

**Az Ipartestületek Országos Szövetsége
országos hálózatába tartozó
fogyasztói egyeztető fórumok
dokumentumai**

2006.

Tisztelt Ipartestületek és Vállalkozások!

A piacgazdaságban egyre jelentősebb gazdasági tényező a minőségi munka, a kulturált kiszolgálás és szolgáltatás biztosítása.

Rendkívül fontos, hogy a tagszervezeteink tagjai mindezen követelményeknek megfeleljenek. Ennek ellenére előfordulhatnak olyan esetek, amikor a megrendelő panasszal él, vagy a vállalkozók között merül fel vitás kérdés. Annak érdekében, hogy az ipartestületek tagjait megóvjuk minden olyan hatósági, bírósági eljárástól, amely érinti őket, a békés egyeztetés érdekében úgynevezett fogyasztói egyeztető fórumok megalakítását kezdeményezzük.

A fórumot az ipartestület működteti. A fórum működési szabályzata országosan egységes. Az IPOSZ Ügyvezető Elnöksége és Országos Elnöksége megtárgyalta a működési szabályzatot és azt elfogadta.

A szabályzat rögzíti mindazon célokat, eljárási kérdéseket, amelyek fontosak ezen fórumok működtetésében. Az egyes ipartestületek felhatalmazást kapnak arra, hogy a szabályzatot a helyi sajátosságoknak, igényeknek megfelelően részletszabályokkal kiegészítsék.

Közreadjuk, lefénymásolható és sokszorozható formában, a fogyasztói egyeztető fórumhoz benyújtott panasz nyilvántartásához szükséges jegyzőkönyv mintát, valamint a fórum által tartott meghallgatásról és a határozatról felvett jegyzőkönyvi mintát is, továbbá az IPOSZ részére megküldendő adatszolgáltató lapot.

Előre szeretnénk bocsátani, hogy a fogyasztói/megrendelői panaszok orvoslásának nem az egyeztető fórum az elsődleges vagy egyetlen lehetősége. Célszerű és sokszor alapkövetelmény, hogy a vitás ügyet előbb közvetlenül a kereskedővel, szolgáltatóval (magával a vállalkozóval) próbáljuk megbeszélni, és csak ennek (bizonyított) sikertelensége esetén forduljon a megkárosított személy más fórumhoz.

Fogyasztóvédelmi hatósági, ellenőrzési vagy egyeztető szerepet tölt be többek között a települési önkormányzat jegyzője, a megyei/fővárosi fogyasztóvédelmi felügyelőség, az ÁNTSZ, az állategészségügyi és élelmiszerellenőrző állomások, a Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal, a PSZÁF, a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek, a bíróságok.

Az IPOSZ azt a célt tűzte ki, hogy amikor csak lehet, ezen szervek helyett egy a tagokhoz közel álló testület (fórum) mondjon véleményt a vitás ügyben, és ne egy, a helyi sajátosságokat nem ismerő külső hatóság avatkozzon be. A panaszokra pedig a lehető leghamarabb időn belül, költségkímélő módon nyújtson megoldást.

Felkérünk ezért minden IPOSZ tagszervezetet, hogy mihamarabb csatlakozzon az egyeztető fórumok országos hálózatához, hiszen ennek az eljárási formának akkor lesz valódi hatékonysága, ha ténylegesen országos szintű kiépítettséget ér el, hiszen így bárhol is lép fel vitás kérdés, lesz arra illetékes ipartestület, ahol azt rendezni lehet.

Mindezen célok eléréséhez kérjük az Önök támogatását.

Szűcs György
az IPOSZ elnöke

Az Ipartestületek Országos Szövetsége országos hálózatába tartozó fogyasztói egyeztető fórumok működési szabályzata

Attól a gondolattól vezérelve, hogy a gazdálkodás zökkenőmentes működési feltételeihez hozzájáruljunk, az egymással kapcsolatba kerülő fogyasztó és vállalkozó esetlegesen felmerült érdekkülönbségeit enyhítsük, illetve megszüntessük, ennek révén biztosítsuk a fogyasztó elégedettségét és a vállalkozó megbecsültségét, e szabályzat útján próbálunk megoldási lehetőséget nyújtani a problémák kezelésére, azzal a mögöttes célkitűzéssel, hogy ne két szembenálló fél, hanem két hatékonyan együttműködő partner kapcsolatáról beszélhessünk.

Távolabbi célkitűzéseink között szerepel a közbenjárás a vállalkozó és a hivatalok, továbbá vállalkozó és vállalkozó, valamint vállalkozó és alkalmazottja (tanulója) között felmerült problémák esetén.

1./ A szabályzat célja:

A megrendelő (vevő) és a vállalkozó (vállalkozás, kereskedő, szolgáltató) között a gazdálkodás körében felmerült (szerződéses) vita gyors, békés rendezése, a peres út elkerülésével, a megrendelő (fogyasztó) jogai és érdekei biztosításának és a vállalkozó jó hírneve védelmének szem előtt tartásával.

2./ A szabályzat hatálya:

Az ipartestületek tagjai közé tartozó minden vállalkozónak (egyéb gazdálkodó szervezetnek), valamint azok tagjainak, dolgozóinak, közreműködőinek a magatartására kiterjed a szabályzat hatálya.

Vonatkozik továbbá a nem ipartestületi tag vállalkozókra (szervezetekre), amennyiben magukra nézve vállalják az ellenük folyó panaszvizsgálási eljárást és a következményeit, valamint ezen vállalás hiányában is, ám ebben az esetben az eljárásban való részvételre nem kötelezhetőek. Ezzel lemondanak az álláspontjuk kifejtéséhez való jogukról, és a határozatot ezek hiányában hozza meg az eljáró egyeztető fórum. Továbbá ilyen esetben a fórum segítséget nyújt a panaszosnak ügye egyéb jogi, szervezeti úton való megoldásában.

3./ Jogszabályokkal, szabályzatokkal való kapcsolat:

Maga a szabályzat a gazdasági kamara által kidolgozott és minden gazdálkodó szervezetre kiterjedő, a tisztességes piaci magatartásról szóló etikai szabályzatot tekintti alapvető háttérkódexének. Erre alapozva került sor a szabályzat megalkotására, hogy bírósági eljárás indítása előtt (helyett) gyorsabb megoldási lehetőséget kínáljon a panasz rendezésére.

Az eljárás eredménye, a fórum határozata a felek közös megállapodásán alapul. Ha ezt nem tartják be, ezen tény rögzítésre kerül az erről szóló országos szintű nyilvántartásban. Ezen felül további jogorvoslati lehetőség a szabályzat keretei között (az ügyben egyedül eljáró tag határozata elleni kifogástól eltekintve) nem áll rendelkezésre.

A felek a szabályzatban foglalt eljárás helyett szabadon választhatják a polgári peres utat.

A jelen szabályzat nem érinti, nem korlátozza a fogyasztó és a vállalkozó jogszabályokból eredő jogait és kötelességeit.

4./ A fogyasztói egyeztető fórum hatásköre:

- A fogyasztó (megrendelő, vevő) által a vállalkozó ellen kezdeményezett, a munkavégzéssel, magatartással kapcsolatos panasz, kifogás kivizsgálása.
- Fogyasztónak tekinthető vállalkozó és más vállalkozó, vagy vállalkozó és saját alkalmazottja között felmerült vitás ügyek tisztázása.
- Szakvélemény adása az ügyben felmerült kérdésekben. Ehhez további szakértő kérhető fel.

A két (vagy több) ellenérdekű fél közül legalább az egyik személynek (szervezetnek) az ipartestület tagjának (dolgozójának) kell lennie, vagy az egyeztetés megkezdése előtt be kell lépnie valamely ipartestület tagjai közé. Az eljárás megkezdésének előfeltétele, hogy a kezdeményező, vagy az ellenérdekű fél tagviszonyáról az adott ipartestület igazolást állítson ki. Jogszabály által valamely hatóság hatáskörébe tartozó ügyekben a fórum nem járhat el.

5./ Az egyeztető fórum illetékessége:

A panasszal érintett vállalkozó ipartestületi tagsága határozza meg az eljáró fórum illetékességét.

Ha a panaszos méltányos érdeke indokolja, az illetékességet a kifogásolt áru vagy szolgáltatás vételének (megrendelésének) helye szabja meg.

Ha az adott ipartestületnél nem működik egyeztető fórum, akkor az egyeztetési feladatok ellátásáról másik ipartestület gondoskodhat, megállapodás alapján.

6./ Az eljárás résztvevői:

A panaszos és a panasszal érintett vállalkozó(k), illetve a vállalkozás(ok) képviselője.

7./ Az egyeztető fórum:

Létszámát az illetékességi területen lefolytatott panaszos ügyek által megkövetelt igényekhez kell igazítani, azonban a rendelkezésre álló tagok összlétszáma legkevesebb 4 fő kell, hogy legyen, mivel a konkrét ügyben 3 tag jár el, és biztosítani kell az esetleges összeférhetlenség miatt kizárt tag(ok) pótlását.

Egyszerű megítélésű, illetve a nyilvánvalóan alaptalan ügyekben az egyeztető fórum által kijelölt tag jár el önállóan. Az egyedüli tag által hozott határozat ellen kifogással lehet élni a fórum felé, amely a 3 tag egyhangú szavazatával megváltoztathatja az egyedül eljáró tag döntését. Ebben a döntésben az egyedül eljáró tag nem vehet részt.

Az egyeztető fórum tagja olyan köztisztviselőben álló, a szakma által megbecsült vállalkozó vagy ipartestületi dolgozó lehet, aki részrehajlás nélkül, a tisztességes eljárás követelményeit betartva képes a vitás ügyet megítélni és elbírálni.

A tagok szükséges adatait tartalmazó nyilvántartást az illetékes ipartestület vezeti.

8./ Összeférhetlenség:

Nem vehet részt az ügy elbírálásában az a tag, aki az érintett feleknek hozzátartozója, valamelyik féllel a részrehajlásmentes döntéshozatalt akadályozó viszonyban van, vagy a panaszos ügyben maga is érintett.

9./ Az eljárás megindítása:

A panaszt írásban kell benyújtani az illetékes ipartestülethez, ahol azt az erre kijelölt ügyintéző személy veszi át és iktatja egy külön ezen ügyek nyilvántartására szolgáló jegyzőkönyvbe. Ha nem a panaszt felvevő ipartestület rendelkezik illetékességgel az ügyben, akkor az ügyintéző személynek a jegyzőkönyv másolatát mihamarabb továbbítani kell a megfelelő ipartestület kijelölt ügyintézőjének. A nyilvántartásban fel kell tüntetni legalább a panaszos és a vállalkozó elérhetőségi adatait, az ügy rövid leírását, a panasszal érintett felek egyéb szükséges adatait, a panaszhoz csatolt bizonyítékokat, dokumentumokat, a panasz beérkezésének dátumát. Az ügyintézőnek a panaszossal a jegyzőkönyvi bejegyzést alá kell íratnia. Amennyiben a panaszos nem személyesen nyújtja be kérelmét (hanem levélben vagy faxon), úgy az elküldött iratot kell aláírásával ellátnia.

Névtelen, nyilvánvalóan alaptalan, az azonos tartalommal ismételten előterjesztett, továbbá a minimálisan szükséges adatokat sem tartalmazó panasszal az egyeztető fórum nem köteles érdemben foglalkozni.

A panaszt az alapot szolgáltató októl számított 3, építőipari kivitelezési ügyekben 9 hónapon túl nem lehet előterjeszteni. Az ezen határidőn túl beterjeszteni kívánt panasz ügyekkel először magához a vállalkozóhoz az érintett árura/szolgáltatásra irányadó szavatossági és jótállási határidőn belül, majd a kamara békéltető testületéhez, vagy más fórumhoz, hatósághoz lehet fordulni.

A benyújtott panasz kivizsgálását 8 napon belül érdemben meg kell kezdeni.

Az eljárás megindításának feltétele, hogy valamelyik érintett fél rendelkezzen az ipartestület által kiadott azon igazolással, hogy ott tagsági viszonyal rendelkezik, vagy az ipartestület dolgozója. Továbbá igazolni kell azon tény is, hogy a panasz

kezdeményezőjének országos szinten nincs valamely egyeztető fórum működése során felmerült eljárási költségeket tekintve fennálló tartozása. Ez utóbbi igazolást az országos nyilvántartás adatai alapján állíthatja ki az adott ipartestület.

10./ A tagok kijelölése:

Az ipartestület ügyintézője a hozzá beérkezett panaszokat, ha azok megfelelnek a követelményeknek, lehetőség szerint azonnal továbbítja az egyeztető fórumnak. A fórum összes elérhető tagja közösen határoz az ügyben eljáró 3 tag, illetve egyszerűbb ügyekben az egyedül eljáró tag kijelöléséről. A konkrét ügyben eljáró fórum legalább egy tagjának olyan szakértelemmel bíró személynek kell lennie, aki az adott szakmacsoport tagja. Ha erre nincs lehetőség, akkor más ipartestületnél működő szakértelemmel bíró személyt kell szakértőnek felkérni, aki ilyen esetben nem számít a fórum tagjának.

A tagnak, ha a kijelölést elfogadta, nyilatkoznia kell arról, hogy nem áll fenn vele szemben összeférhetlenségi ok.

Az ügyben érintett személyek indokolással ellátott kifogással élhetnek a kijelölt tag(ok) személye ellen. Ha a kifogást a fórum összes elérhető tagja szótöbbséggel alaposnak találja, úgy egyúttal másik tagot kell kijelölniük a kizárt tag helyére.

11./ A panasz kivizsgálása:

Az eljáró 3 tagú egyeztető fórum, illetve az egyedül eljáró tag a hozzá továbbított panaszt megvizsgálja, szükség szerint felhívhatja a panaszost további adatszolgáltatásra, és nyomban értesíti a panasszal érintett vállalkozót (a vállalkozás képviselőjét) arról, hogy ellene panaszbejelentés érkezett és az egyeztető fórum megkezdte munkáját.

A vállalkozónak az értesítés megérkezésétől számított 14 nap áll rendelkezésére védekezésének, bizonyítékainak előterjesztésére a fórum felé. Az értesítés megérkezése napjának tekintendő telefonon történő értesítés esetén az adott nap, fax esetén a következő nap, levél esetében a feladás (igazolt) napját követő harmadik nap. Amennyiben a vállalkozó értesítése sikertelen (a szükséges adatok elégtelensége miatt), a panaszost mihamarabb fel kell szólítani, hogy pótolja a hiányzó adatokat. Ha az értesítés a vállalkozónak felróható okból nem ér célta, úgy az ügyet az ő védekezése hiányában kell megítélni, amennyiben ez lehetséges. Egyéb esetben további személyeket, bizonyítékokat kell felkutatni, akik (amelyek) az ügy eldöntését lehetővé teszik. Ha a vállalkozó a védekezése előterjesztésével késedelembbe esik, abban az esetben a fórum (vagy az egyedüli tag) megítélésén múlik, mennyiben veszi ezen védekezést figyelembe.

Az eljárás során a feleket személyesen meg kell hallgatni, lehetőséget adva álláspontjaik kifejtésére, bizonyítékaik alátámasztására. A személyes meghallgatásra az ipartestület székhelyén kell lehetőséget biztosítani. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a felek más javaslattal állnak elő, akkor az általuk megállapodott helyszínen kell a meghallgatást tartani.

A meghallgatás során más személyeket, tanúkat, szükség esetén szakértőket is meg lehet hallgatni. Az ügyben nem érintett ipartestülettől, illetve ott működő egyeztető fórumtól is kérhető szakvélemény.

Ha a vállalkozó nem jelenik meg személyesen és nem is menti ki magát előzetesen, a meghallgatás távollétében is megtartható. Ennek következményeire őt már az értesítésben figyelmeztetni kell. Kimentése esetén a meghallgatás ideje egy alkalommal elhalasztható. Ha a panaszos nem jelenik meg személyesen (kimentés nélkül), az eljárás folytatható távollétében (az ezzel járó következményekkel).

A meghallgatásról és az eljárás menetéről jegyzőkönyvet kell készíteni, melyet a résztvevőkkel alá kell íratni. Amennyiben az eljárás során megszűnik az együttműködés a felek között, akkor azt a tényt is rögzíteni kell a jegyzőkönyvben, hogy nem jött létre megállapodás.

12./ Egyezség:

Az eljárás során mindenkor törekedni kell az ügy békés, gyors, megegyezéssel való lezárulására. Az egyeztető fórumnak az egyezség megkötését elő kell segítenie.

Egyezség esetén a fórum (egyedül eljáró tag) a megállapodásban foglaltaknak megfelelő határozatot hoz és az ügyet lezárja.

13./ Döntés:

Egyezség hiányában a fórum (a tag) hozza meg a végleges döntést, amelyet külön határozatba kell foglalni és a jegyzőkönyvben feltüntetni. A határozatot indokolással kell ellátni.

A döntés lehet:

- panaszt elutasító,
- panasznak egészben vagy részben helyt adó,
- az eljárást megszüntető (ha a fórum nem képes döntésre jutni, illetve ha a panaszt időközben visszavonják).

A döntést a fórum egyszerű szótöbbséggel hozza (zárt megbeszélésen), és erről az érintett feleket mihamarabb írásban vagy szóban tájékoztatja.

A döntésnek tartalmaznia kell helyt adás esetén a vállalkozó felszólítását a kérelemnek megfelelő cselekmény elvégzésére (a hiba kijavítására, a hiányosság pótlására, a vállalási díj rendezésére, az előleg visszafizetésére, stb.), rövid határidő tűzésével.

Elutasító döntés esetében a határozatban utalni kell arra, hogy milyen egyéb fórumok állnak rendelkezésre a fél számára az ügy jogi rendezéséhez.

Ha az elmarasztalt személy (vállalkozó) a felszólított cselekményt határidőre nem végzi el és mulasztását nem indokolja, ismételten fel kell szólítani a határozatban foglaltak teljesítésére, egyidejűleg figyelmeztetésben kell részesíteni, és felhívni a figyelmét arra, hogy ismételt mulasztás esetén is változatlanul fennáll a vele szemben hozott határozat és a további ügyintézés már peres úton történhet, aminek következményét a határozatot be nem tartó személynek kell viselnie.

Szakmai ügyekben a fórum által hozott határozatok tanulságait az ipartestület illetékes szakcsoportjainak meg kell tárgyalniuk és a későbbi panaszok elkerülése érdekében hasznosítaniuk.

14./ Az eljárás költsége:

14.1./ Az eljárás megindításával kapcsolatos költségek:

Az ipartestület saját hatáskörében dönt arról, hogy milyen költséget állapít meg a panaszos terhére.

Az egyeztető fórum tagjai a megbízást ellenszolgáltatás nélkül végezhetik. Felmerült kiadásaik fedezésére igényt tarthatnak, vagy attól eltekinthetnek.

14.2./ Az eljárás lezárásával kapcsolatos költségek:

Ha az ügy bonyolultsága, időigényessége vagy költségvonzata indokolja a költségtérítés megállapítását, akkor azt panaszt elutasító döntés, illetve a panasz visszavonása esetén a panasz kezdeményezője, helyt adó döntés esetén az elmarasztalt vállalkozó köteles megfizetni. Egyezség kötése esetén a felek arányosan viselik az érdekkörükben felmerült költségeket, vagy azt az ipartestület rendezi.

A tanúk, szakértők költségét az köteles megelőlegezni, akik azok meghallgatására, szakvéleményére igényt tart.

15./ Országos nyilvántartás:

Amíg a felek nem rendezik a rájuk háruló költségeket, újabb panasszal nem élhetnek az IPOSZ tagjai közé tartozó szervezetek egyikénél sem. Ezen esetekről az Ipartestületek Országos Szövetsége összesítő nyilvántartást vezet az ipartestületektől beérkező időszakos tájékoztató adatszolgáltatásban feltüntetett információk alapján.

Az Ipartestületek Országos Szövetsége a fogyasztói egyeztetési eljárással kapcsolatosan beérkező minden szükséges adatról nyilvántartást vezet, amely alapján nyomon követhetők a panaszok jellege, súlya, területi eloszlásuk, az érintett szakmák köre és további egyéb jellemző. Az országos tapasztalatokról az IPOSZ tagszervezetei rendszeres tájékoztatást kapnak.

Budapest, 2006. augusztus

az ügy iktatási száma:

Jegyzőkönyv
a fogyasztói egyeztető fórumhoz (az ipartestülethez)
benyújtott panasz nyilvántartásához

1./ A panaszt rögzítő ipartestület neve, címe:

.....
.....
.....
.....

2./ Az ipartestület telefon- és faxszáma:

.....
.....
.....

3./ A panaszbejelentést felvevő ügyintéző neve:

.....
.....
.....

4./ A panasz benyújtójának (kezdeményezőjének) neve, elérhetőségi címe(i), telefon/fax száma:

.....
.....
.....
.....

5./ A panaszos személy rendelkezik-e ipartestületi tagsággal: igen/nem. (a megfelelő válasz aláhúzandó)

Ha igen, akkor az adott ipartestület neve, értesítési címe (amennyiben eltér a panaszt felvevő ipartestülettől):

.....
.....
.....
.....

6./ A panasz jellege, az ügy rövid leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7./ A panasszal érintett személy (vállalkozó) neve, munkahelyének (vállalkozásának) megnevezése és elérhetőségi címe, telefon/fax száma:

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....

8./ Az érintett vállalkozó lakcíme (értesítési címe):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

9./ A vállalkozó rendelkezik-e ipartestületi tagsággal: igen / nem.
Ha igen, az adott (az egyeztető fórum illetékességét alapesetben meghatározó) ipartestület megnevezése és értesítési címe (amennyiben eltér a panaszt felvevő ipartestülettől):

.....
.....
.....
.....
.....

10./ Az eljárás megkezdéséhez szükséges egyéb adatok:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11./ Az ügy megítélését segítő (csatolt) bizonyítékok, dokumentumok, szakvélemények meghatározása, vagy azok fellelhetőségének pontos helye:.....

.....
.....
.....
.....
.....

12./ A meghallgatás során szükség esetén felkérendő tanú(k), szakértő(k) neve és elérhetőségi adatai:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13./ A panasz bejelentésének időpontja:

.....

.....
az ipartestület ügyintézője

.....
a panasz benyújtója

az ügy iktatási száma:

.....
.....
.....
.....
.....

Jegyzőkönyv
a fogyasztói egyeztető fórum által tartott meghallgatásról
és a határozatról

1./ Az egyeztető eljárásban illetékes ipartestület neve, címe:

.....
.....
.....

2./ Az ipartestület telefon- és faxszáma:

.....
.....

3./ Az ipartestületnél működő egyeztető fórum által az adott ügyben eljáró kijelölt tag(ok) neve:

.....
.....
.....
.....

4./ A panasz egyeztető fórum általi előzetes megítélése, bonyolultsága indokolja-e 3 tagú fórum kijelölését: igen/nem.

.....
.....

5./ A panasz benyújtójának (kezdeményezőjének) neve, elérhetőségi címe(i), telefon/fax száma:

6./ A panasszal érintett személy (vállalkozó) neve, lakcíme, munkahelyének (vállalkozásának) megnevezése és elérhetőségi címe, telefon/fax száma:

.....
.....
.....

7./ A meghallgatás helyszíne, időpontja:

.....
.....

8./ A meghallgatáson résztvevő személyek (a felek, tanúk, szakértők, jegyzőkönyvvezető, további személyek):

.....
.....
.....
.....
.....

9./ A panasz rövid meghatározása:

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10./ A résztvevők által az ügyel kapcsolatban előadott tények, bizonyítékok, egyéb információk:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11./ A meghallgatás révén a fórum által megállapított következtetések:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

12./ Amennyiben létrejött a felek között az egyezség, annak tartalma, a fórum határozata:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13./ Egyezség hiányában annak bejegyzése, hogy nem jött létre a felek között megállapodás, továbbá a fórum döntése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

14./ Panasznak helyt adás esetén a vállalkozó (vállalkozás) kötelezése és a teljesítés határideje:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

15./ A vállalkozó nyilatkozata arról, hogy elfogadja és teljesíti a határozatot: igen / nem

.....
.....

16./ Szükség esetén a felek rendelkezésére álló egyéb fórumok, jogi lehetőségek ismertetése az ügy rendezéséhez:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17./ Az eljárás során felmerült költségek meghatározása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

18./ A költségviselő (előlegező) személyek (szervezetek) megnevezése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

19./ Keltezés:

.....
.....

.....
a panasz benyújtója

.....
az eljáró egyeztető fórum
tagjai/tagja

.....
a panasszal érintett vállalkozó

.....
.....

.....
a jegyzőkönyvvezető

.....
a meghallgatáson résztvevő
személyek (pl.: tanú, szakértő)

Adatszolgáltató lap
a fogyasztói egyeztető fórumok működésével kapcsolatos
tapasztalatok és a meghozott határozatok
IPOSZ által vezetett országos nyilvántartásához

1./ Az adatokat beküldő ipartestület neve és címe:

.....
.....
.....

2./ Az ipartestületnél működő fogyasztói egyeztető fórum létszáma:

.....
.....

3./ Az egyeztető fórum tagjai és szakterületeik:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4./ Az ipartestülethez beérkezett panaszok száma (az adott időszak alatt):

.....
.....

5./ A panaszok száma jellegük szerint csoportosítva:

a./ minőségi hiba:

b./ árbeli kifogás:

c./ határidő be nem tartása:

d./ fizetési feltételek:

e./ munkaügyi/munkajogi panasz:

f./ etikai/magatartásbeli panasz:

g./ egyéb:

.....
.....

6./ A panaszok kategorizálása az érintett szemben álló felet tekintve:

a./ vállalkozó a bepanaszolt fél:

b./ magánszemély a bepanaszolt:

c./ hivatallal szemben felmerült panasz:

7./ A panaszok területi megoszlása:

a./ az ügyben illetékes ipartestület/fórum székhelyén (az adott településen) tapasztalt panaszok:

.....

b./ más településhez kapcsolható panaszok (a konkrét település megnevezésével):

.....

c./ más megye területét érintő panaszok (az adott hely megnevezésével):

.....

- 8./ A panaszok száma súlyukat, jelentőségüket tekintve:
- a./ bonyolult megítélésű, időigényes, 3 tagú egyeztetői fórum eljárását kívánó ügyek száma:
 - b./ mérsékelten bonyolult, de még 3 tagú fórum eljárását kívánó ügyek:
 - c./ egyszerű megítélésű, egyedüli fórum tag által elbírált ügyek:
 - d./ egyezséggel záródó ügyek:
 - e./ egyéb:

- 9./ Az ügyben hozott döntés:
- a./ panasznak helyt adó:
 - b./ panaszt elutasító ügyek:
 - c./ megszüntetésre került ügyek (döntésképtelenség vagy panasz visszavonása esetében):
 - d./ névtelenül, elkésve vagy hiányos adatokkal benyújtott, és ezért (vagy egyéb okból) elutasított ügyek:

- 10./ Helyt adó döntés esetén a másik féllel (vállalkozóval) szemben meghatározott kötelezések jellege és azok száma:
- a./
 - b./
 - c./

- d./
-
-
-
-

- 11./ A panasszal érintett szakmák megnevezése és a hozzájuk kapcsolható ügyek száma:
- a./
 - b./
 - c./
 -
 -
 -
 -

- 12./ Az eljárások száma költségigényességük szerint csoportosítva:
- a./ rendkívül költséges ügyek:
 - b./ mérsékelten költséges ügyek:
 - c./ alacsony költséggel járó ügyek:
 - d./ költséggel nem járó ügyek (illetve ha annak megtérítésétől a jogosultak eltekintettek):
 -

13./ Az ügyek csoportosítása a felmerült költségek rendezését tekintve:
a./ az eljárás során vagy annak befejezésekor a felmerült költségeket azonnal megtérítették:

b./ a fórum határozatában megszabott határidőn belül rendezett költségek:

c./ azon ügyek száma, amelyekben a költségeket nem fizették meg:

14./ Az esetek száma aszerint, hogy kire hárult a költség megfizetésének kötelezettsége:

a./ a panasz kezdeményezőjére:

b./ az elmarasztalt személyre (vállalkozóra):

c./ mindkét félre megosztva:

d./ az ipartestület átvállalta a költségeket:

15./ Az egyeztető fórum eljárása során felmerült költségeket az alábbi személyek nem fizették meg (név, lakcím, eljárásban betöltött szerep, az ügy jellege és rövid leírása, a tartozás mértéke, a fizetés lejárt határideje, azon személy vagy szervezet neve, akivel szemben fennáll a tartozás, továbbá az ügyben illetékes ipartestület):

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

16./ Az ipartestület (fórum) által adott szakvélemények száma és az ügyek meghatározása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17./ Az ipartestület (fórum) által kért szakvélemények száma és az ügyek meghatározása:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

18./ Egyéb, az országos nyilvántartás szempontjából jelentősnek vélt információ:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

19./ Keltezés:

.....
a beérkezett panaszokkal foglalkozó ipartestületi ügyintéző

.....
az ipartestület elnöke

.....
.....

.....
a fogyasztói egyeztető fórum nevében eljáró (legalább) két tag

Ajánlás az ipartestületek felé az alapszabályuk módosítására a fogyasztói egyeztető fórum felállítása miatt

Az IPOSZ Országos Elnöksége által jóváhagyott fogyasztói egyeztető fórum működési szabályzatához kapcsolódóan elengedhetetlenné válik a jövőben az országos hálózatban résztvevő ipartestületek részéről, hogy taggyűlésük/közgyűlésük révén módosítsák az alapszabályukat az alább megfogalmazott javaslatnak megfelelően.

A javaslatot az IPOSZ Ügyvezető Elnökség, majd az Országos Elnökség megtárgyalta és támogatta.

A cél az, hogy mind a működési szabályzat, mind az alapszabályba bekerülő kiegészítések szövege országosan egységes legyen, és elősegítse a fórumok eljárásának hatékonyságát, a meghozott határozatok betartását. Az alábbi rendelkezések be nem tartása ugyanis az alapszabály megsértését jelentené a vállalkozó tag részéről, aminek következményét vállalnia kellene.

A javasolt módosítások az alapszabályban az alábbiak:

A tagok jogai:

(Az alapszabályban a tagok jogai felsorolás kibővülne egy új alponttal.)

– A tag jogosult kezdeményezni a vállalkozását érintő panasz ügyekkel foglalkozó fórum munkáját, ha ilyen szerv működik.

A tagok kötelezettségei:

(Itt is új alpont kerülne beiktatásra.)

– A tag, ha ellene panaszbejelentés érkezik, köteles közreműködni a vállalkozókat és fogyasztókat érintő panaszos ügyek rendezése céljából működtetett fórum eljárásában, ha ilyen szerv működik. A tagoknak elő kell segíteniük a vita békés és gyors rendezését, be kell tartaniuk a fórum határozatát, az eljárás eredményét.

Az Elnökség feladata, jogköre:

(Ez a pont is kiegészül egy további alponttal.)

– Az Elnökség az Ipartestület nevében létrehozhat vállalkozó tagokat érintő vitás ügyek rendezésével foglalkozó fórumot, amelynek szervezeti és működési szabályait külön szabályzat tartalmazza, valamint kijelölheti annak tagjait. Ilyen fórum felállítása helyett a feladat elvégzésére más ipartestülettel megállapodást köthet.