

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA	
Közreműködő szervezet címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 11747006-20176620 - - - - -	Közreműködő adószáma: 18883240-2-18
Szerződés szám: FOHÁT/ 352 /2015-NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr.Kövesdi Zoltán elnök	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06 30 9566708

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) 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. Ismertesse 2015. évhez/előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A testület létszámában, összetételében a 2014. évhez viszonyítva változás nem történt. Az előző választási ciklushoz képest több jogi végzettséggel rendelkező személy vállalt testületi munkát, akik aktívan részt vesznek az eljárásokban.

Az elhelyezés körülményei, a technikai feltételek változatlanul jók, a gondot a pénzügyi feltételek szűkülése okozza, súlyosan érinti tagjainkat a támogatás folyósításának időbeli csúszása, elmaradása.

2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

2.1. 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 (jogszabály-módosítás, 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 2014. évhez viszonyítva a 2015. év eddig eltelt beszámolási időszakában az éves prognózist figyelembe véve a lezárt ügyek száma kissé megemelkedett, melynek egyik oka, hogy a tavalyi év utolsó időszakában beérkezett ügyek lezárása áthúzódott erre az évre. Az előző elszámolási időszak óta új tendenciák nem jelentkeznek, az ügyek száma ezt meghaladó okok miatt igen csekély mértékben nőtt.

A 2015. év első negyedében megnövekedett a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek száma, melynek oka részben az elszámolási jogszabályváltozás, illetve az, hogy a fogyasztók az utolsó negyedévben kapták meg az elszámoló számlájukat, melyek nem egy esetben több százezer forintos utólagos befizetési kötelezettséget tartalmaztak. 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 ellátó szolgáltatóval szemben fordultak panasszal a fogyasztók, valamint az árubemutatókon árusított termékekkel kapcsolatosan fordultak a Békéltető Testülethez.

A Fogyasztóvédelmi tv. változása, a fogyasztó fogalmának Fgytv. szerinti kibővítése miatt továbbra is tendencia volt a kkv-k, egyéni vállalkozások, mint fogyasztók megjelenése a BT eljárásában, amelyek jogalanyisága az új Ptk. kötelező alkalmazása miatt a 2. negyedévtől kezdődően megszűnt.

Az üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatosan érkezett több panasz. A régi jogszabály szerinti 8 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 részére 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 ezen 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 Békéltető Testület nyilatkozattételre való felhívása után ezen 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 markánsan jelen van, ahogyan az internetes kereskedelem jogvitái is.

A fogyasztók széles körét érintő új percsoport a parkolási társaságokkal 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. Továbbra is igen problematikus, de már visszaszorulóban van a még működő vásárlói csoportok (jogalanyiség hiánya) , a termékbemutatókon minta alapján történő értékesítés és a távollévők között kötött jogügyletek jogvitái, és különösen a szavatossági igényérvényesítés ezen vállalkozások körében. E körben fokozottabb hatósági fellépést és további jogszabályváltozást javasolok, amelyre az újabb problémák jelentkezése miatt várunk. Az önkormányzati bejelentés kötelezettsége a problémát nem orvosolta.

2.2. 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.

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.

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

2.2. 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 kért adatokat a statisztikai táblázatok tartalmazzák.

A kommunikáció vonatkozásában érdemes lenne nyomatékosan felhívni a figyelmet a vállalkozói szerződések megkötésére, az üzleten kívül kötött szerződések esetében a 15 napon belüli szerződéstől való elállás lehetőségére, illetve az abszolút határidő bevezetésére is, mert ezek új szabályozása egyik félnek sem ismert kellő mértékben.

Célszerű lenne kiemelni az általános alávetés lehetőségét, mivel én még ilyet a helyi praxisban nem tapasztaltam.

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

Álláspontom szerint az egyezséget akadályozó tényező leginkább az emberek – beleértve a vállalkozások jogi képviselőit is - mentalitásában keresendő. Akár a legcsekélyebb értékű panasszal fordulnak a Békéltető Testülethez, abban az esetben is ragaszkodnak a saját igazukhoz.

Fogyasztói visszajelzésként nagy többségben továbbra is a vállalkozások elutasító magatartása jellemző, csekély esetben tartják be az ajánlásban foglaltakat. Erre vonatkozó statisztikát nem vezetünk. A kötelező fogyasztói visszajelzés általánossá válása és legalább 2 év eltelte után e körben még nem lehet értékelhető megállapításokat tenni. Igen ritka a fogyasztói bejelentés az ajánlás teljesítésének elmaradásáról.

Az iratmintáinkat a hatékonyabb fogyasztói visszajelzések elérése érdekében módosítottuk, új elemekkel bővítettük.

2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A kért adatokat a statisztikai adatlapok tartalmazzák.

A megszüntetés a hiánypótlás elmaradása miatt történik ezekben az esetekben, igen ritka a felszámolási eljárás miatti megszüntetési ok.

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

A kért adatokat a statisztikai adatlapok tartalmazzák. A legtöbbször akkor szüntetjük meg az eljárást a tárgyaláson, ha a fogyasztó szabályszerű idézés ellenére nem jelenik meg, és előkészítő iratot nem terjeszt elő, vagy a vállalkozás igazolja a fogyasztó igényének teljesítését.

2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Mintegy 90 napon belül befejezzük az ügyeket.

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

Ilyen statisztikát nem vezetünk, a fogyasztók az esetek kb 10 %-ban jelentik be a teljesítés elmaradását.

3. 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.)

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 10 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 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 a hiánypótlás teljesítése esetén.

Az eljárási határidők betartása több alkalommal nehézségekbe ütközik, ennek oka lehet még az ügyek bonyolultsága, az ügyfelek elkésett nyilatkozata, illetve a nyári szabadságolás ténye. 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.

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.

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

A Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gesztorszervezet a tárgyi feltételek biztosításán túl tevékenyen részt vett a Testület működésének propagálásában, rendszeresen lehetőséget biztosított a helyi TV-ben és a helyi sajtóban történő szereplésre. Döntéseinket a honlapon közzéteszi.

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

Emellett az ügyek jellegében továbbra is minőségi átalakulás következik be. Ennek következtében egyre jelentősebb a bonyolultabb, nagyobb terjedelmű bizonyítás felvételét igénylő, az elhúzódó ügyek száma.

Továbbra is szükséges a testületek létének, munkájának központi sajtóban történő ismertetése, erre jó példa a BKIK fokozott országos szereplése, amely nálunk is fejt ki pozitív hatást.

A költségvetési támogatás alapot teremthet az ítélezés további anyagi feltételei biztosítására. Remélem, hogy ezen összefoglaló tájékoztatásom is hozzájárul a költségvetésben elkülönített, a Békéltető Testületek által továbbra is várva várt pénzeszközök határidőben történő rendszeres átutalásához, rendelkezésre bocsátásához. Ezzel az infrastruktúra megfelelően kialakítható, és részben megoldott a tagok díjazása is. Reméljük, a költségvetés nem rózsás helyzete ezen kiadásokat nem érinti, főleg úgy, hogy 2014. novemberében megtartott konferencián az ágazatért felelős miniszter ígéretet tett a támogatás növelésére. Sajnos, azóta e körben nem látok előrelépést.

Az utófinanszírozás bevezetése és a negyedévenkénti-félévenkénti adminisztrációs-beszámolási kötelezettség szerintem túl nagy terhet rótt a működtető Kamarára, üdvözljük a féléves beszámolót és az adminisztrációs terhek némi csökkenését.

Noha a törvény deklarálja, továbbra is kevés részvételi szándék mutatkozik a testületi munkában az Önkormányzatok részéről, nem tekintik igazán önkormányzati feladatnak a fogyasztóvédelmi feladatokat és ténykedést.

Az előző időszak óta változás nem következett be.

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

Továbbra is ismertetem vesszőparipámat:

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 felállítását, hogy egyes, a többi érintett BT által ténylegesen ellenőrizhetetlen ügy-gyártás 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 rendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik.

A pénzügyek vitele, a tagok kijelölése, a javaslattétel, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség, ebbe senki nem szólhat bele. Sérelmezem, 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 perképeség bevezetése jó kiindulópont lehet a jogi személyiség elnyeréséhez.

Az új jogi szabályozás megfelelő, de továbbra is hiányolom az egységes Eljárási Szabályzat és Ügyviteli Szabályzat megalkotását. A mulasztásos 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. Sürgős szakmai állásfoglalás kialakítását kérem!

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

A testület kizárólag verbálisan tud még hatni a vállalkozásokra abban az esetben, ha a nyilatkozattételre való felhívás után azok felveszik a kapcsolatot a Békéltető Testülettel.

Működési problémát jelent az a körülmény is, hogy a pénzügyi intézetek, és egyéb szolgáltató szervezetek az ügyfél kifejezett, jegyzőkönyvben foglalt felmentése esetén sem adnak ki adatokat a BT számára, banktitokra, üzleti titokra és személyes adatokra történő hivatkozással. Érveik között szerepel a jkv. közokirat jellegének tagadása, amely nem helytálló szerintem, ebben egységes fellépés és állásfoglalás kialakítása szükséges, melyet a MKIK megfelelően képviselhet jogalkotói deklarálás érdekében

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

Promóciós tevékenységünk a beszámolási időszakban nem volt.

8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?

Félévente tartottunk szakmai továbbképzést a tagok részére, több alkalommal a Fogyasztóvédelmi Hatósággal együttesen. Ezeket a kötelező képzés bevezetése miatt negyedévente tartjuk, és saját erőből megoldjuk, hiszen az Elnök és Elnökhelyettes rendszeresen részt vesz az országos konferenciákon.

9. 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 és esetenként kijelölt 4-5 fő vesz részt a budapesti konferenciákon, saját konferenciát más békéltető testülettel karöltve idén nem tudtunk szervezni. 2015. késő őszén

várhatóan megrendezzük a Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testülettel a regionális konferenciánkat, tradicionálisan Bükfürdőn.

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.

10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

Tanácsadási tevékenységet a Testület civil fogyasztóvédelmi oldala látja el, heti 3x3 órában, egyrészt a Békéltető Testület székhelyén, másrészt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Vas Megyei Szervezetének irodájában.

Személyes megkeresés esetén írásbeli feljegyzés készül. Mód van a telefonos, e-mail-es tanácsadásra is.

2015. I. félévében a nyilvántartott tanácsadások száma 72 volt.

Számos esetben fordul elő, hogy a hivatali időn túl telefonon keresik meg munkatársainkat ezek száma 60-ra tehető, de nyilvántartásra nem kerülnek.

A napi munka velejárója, hogy a Békéltető Testület ügyintézőjéhez fordulnak a fogyasztók felvilágosításért, ezek száma nincs ugyancsak nincs nyilvántartva.

A fogyasztók jellemzően jogi tanácsot kérnek.

Azokban az esetekben, amikor békéltető testületi eljárást javasolunk, igény esetén segítünk a beadvány megfogalmazásában.

Egyre inkább a vállalkozások is igénylik a Testületi tanácsadást nem kizárólag a békéltető eljárással kapcsolatban, hanem általános fogyasztóvédelmi témájú kérdésekkel is

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

Nincs ilyen tagunk, de legalább egy főt szeretnénk delegálni, kérem támogatásukat.

11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.

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 igénybevételekről nincs

tapasztalatunk, erre nagyobb kommunikációs ismertetés bevezetése szükséges, javaslom az országos sajtó és szakmai szervezetek részvételével országos/helyi konferencia szervezését. A saját honlap kialakítása most történik, de eddig is volt alhonlapunk a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara honlapján.

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

A 7. pontban jelzetekkel egyezően a beszámolási időszakban nem volt.

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

Még nem rendelkezünk adatokkal, a következő beszámolóban már tudjuk közölni az adatokat.

14. 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, szerintem ez nem a Békéltető Testület kompetenciája, sem embere, sem szervezete, sem pénze nincs erre.

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

A teljesítményünket kiválóra értékelem, komoly szakmai munka folyik, 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.

16. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be 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 Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Szombathely, 2015. szeptember 10.

Dr. Kövesdi Zoltán
a testület elnökének cégszerű aláírása

