

1. számú melléklet

SEGÉDLET
a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

| | |
|---|---|
| Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara | |
| Kedvezményezett szervezet címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. | Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. |
| Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 11747006-20176620 | Kedvezményezett adószáma: 18883240-2-18 |
| Szerződés szám: FOHÁT/371/2018-NFM_SZERZ | |
| A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása | |

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2018. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

| | |
|--|--|
| A szakmai beszámolót készítő személy neve: | A beszámolót készítő személy telefonszáma: |
| Dr. Kövesdi Zoltán elnök | +3630/9566-708 |
| | |

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (negyedéves beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett Működő Békéltető Testület, 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Törvényes képviselő: Dr.Kövesdi Zoltán elnök

Honlap: vasibekelteto.hu

vmkik@vmkik.hu/bekeltetotestulet

Statisztikai számunk, regisztrációs számunk nincs.

Az előző beszámolási időszak óta a testület címében, elérhetőségében és összetételében, létszámában és a tagok szűkös javadalmazásában nem volt változás. A testület 17 fővel dolgozik, egy elnök és 1 elnökhelyettes került megválasztásra a jelölési folyamat során. 4 jogi végzettségű személy, a többiek remek szakemberek a saját tevékenységi körükben. Az

elnök és a Várallai Károly elnökhelyettes részeseül havi javadalmazásban, évente csökkenő mértékben. Sajnos, Várallai Károly úr a beszámoló készítése időszaka után pár nappal elhalálozott, személyes pótlása nehéznek ígérkezik, díjazása még a beszámolási időszak egészére vonatkozik.

Dr. Sikos Áron állandó megbízási díját a tárgyévben megszüntettem pénzhiány miatt. Ezen adatokat a pénzügyi mellékletek tartalmazzák.

Az elhelyezés körülményei, a technikai feltételek változatlanul jók, - a BT a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara székhelyén tárgyal, az adminisztráció ettől eltérő helyszínen, Szombathely, Rákóczi F. 23.sz. alatti ügyfélszolgálaton működik és vezeti az adminisztrációt. Az iratok mozgatását a BT alulírott elnöke végzi ingyenesen saját gépkocsijával - a gondot a pénzügyi feltételek szűkülése okozza, súlyosan érinti tagjainkat a támogatás folyósításának időbeli csúszása, elmaradása és alacsony összege.

Forráshiány miatt leszállítottam a VMKIK-val, gesztorral történt egyeztetés után az elnöki eddigi - 2017-. Év során előírt 200.000 Ft tiszteletdíjat havi bruttó 120.000 Ft számlás díjra, majd ennek adminisztratív elszámolási szabályai miatt 100.000 Ft megbízási díjra dr.Kövesdi Zoltán elnök vonatkozásában, dr.Sikos Áron havi 40.000 Ft-os megbízása megszűnt..Várallai Károly alalnök díja havi 110.000 Ft bruttó maradt. 16 hónap megbízási díjammal adós a Békéltető Testület, ennek ellenére feladatomat ellátom.Ígéretet kaptam ennek részbeni rendezésére 2019. januárjában.

2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

90 nap maradt az átlagos ügyintézés ideje. Nagy szórás nincs, egyes ügyek bonyolultabb volta, illetve a felek egyezkedési kísérletei miatt az eljárási határidők meghosszabbítása szükséges.

3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

3.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket

javasolnak (jogszábmódosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

A mellékletekből látható, hogy többségükben maradnak a bagetell, termékforgalmazással kapcsolatos jogviták változatlanul. Nincs változás az ügyek jellegében, a volumen enyhén csökkenő, már évek óta beállt az ügyszám, ami egy kisebb vidéki bíróság polgári ügyszakával egyenlő. Jobbító eljárási javaslataimat külön pontban megtettem. A fogyasztók tájékoztatása a Békéltető Testületek működéséről országos problémák miatt országos szintet igényel, nem helyi szinten és nem a békéltető testület által. Mi a helyi sajtóban félévente felhívjuk a figyelemet az elnöki interjúkban a terjedő jogi veszélyre és a tendenciákra. MI nem fogyasztói/szakmai érdekképviselő és nem csoport/réteg fogyasztói érdekképviselői szerv vagyunk, az általunk védendő objektum az általános fogyasztói érdek és jogbiztonság a nem asszimmetrikus döntéshozatal során.

Az” ajánlás” fogalma itt nem értelmezhető, mert az a meghozott döntés jogi jellegére, a végrehajthatóságra vonatkozik és nem a hétköznapi értelemben vett ajánlásokra. Iránymutatások kiadására a Békéltető Testületnek nincs hatásköre.

3.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

A fogyasztók felé a jogviták megelőzése és az ügyek eredményesebb befejezése érdekében a kommunikáció nem a békéltető testületek feladata, a feladat az ügyek jogszerű eldöntése, egyezséggel történő befejezése, a döntések törvényes közzétételével az egyéni és generális prevenció elősegítése.

A kérelmek mintegy 80 %-a alapos, a többi nem, illetve a jogalap nem dönthető el bizonyítottság hiányában.

3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.) lsd.3.7.

3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát. Lsd.3.7.

3.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.

Hatáskör hiányában, illetve a kérelem visszavonása esetén - eljárási okokból - szüntetjük meg az eljárást, hiánypótlás nem teljesítése elvétve fordul elő. Ezek aránya mintegy 5%.

Egyéb esetekben érdemben utasítjuk el a kérelmet, nem megszüntetés formájában. Lsd. Pp analógia

3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Az eljárási határidőket tudjuk tartani, de csak úgy, hogy gyakran alkalmazzuk a határidő elnöki meghosszabbításának intézményét. Az átlagos ügyintézési határidő mintegy 90 nap.

3.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretese a testület előtt.

Ilyen statisztikát nem vezetünk, a fogyasztók az esetek kb 10 %-ban jelentik be a teljesítés elmaradását. A vállalkozások pedig egyáltalán nem, indokolt lenne szankcionálni, ami jogalkalmazói kérdés.

4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

A 2017. évhez viszonyítva a 2018. év 4. negyedévére kiterjedő beszámolási időszakában az éves prognózist figyelembe véve a lezárt ügyek száma némileg csökkent, 56 új ügyet zártunk le. Az előző elszámolási időszak óta új tendenciák nem jelentkeznek. 2017. December 31-ig a 2017-es évben 216 új ügy érkezett, az egész éves időszakban 202 befejezett ügyünk volt a statisztikai adatfeldolgozás szerint. Az első negyedévben 34 befejezett ügyünk volt, a második negyedévben 38 ügyet fejeztünk be, a 3. Negyedévben 37 ügyet, összes befejezett ügyünk 2018-ban 165.

A negyedik negyedévben folytatódott a 2018. évben is jelentkező tendencia, megnövekedett a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek száma. A fogyasztók előzetesen megpróbálták problémájukat lerendezni a szolgáltatóval, azonban miután ez nem sikerült, akkor fordultak a

Békéltető Testülethez. A vállalkozás alávetéses nyilatkozata hiányában azonban a Békéltető Testület kizárólag ajánlásnak minősülő határozatot hozhatott. A közszolgáltatókra vonatkozó jogszabály módosítás pozitív hatást gyakorolt, az egységes számlakép segíthet a helyzeten, és helyi önkormányzati jogalkotás is megoldást kínálhat e problémakörre.

Több esetben a parkolási felügyeletet, valamint az útdíjfizetést ellátó szolgáltatóval szemben fordultak panasszal a fogyasztók, valamint az árubemutatókon árusított termékekkel kapcsolatosan fordultak a Békéltető Testülethez, amely termékbemutatós ügyek száma az III. negyedévben is csökkent feltűnő, hogy a 14 napos rendes határidőt elmulasztó fogyasztók várják sérelmük orvosolását.

A Fogyasztóvédelmi tv. változása, a fogyasztó fogalmának Fgytv. szerinti kibővítése miatt továbbra is tendencia volt a 4. negyedévben is kkv-k, egyéni vállalkozások, mint fogyasztók megjelenése a BT eljárásában. Ez részletes mérlegelést, előkészítést igényel.

Az üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatosan érkezett több panasz. Az alkalmazandó jogszabály szerinti 14 napon belüli szerződéstől való elállás nem életszerű azokban az esetekben, ahol a fogyasztók olyan terméket vásárolnak, melyektől egészségügyi problémájuk javulását várják, és azt az eladók az árubemutatókon ígérik. Ezen bemutatókon a fogyasztóknak kb. 6 hónappal későbbi javulást ígérnek, mely a Békéltető Testület rendelkezésére álló adatok alapján nem következik be. Ezekben az esetekben a fogyasztók nem egy esetben közel fél millió forintos, vagy magasabb kifizetés mellett nem tapasztalnak javulást. Többször előfordul, hogy e termékek vásárlásakor hitel felvételére is sor kerül, mellyel a kifizetett összeg közel a duplájára emelkedik. A banki hitel jogi sorsának rendezése több éves bizonytalanság után megtörtént a jogszabályban.

Megítélésünk szerint az előző évekhez képest az üzleten kívül megkötött szerződések száma nem csökken, az internetes kereskedelem elfogadottsága nő, így ezen panaszok száma is emelkedett, *a netes kereskedelmet érintően, de nem az online felületen beadva.*

A Békéltető Testület nyilatkozattételre való felhívása után a termékbemutatókon értékesítő vállalkozások nagy többsége ismeretlen helyre költözik, valamint a testület értesítése „nem kereste” jelzővel érkezik vissza, azaz a fogyasztói panaszt semmibe veszik. Ezen eljárásfajta az utolsó elszámolási időszakban is egyre kisebb volumennel is, de jelen van, noha az ügyek száma a jogszabályváltozások, szigorítások következtében csökkent. A mi fellépésünkre is befejeződött ezen nagy felháborodást keltő ügyekben a vas megyei nyomozás, vádemeléssel, de ez feladatot nem ró ránk. A fogyasztók széles körét érintő új percsoport a parkolási társaságokkal, az útdíjfizetést beszedő céggel szemben benyújtott panaszok köre. Itt komoly problémát okoz az a körülmény, hogy az egyes Önkormányzatok és az általuk alapított társaságok működési normái helyileg igencsak eltérnek.

Az előző évekhez viszonyítva nem csökkent az ajánlások száma és aránya, továbbra is ritkaság számba megy azon vállalkozások köre, akik kötelezőként fogadják el a Békéltető Testület határozatát. Ezek aránya 10%.

A fogyasztói panaszok nagyobb részben megalapozottak, csak kisebb részük megalapozatlan.

5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

Átmenetileg gondot okoz, hogy a Békéltető Testület adminisztrációja nem a tárgyalások színhelyén kerül vezetésre, de az eljáró tanács tagjai illetve elnöke saját költségen fuvarozza oda-vissza az aktákat, remélem, a VMKIK székhelyének megoldása ezt a problémát is orvosolja majd.

Az eljárási határidőket tudjuk tartani, de csak úgy, hogy gyakran alkalmazzuk a határidő elnöki meghosszabbításának intézményét. Az átlagos ügyintézési határidő mintegy 90 nap.

Testületi tagjaink közül mintegy 5 fő az, aki rendszeresen szerepel az eljáró tanácsokban, heti gyakorisággal. Ők speciális szakértelemmel rendelkeznek, a többi tagunk évi 3-4 alkalommal vesznek részt a tárgyalásokon. Az elnök, elnökhelyettes és egy sokat foglalkoztatott tag részesült rendszeres díjazásban, természetesen továbbra is ők kerülnek beosztásra jelölés hiányában költségkímélési okokból is az eljáró tanácsba. Igyekezünk az egyesbíró intézményét fokozottan alkalmazni. A tárgyaláson kívüli ügyintézés a felek nem kéri, csaknem minden esetben tárgyalunk –egyesbíróként - a hiánypótlás teljesítése esetén.

Az eljárási határidők betartása több alkalommal nehézségekbe ütközik, ennek oka lehet még az ügyek bonyolultsága, az ügyfelek elkésett nyilatkozata. A BT adminisztrációja és a tanácsok megalakítása megfelelő e körben.

Írásban lefolytatott ügye nem volt a testületnek, a mi gyakorlatunk szerint ragaszkodunk az egyes testületi tag, vagy a tanács eljárásához, a fogyasztók ezt igénylik. Nem tartom életképesnek a tárgyaláson kívüli egyezség jóváhagyásának intézményét jogi és pragmatikus okokból sem.

A költségvetési korlátok miatt egyre több ügyben kényszerül a Békéltető Testület egyedül eljáróként tárgyalni az ügyekben. Természetesen kizárólag olyanokban, melyeknek előzetesen a megítélése egyszerűbb, és amúgy megfelel a törvényi feltételeknek.

A fogyasztók többsége továbbra is kéri a nyilvánosságra hozatalt, ennek alakulása nem változott az előző évekhez képest, erre vonatkozólag külön statisztikát nem vezetünk.

A kért statisztikai adatokat az ügyekre vonatkozó táblázatok és jelentések tartalmazzák.

5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

Ismétlem, testületi tagjaink közül mintegy 5 fő az, aki rendszeresen szerepel az eljáró tanácsokban, heti gyakorisággal. Ők szakmailag magasintű speciális szakértelemmel rendelkeznek, a többi tagunk évi 3-4 alkalommal vesznek részt a tárgyalásokon. Az elnök, elnökhelyettes és egy sokat foglalkoztatott tag részesül rendszeres díjazásban, természetesen továbbra is ők kerülnek beosztásra jelölés hiányában költségkímélési okokból is az eljáró tanácsba. Igyekezünk az egyesbíró intézményét fokozottan alkalmazni. A tárgyaláson kívüli ügyintézés a felek nem kéri, csaknem minden esetben tárgyalunk –egyesbíróként - a hiánypótlás teljesítése esetén.

Az eljárási határidők betartása több alkalommal nehézségekbe ütközik, ennek oka lehet még az ügyek bonyolultsága, az ügyfelek elkésett nyilatkozata.. A BT adminisztrációja és a tanácsok megalakítása megfelelő e körben.

Írásban lefolytatott ügye nem volt a testületnek, a mi gyakorlatunk szerint ragaszkodunk az egyes testületi tag, vagy a tanács eljárásához, a fogyasztók ezt igénylik. Nem tartom életképesnek a tárgyaláson kívüli egyezség jóváhagyásának intézményét jogi és pragmatikus okokból sem.

A költségvetési korlátok miatt egyre több ügyben kényszerül a Békéltető Testület egyedül eljáróként tárgyalni az ügyekben. Természetesen kizárólag olyanokban, melyeknek előzetesen a megítélése egyszerűbb, és amúgy megfelel a törvényi feltételeknek.

A fogyasztók többsége továbbra is kéri a nyilvánosságra hozatalt, ennek alakulása nem változott az előző évekhez képest, erre vonatkozólag külön statisztikát nem vezetünk.

A VMKIK-val és a civil fogyasztóvédőkkel a kapcsolatunk jó, a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatalával napi kapcsolatban állunk a közös rendezvények, a továbbképzés és a fogyasztóvédelmi bírság kiszabására irányuló ügyekben egyaránt.

A kért statisztikai adatokat az ügyekre vonatkozó táblázatok és jelentések tartalmazzák.

6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

Elsődleges javaslatom évek óta a jogi személyiséggel való felruházás, a második pedig a mulasztásos kötelezés intézménye bevezetése, a harmadik pedig az egységes eljárási és statisztikai szabályzat és iratminták bevezetése.

Továbbra is ismertetem vesszőparipámát:

A pénzek elosztása mindig sarkalatos kérdés, amelynek alapja az ügyszám. Szerintem az ügyszám érdemi döntésekkel alá nem támasztott ugrásszerű növekedése egyes kamaráknál statisztikai befejezéseket takar, amelyek ugyanannyit (20-30.000 Ft) érnek, mint az érdemi döntéssel befejezett ügyek. Ezen „csínyek” további megakadályozására kértem és továbbra is kérem egységes statisztikai alapelvek – ügyrend - felállítását, hogy egyes, a többi érintett BT által ténylegesen ellenőrizhetetlen ügygyártás befejeződhessen.

Ezen álláspontomat és javaslatomat már több fórumon kifejtettem, remélem, hogy végre megtörténnek az intézkedések az egységes Ügyviteli Szabályzat (nem eljárási szabályzat!) bevezetésére.

Továbbra is akadályozza a munkát az általam már évek óta minden fórumon kifejtett problémakör, nevezetesen a jogi személyiség hiánya. Amíg önálló jogi személyiséggel nem rendelkezik a Békéltető Testület, függetlensége, különösen gazdasági függetlensége csak névleges, függ az őt működtető kamaráétól, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaráétól.

A Békéltető Testületek pénzügyi szuverenitását az MKIK és a területileg illetékes Kamara sok helyen, több megyében igyekszik megnyirbálni, ez ellen határozottan tenni kell, a

működtető Kamara csupán gesztori szerepet vállal, a pénzügyek trendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik.

A pénzügyek vitele, a tagok kijelölése, a javaslattevés, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség, ebbe senki nem szólhat bele. Sételmezem, hogy a támogatási szerződést a BT elnöke láttamozza csak, holott jogilag szerződő félnek kellene lennie.

Ezen a helyzeten sürgősen változtatni kellett, hiszen a gazdasági koordináció megnehezülése mellett további jogi problémákat okozott a határozatok hatálya, illetve a Békéltető Testületek esetleges peres, perbeli jogképessége hiánya. Úgy tűnik, a jogalkotó is észlelte a problémát, a perképesség bevezetése jó kiindulópont lehet a jogi személyiség elnyeréséhez.

A jogi szabályozás megfelelő, de továbbra is hiányolom az egységes Eljárési Szabályzat és Ügyviteli Szabályzat megalkotását. A mulasztások döntések bevezetése a kötelezés hatályával a bírósági meghagyások analógiájára is üdvözítő lenne.

Súlyos problémának tartom azon, több fórumon is kifejtett szakmai álláspontot, amely a kötelező jótállás jogintézménye körében különbséget tesz a magánszemély fogyasztó és a gazdasági társaságok, egyéb szervezetek általános garanciális jogosultságai és azok terjedelme körében. Rendkívül káros és a Békéltető Testületek megítélésére igen káros lenne ezen álláspont gyakorlati alkalmazása.

7. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!

Ez továbbra is jogalkotói kérdés, és nem jogalkalmazói. Ezeket részletesen elemeztem a kötelező érvényű döntések körének bővítése során, illetve a speciális „békéltető testületi meghagyás” bevezetése körében tett indítványomnál. Szemléltető példa lehet erre a Pénzügyi Békéltető Testület kötelező 1 milliós hatásköre bevezetése, illetve az egyeztetés kötelező alkalmazása a pénzügyi jogvitákban. Erre csak a jogalkotó hatásos beavatkozása nyújt megoldást, a Békéltető Testületek elmúlt 20 éve tapasztalata ezek nélkül nem hozhat áttörést a fogyasztók jogainak biztosítása körében.

A Békéltető Testület nem marketing szerv. Sem pénze, sem embere, sem kapacitása nincs olyan dolgozó felvételére, aki marketing és sajtó kérdésekkel foglalkozik. A támogatói szerződés valóban tartalmaz erre való utalásokat, de ne keverjük össze a döntéshozói és „fogyasztói tájékoztatási” feladatokat. Erre a Békéltető Testületnek nincs jogszabályi felhatalmazása.

Kérem, vizsgálják meg az MNB és a PÉNZÜGYMINISZTERIUM közbeszerzési eljárással kialakított pénzügyi tanácsadói, fogyasztóvédelmi előkészítő rendszerét, amely az Önök által elvárt népszerűsítő intézkedések kialakítására adhat reális alternatívát a „sima” Békéltető Testületek munkájának és ismertté tételének elősegítése módszertanában.

8. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

Igen, minden esetben.

9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

Nem kötelező a promóciós kampány, így nincs miről beszámolnom. Erre pénzügyi keretünk sincs. A Békéltető Testület ítélkezzen, döntsön, tegyen eleget jogszolgáltatási feladatának, tegye közzé döntéseit, adjon tájékoztatást a sajtónak, a szervezet rendszeres promotálása, megismertetése, menedzselése nem tartozik ezen körbe. Erre intézményesített módon más szervezetek vállalkozzanak a pénzügyi keretek biztosításával egyidejűleg.

10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tar-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?

Félévente tartunk belső továbbképzést a helyi fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatósággal együtt. Nincs pénzünk másra. A szakmai képzést leghatékonyabban az adott jogi eljárásban történő tapasztalatszerzés biztosítja, különösen a nem jogász testületi tagok részére. *Ezen felül negyedévente tartunk értekezletet a jogszabályváltozásokról, tapasztalatainkról, ahol tagjaink, a fogyasztóvédelmi egyesület tagjai, a pénzügyi békéltető testület tanácsadói is részt vesznek.*

11. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.

A pénzügyi lehetőségek korlátozottsága miatt szakmai konferenciákon szűkebb körben veszünk részt. A testület elnöke, elnökhelyettes vesz részt a budapesti konferenciákon, saját konferenciát más békéltető testülettel karöltve idén sem tudtunk szervezni. Idén sem tudtuk megrendezni a GY-M-S. megyei Békéltető Testülettel a regionális konferenciánkat, tradicionálisan Bükkföldön.

A tagjaink évente elfogadják a beszámolóinkat, ahol is a rendszeres továbbképzésen túl előadásokat hallgatnak meg az aktuális jogszabályi előírásokról, a változásokról. Ezekről a tagokat elektronikus úton is rendszeresen tájékoztatjuk, ahogy az országos hírleveleket is megküldjük.

Saját kiadvánnyal nem álltunk elő, mivel a pénzünk a működés feltételeit is alig biztosítja, most nem költséges marketingre, hanem a finanszírozás rendezésére van szükség.

A Békéltető Testület maga nem publikál, mivel ez a lehetőség a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara havilapjának megszűnésével intézményesítve megszűnt a 2018-as évtől, így értelemszerűen a szerkesztőbizottság munkájában sem veszünk már részt. Publikáljuk a közre nem működő vállalkozásokat a Vas Népe területi lappal kialakított gyakorlati együttműködés során, én elnökként fél évente interjút adok, és Várallai Károly alelnök- elnökhelyettes rendszeresen publikál ugyanezen lapon a fogyasztói közérthető rövid rovatokban.

12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

Szakmai egyeztetéseket a vezetővel 2-3 havonta tartunk, nincs intézményesítve ennek formája havi értekezlet formájában. Az egyeztetéseken, elnöki-osztályvezetői szinteken veszünk részt.

Az együttműködés eredménye nem mérhető adekvát számokkal. Lényege abban fogalmazódik meg, hogy az általunk jelzett együttműködési kötelezettség elmulasztása esetén a Hatóság minden esetben eljár és lefolytatja a szabálysértési eljárást. Erről visszajelzést kapunk, amely alakítja a mi gyakorlatunkat is. Egyes kiemelt ügycsoportokban felhívjuk a figyelmet a fokozott ellenőrzés szükségességére. Pl- burkolt, álüzlethelyiségben folytatott termékbemutatók köre az elmúlt időszakban, illetve a már hivatkozott, vádemeléssel járó termékbemutatók csalássorozata leleplezése során is együttműködtünk. A fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóság gyakorlata során mindig tájékoztatja az ügyfelet a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, összevetve a Hatóság általános vizsgálati és szankcionáló jogkörével. A nyomtatványainkat megkapták és átadják a leendő fogyasztói igényérvényesítőnek.

13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el fél fogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a

személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

Az ügyfélszolgálatot túlnyomórészt a Fogyasztóvédelmi Egyesület tagjai végzik az Egyesület székhelyén, akik egyben a Testület tagjai is. Ezt saját erőből, pénzügyi forrásokból végezték, korszerű blanketták és írásbeli előkészítő iratok felhasználásával. Már a 2013. évtől megtörtént az ügyfélszolgálat eljárásának helyi szintű egységesítése, nyomtatványok bevezetése, amely igen jelentős segítséget ad az adminisztráció intézéséhez, a szakszerű fogyasztói kérelmek elbírálásához.

A BT ügyintézési helyén dolgozó kolléganő az elmúlt évek tapasztalatai alapján felkészült a panaszosok fogadására a hét minden napján munkaidőben, itt is fogadjuk a panaszbejelentést. A testület alulírott elnöke pedig telefonon, illetve saját ügyvédi irodájában is felveszi a panaszokat és továbbítja az ügyintéző szervezet részére, ahol a kérelmek iktatásra kerülnek.

Havi 15-20 új ügy érkezik, szinte kivétel nélkül az ügyfélszolgálaton keresztül. A telefonos tanácsadás havi 100 ügyet is eléri. De erről nem vezetünk statisztikát, mivel ez nincs előírva és emberünk sincs rá.

14. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

Nem végzünk ilyen tevékenységet, az osztrák- szlovén-német panaszosok nálunk közvetlenül jelentkeznek, a Békéltető Testület elnöke vagy valamelyik tagja segít a tolmácsolásban, az anyanyelv, illetve az angol nyelv igénybe vételének lehetősége ingyenes biztosításával.

15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Két jogász végzettségű tagunkat jelöljük a platform működéséhez az éles szakaszban, gyakorlati tapasztalatunk még nincs, erre nincs igény nálunk, a rendszer bonyolultsága miatt a papíralapot és az elektronikusan, e-mailen bejuttatott kérelmet választják a fogyasztók.

Az Online vásárlással kapcsolatos belföldi vagy határon átnyúló ügyekben az interneten bárki által ingyenesen elérhető honlap (OVR- platform) segíti majd az egyezségek elérését, miközben az eljárás végig a világhálón zajlik. Ennek működtetésével, a fogyasztók által történő igénybevitelről nincs tapasztalatunk, erre nagyobb kommunikációs ismertetés bevezetése szükséges, javasolom az országos sajtó és szakmai szervezetek részvételével újabb országos/helyi konferencia szervezését. A saját honlap kialakítása megtörtént, de eddig is volt

alhonlapunk a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara honlapján, amelyet a VMKIK rendszergazdájával önállósítottunk a központi előírások szerint.

Nálunk ezen a platformon nem jött ügy, a mi ügyintézésünk elektronikusan történik a postai érkeztetés mellett, az ügyfelek a nyomtatványokat kitöltve scannelik be, a mellékleteket is, amit mi hatályos iratkezelésnek tekintünk. Amennyiben szükséges, a meghatalmazást és egyéb iratokat eredetben bekérjünk, illetve a tárgyaláson minden esetben sor kerül az eredeti meghatalmazás benyújtására, a személyi okmányok, cégiratok ellenőrzésére.

A felek a tárgyaláson elfogadó nyilatkozatot tesznek a jegyzőkönyvben, amely alapján kizárólag az eljárást befejező iratokat küldjük meg postai úton, illetve ilyen nyilatkozat hiányában minden irat postai úton kerül kézbesítésre. Ez gyorsabbá és olcsóbbá teszi az eljárást.

16. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

Fizetett megjelenésre nincs mód, esetenként nyilatkozunk a helyi tv-ben és a regionális Vas Népe napilapban, a VMKIK kiadványaiban szerepeltünk alkalmanként, - ez a lehetőség megszűnt - illetve a Fogyasztóvédelem című lapban is publikálok felkérés esetén.

17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.

Nem végzünk ilyen felméréseket, negatív megítélés nem jutott el hozzánk, a VMKIK arculatát hordjuk, amely szakmailag kifogástalan. A honlap működtetésére vonatkozó szerződésünk szerint, a VMKIK honlapján szerepelünk önálló elérhetőséggel, ezen belül nincs megbízatása a rendszergazdának a fogyasztók körének, a ráklikkelők körének vizsgálatára, statisztikák készítésére. A fogyasztóknak tetszik a VMKIK honlapja, ezen belül a BT honlapja is, ezen az oldalon szerezhetik csak be az információkat és tölthetik le az űrlapokat, amelyeket neten küldenek be, vagy adnak be személyesen az ügyfélszolgálaton.

18. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!

Nem készítettünk ilyen felmérést, szerintem ez nem a Békéltető Testület kompetenciája, sem embere, sem szervezete, sem pénze nincs erre. Az ítélezés a feladatunk, nem a papírgyártás.

19. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.

Növelni kell a pénzeszközöket, anélkül nem jutunk semmire, hiába a tagok elkötelezettsége. Komoly szakember elvértve található ilyen feltételekkel erre a munkára.

A teljesítményünket kiválóra értékelem, komoly szakmai munka folyik, *eljárásunkat* pontosan dokumentálva és jegyzőkönyvezve, döntéseink a bírósági ítéletek analógiájára kerülnek szerkesztésre és indokolásaink a bírósági felülvizsgálatokat is állják. A jelenlegi szervezeti keretek között a teljesítmény javítása nem házon belüli eszközökkel képzelhető el.

A legutóbbi időszakban egy bírósági felülvizsgálatunk volt, amelyet elsőfokon megnyertünk, másodfokon a Pécsi Ítéltábla az első fokú Bíróság ítéletét megváltoztatta. Új határozatot hozunk a megismételt eljárásban.

20. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, igen
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, igen
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással, minden esetben
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók, igen, az elévülés megszakad.
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, igen
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, igen
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik. igen
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot, igen
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe

venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is. igen

- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja igen.

- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni, igen, így történik

- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. igen

21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen meg megküldeni felé azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra.

Mellékelten küldjük.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a negyedéves finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról

(M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról

(M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról

(M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja

(M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

Alulírott Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek jelen, a 2018. Október 30. Napján kelt hiánypótlásnak is megfelelően.

Dátum: Szombathely, 2019 január 5.



Dr. Kövesdi Zoltán

a testület-elnökének cégszerű aláírása