

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(MKIK, mint lebonyolító szervezet 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/732/2019-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2019. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész**Szakmai beszámoló**

A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr.Kövesdi Zoltán elnök	A beszámolót készítő személy telefonszáma: +36309566708

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III, negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

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, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: igen/nem

2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

- a) a testület létszáma, nem változott Várallai Károly elnökhelyettes 2019. január 4-i halála óta
- b) a testület összetétele, nem változott
- c) a testület működési feltételei, nem változtak
- d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. Nem változott semmilyen körülmény

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?

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.

4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

Az ügyek összetételében nem volt lényeges változás. Továbbra is dominálnak az ún. bagatell ügyek (cipők, ruházat).

Emelkedő tendenciát mutat a használt gépjármű szavatossági eljárások és a közüzemi szolgáltatások díjkorrekciós eljárásai száma. Emellett 10% maradt a komoly jogi okfejtést igénylő ügyek száma.

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

Az ügyek száma enyhe növekedést mutat. Új elemként jelentkezik a közműbekötések ingyenessé tételével a szolgáltatók fizikai teljesítési késedelmének panasza. Problémát jelent, hogy álláspontom szerint a késedelem megállapításán túl nem állapíthatunk meg új teljesítési határidőt, nincs reformatórius jogkörünk, pedig a fogyasztók ezt kérik.

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet), cipő, mobiltelefon, műszaki áruk, gépjárműszavatosság és közműszolgáltatások elszámolási ügyei

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. nem volt újabb, jogszabályi beavatkozást igénylő kérdéskörök nem jelentkeztek.

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest, nem volt újabb, jogszabályi beavatkozást igénylő kérdéskörök nem jelentkeztek.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

- i. jogszabály-módosítás: most volt a békéltetés intézményrendszerének átalakítása, jelenleg nem indokolt jogszabályváltozás.
- ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel: nem hatékony, a békéltető testületek 20 éves működésük alatt ismertséget szereztek. Maga a jogszabályváltozás szűkíti a társadalmi szervezetek feladatait és jogkörét.
- iii. fogyasztók tájékoztatása, növelni kell a központi tájékoztatást, erre az állami szervek alkalmasak, a marketing szerintem nem békéltető testületi feladat. A mi feladatunk az ítélezés.
- iv. fokozottabb hatósági fellépés, lásd előző pont, egyes ügycsoportok vonatkozásában megvannak a jogi eszközök, nem látok beavatkozási szükségességet, mint ahogy volt a termékbemutatók körében.
- v. egyéb intézkedések. központi egységes ügyrend bevezetését javaslom a jogalkotó számára.

- e) Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A kérdés nem értelmezhető, az ajánlás egy eseti jogalkotási aktus, általános jellegű iránymutatásokat, elvi döntéseket nem tudunk kiadni. Döntéseink nem res iudicata-k, nem kötik az eljáró szerveket és bíróságokat.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya, lsd, statisztikai adatok

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség,
- ii. kötelezés,
- iii. ajánlás,
- iv. elutasítás,
- v. megszüntetés,
- vi. áttétel

lsd. statisztikai kimutatások száma és aránya.

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

- i. a fogyasztók,
- ii. a vállalkozások felé.

A testület jogszerű döntéseit, illetve a gyors és hatékony és ingyenes intézmény igénybevételének lehetőségét és az elérési pontokat. A vállalkozásokat az együttműködési kötelezettség elmulasztásának következményeire.

5.3. Ismertesse

- a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,
- b) akadályozó tényezőket,

ad a/Továbbra is kifejtem azon álláspontomat, hogy a Békéltető Testületek működésének az alapvető jogi kereteit a törvényi szabályozás tölti ki. Ennek során továbbra is hiányolom az egységes eljárási szabályzatot, illetve az általam bevezetendőnek javasolt kötelezést tartalmazó, úgynevezett mulasztásos döntések meghozatalának lehetőségét.

Az egyezség több tényező függvénye. Az egyezséget elősegítő tényező az eljáró testületi tag, illetve az eljáró tanács személyi összetétele, affinitása a személyes motivációs képességek körében. A felek általában nem egyezségkötési szándékkal érkeznek, hiszen a jogvitát már a Békéltető Testület eljárását elindítását követően a felhívás átvétele után sok esetben lerendezik. A Békéltető Testület feladata a tényleges jogi helyzet elmagyarázása, illetve az esetleges bírósági, egyéb polgári fórumokon történő ügyintézés nehézségének ismertetése, illetve fogyasztóvédelmi eljárási bírság kilátásba helyezése. Nem látom értelmét a vállalkozói tudatosság intézményesített eszközökkel való növelésének, hiszen ez a piaci szabályozók függvénye.

Ad. b./ A kötelezés körében pedig jó lépésnek tartom, hogy kötelező jelleggel meg kell jelenniük a vállalkozásoknak a tárgyaláson, illetve együttműködési készséget kell tanúsítani. Itt megismétlem, hogy a mulasztó, együttműködési készséget nem mutató vállalkozások esetében a fogyasztóvédelmi hatóság felé történő bírság kiszabás kezdeményezése nem elegendő, indokolt lenne a mulasztásos döntések, kötelezést tartalmazó határozatok intézménye bevezetése. Ez sokkal nagyobb serkentő hatású lenne a részvételre és a Békéltető Testület egységes működését is kialakítaná, hiszen már az első tárgyaláson a kérelemnek olyannak kell lennie, hogy megfeleljen egy marasztalás „bírósági meghagyás” formái, alaki kellékeinek.

A kötelezést segítő intézkedés lenne az általános alávetéses nyilatkozatok megtétele a vállalkozások részéről, de én még nem ismerek Vas megyében olyan céget, amely általános alávetéses nyilatkozatot tett volna. Az alávetéses nyilatkozat megtétele esetén valamilyen kedvezményt, minősítést kellene biztosítani a cégnek.

Kevés a vállalkozások bizalma a kötelező határozatok meghozatala körében, a saját személyes tapasztalataim során is látható, hogy az egyes Békéltető Testületek többféle formában hozzák meg a határozataikat, van, aki még „ajánlásszerű, kérést kommunikáló, javaslat” jellegű döntést hoz, így ezek végrehajthatósága csekély és a jogi bizalmat sem segíti elő.

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.

5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

Az egyetlen ilyen ok a hiánypótlási felhívás ellenére a hiányos kérelem, illetve ritkán a már elindított fizetési meghagyásos, vagy peres eljárás, ha valamelyik fél bejelenti az eljárás során. A jogalanyiség hiányát csak a tárgyaláson vesszük figyelembe, ha valamelyik fél jogalanyisági kifogást terjeszt elő.

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

lsd. statisztikai táblázatok

5.6. Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.

Kb. 10%-ban. Szankció nélkül nem ér semmit ez a kötelezés, csak a nemteljesítést jelentik be, de azt sem teljeskörűen.

5.7. Ismertesse *a határozatok* vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint:

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, a kérdésfeltevés rossz. A határozat mindig kötelezést tartalmaz, az ajánlás pedig nem határozat, hanem a döntés egyik fajtása, ami nem látható el végrehajtási záradékkal.
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén,
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.

A Békéltető Testület 2 fajta döntést hozhat: határozat vagy ajánlás. Mi alkalmazzuk még az eljárást megszüntető végzést is, ami nem érdemi döntés. (Pp. analógia) Itt kellene az új eljárási szabályzat!

Nincs adatunk a vállalkozások teljesítésére, csak akkor, ha erre való hivatkozással kérik az eljárás megszüntetését. Statisztikát nem vezetünk, nem feladatunk és nincs is hozzá információnk.

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

- i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra,: 60%
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.40%. lsd. Statisztikai táblázatok

b) Mekkora

- i) az egy testületi tag által tárgyalt ügyek az összeshez képest 80%, ennek oka a pénzhiány. Komoly jogi aggályokat vet fel ezen eredetileg kivételesnek szánt eljárások nagy aránya.

Mi nem folytatunk le írásban eljárást, a felek nem is kérik. Szerintem ezen intézmény nem hatékony, elvész az eljárás kontradiktórius jellege. Ezért ilyen jó a statisztikánk az érdemi döntések aránya, a kötelezések és egyezségek körében. Össze kell vetni az országos statisztikai adatokkal.

Akkor folyik csak az eljárás írásban, ha a felek az eljárás megindítását követően bejelentik egyezségüket és megszüntetjük az eljárást.

ii.)Az írásban lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest 0%.

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását: Általános alávetéssel nem találkoztam, a helyi cégek közül 3 tesz eljárásonként alávetéses nyilatkozatot. Az együttműködési készség kinyilvánítása a tárgyaláson való megjelenés és az előkészítő irat benyújtásában jelentkezik. Kb 10% semmit nem reagál, és nem működik közre.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
 - a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma,
 - b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma,10%
 - c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma,: nem vezetünk ilyen statisztikát a fogyasztók sem jeleznek vissza az előírás ellenére sem.
 - d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. nem vezetünk ilyen statisztikát, a fogyasztók sem jeleznek vissza az előírás ellenére sem.
- ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
 - a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,
 - b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem

- c. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését. Más lehetőség nincs, pénz hiányában 2 éve megszűnt a helyi Vas Népe napilap azon rovata, ahol publikálhattunk.
- d.

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét. Az elmúlt időszakban 2 ajánlás felülvizsgálata történt meg:

1./ első fokon a Zalaegerszegi Törvényszék elutasította a keresetet, a másodfokú Pécsi Ítéltábla hatályon kívül helyezte az ajánlást, így új eljárást folytattunk le. Ismételt helyt adtunk a kérelemnek, mivel a Pécsi Ítéltábla iránymutatása téves jogi alapokon nyugszik, a Bíróság gyakorlatának teljes hiánya miatt.

2./ első fokon a Szombathelyi Törvényszék elutasította a keresetet, fellebbezésről nincs tudomásom.

Határozatot nem támadtak meg bírósági felülvizsgálattal.

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek, adottak, a gesztor Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által biztosítottan.

b) jogszabályi környezet, megfelelő az elfogadott törvénymódosítás ismeretében. Lsd. 5.3. pont javaslatait

c) finanszírozás, az ügyek számarányos elosztása jó módszer, de súlyozni kell az érdemi befejezést preferálva.. Ne finanszírozzuk a statisztikai befejezéseket.

d) a kamarával való együttműködés: kiváló

e) együttműködés más szervezetekkel. a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó Kormányhivatal Járási Hivatalaival tartjuk a kapcsolatot, illetve a tanácsadásba besegít a FEOSZ helyi szervezete tagsága. Feladatukat a jelölési lehetőségek intézményi megszűnése miatt újra kell gondolni.

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

Lsd. 5.3 pont.

9. Ismertesse, hogy

a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében: jó döntéseket hozott, kerülve az asszimetrikus - fogyasztó javára szóló elfogult eljárást - így kivívja a tiszteletet. Nincs tennivalónk egyéb.

b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve lsd.c./ pont alatt.

c) 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 éves 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 ismerteté tételének elősegítse módszertanában.

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? Igen
- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e.igen, minden esetben.

11. Mutassa be a testület

a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról. Nincs pénzünk promócióra a kötelezően működtetett Békéltető Testület honlapján és elektronikus felületen kívül.

b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról. Kb. negyedévente nyilatkozom a Vas Népében az aktuális tendenciákról. Sajnos, a Savaria Fórum működése a helyi politikai erők acsarkodása miatt, így ez a rendszeres felületünk 2 évre megszűnt, változás történt 2019. októberében az önkormányzati választásokat követően. Az újra induló lapnál bemutattuk a BT működését.

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 az elnökhelyettes rendszeresen publikált ugyanezen lapon a fogyasztói közérthető rövid rovatokban. Idén ez a lehetőség lényegesen beszűkült.

c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról.

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.

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Együttes válaszom ad a és b) :Fél évente 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.

A tagjaink évente elfogadják a beszámolónkat, 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.

13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon arról.

A pénzügyi lehetőségek korlátozottsága miatt szakmai konferenciákon szűkebb körben veszünk részt. A testület elnöke, illetve haláláig a elnökhelyettes vett 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 Bükfürdön.

Rendszeresen részt veszek az MNB által működtetett pénzügyi tanácsadói hálózat előadásain, képzési rendszerében frissítem ismereteimet vizsga útján. Intézményes más lehetőségünk nincs.

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, igen

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és, Ild, választ a 11.pontban

c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. A vezetővel sz Elnök szokott kb. havonta -2 havonta konzultálni.

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni: Kialakult a gyakorlat az együttműködési kötelezettségüket nem teljesítő vállalkozásokkal szemben alkalmazandó bírságolási eljárás rendjéről, azok intézésének módjáról és a kölcsönös visszacsatolásról. Egyéb eredménye nincs, hiszen egyedi ügyekben nem konzultálunk az eltérő feladatrendszer és a döntési függetlenség megőrzése érdekében.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét, A tanácsadás személyesen történik a VMKIK ügyfélszolgálatán a VMKIK alkalmazottja, egyben békéltető testületi megbízott által. Az ügyfélfogadás egész héten folyamatos a hivatali időben. A technikai kérdéseket telefonon is tisztázza. Itt történik a jegyzőkönyvek felvétele is a rendszeresített nyomtatványon. Az érdemi kérdésekre az Elnök ad választ saját irodájában vagy telefonon, illetve a Testület tagjai is adnak tájékoztatást saját gazdasági tevékenységük körében és személyes kapcsolatrendszerükben is.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el felfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül: Hetente 5 nap, hétfő – csütörtök 8-16 óra között. Péntekenként 14 óráig. Az Elnök szinte éjjel-nappal elérhető telefonon.

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

kb.60 db havonta

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

Nem vagyunk tagok, az Elnök rendelkezésre áll a német nyelvterületről érkezett fogyasztók részére is, akik a külföldi kamarák ajánlására keresnek minket.

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

- a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint
- b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Nincs szakmai tapasztalatunk, a panaszokat elektronikus üzenetben fogadjuk és iktatjuk, a fél bejegyzése esetén az ügyeket lezáró döntések és idézések kivételével az eljárási cselekményeket e-mail útján közöljük. Nem került sor áttételre í Budapesti Békéltető Testülethez.

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

- a) azok látogatottsági adatait,
- b) a fogyasztók visszajelzését.

Látogatottsági adatokat nem tudok közölni, a szép és a szükséges információkat tartalmazó honlap látogatottsága nő, ez a jövő útja. Csak pozitív visszajelzést kapunk.

20. 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 végeztünk, nem a helyi testület kötelező feladata. Erre vonatkozó forrás rendelkezésre állása esetén kutakodhatunk e körben, addig csak annyi állapítható meg, hogy elsősorban a világhálón keresztül merítik az információkat a hozzánk forduló fogyasztók.

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.

Növelni kell a pénzeszközöket, anélkül nem jutunk semmire, hiába a tagok elkötelezettsége. Komoly szakember elvétele 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.

Ismétlem: 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, valamint a finanszírozás rendbe tétele.

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja:
igen/nem

23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

- (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.

Dátum: Szombathely, 2020. január 8.

Dr. Kövesdi Zoltán elnök
a testület elnökének cégszerű aláírása