



Szociális és Munkaügyi Minisztérium
1054 Budapest, Alkotmány u. 3.

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei
Békéltető Testület 2009. évi tevékenységéről

Ügyszám: BT-3/2010.

Ügyintéző: Beck Andrea

Dr. Herczog László Miniszter Úr részére

Tisztelt Miniszter Úr!

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A §-a alapján az alábbiakban számolunk be a Baranya Megyei Békéltető Testület 2009. évi tevékenységéről:

I. Foglalja össze a békéltető testület 2009. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

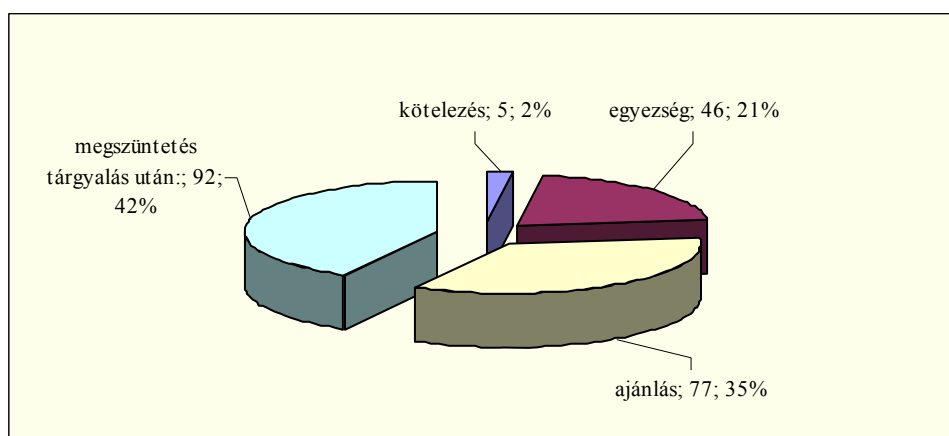
A Baranya Megyei Békéltető Testülethez összesen 355 ügy érkezett az elmúlt évben (ebből 35 átkerült 2008-ról, 320 pedig az újonnan érkezett ügy), amelyből a Testület 2009-ben 313 ügyet zárt le (ebből 4 a határon átnyúló, 2 pénzügyi, 2 egyéb ügy). A még folyamatban lévő 42 ügyből 24 hiánypótlásra lett visszaküldve, 18 pedig kitűzésre vár. Az elmúlt évi tevékenységet érzékelteti az alábbi táblázat és ábra:

2009. év	
2008-ról áthozott:	35
2009-ben érkezett:	320
2009-ben össz. érkezett:	355
lezárt:	313
folyamatban:	42
kitűzésre vár:	18
hiánypótlásra visszaküldve:	24
érdemi határozatok:	
	kötelezés 5 2%
	egyezség 46 19%
	ajánlás 77 32%
	megszüntetés tárgyalás után: 92 47%
megszüntetésben megállapodtak	1
az eljárás folytatása lehetetlen volt	8
nem volt szükség az eljárás folytatására	22
alaptalan	60
hatáskör hiánya	1

BARANYA MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

7625 Pécs, Majorossy I. út 36., Tel.: 72/507-154, Fax: 72/507-152 e-mail: bekelteto@pbkik.hu , www.pbkik.hu

egyéb ok miatt lezártak:	93
hatáskör hiánya	24
illetékesség hiánya	6
hiányokat nem pótolta	38
visszavonta a kérelmét az eljárás indulása után	23
elutasítás-per volt folyamatban	2
visszajelzések:	
érkezett visszajelzés:	40
ebből teljesített	28
nem teljesített	12



A fentiekből jól látható, hogy igen alacsony a kötelezést tartalmazó határozatok száma és aránya (5-2%), valamint az egyezség (46-19%), már magasabb az ajánlások száma (77-32%), de kiemelkedően magas a megszüntetések száma (tárgyalás után 92 ügy, tárgyalás nélkül 93 ügy, összesen 185 ügy).

A Testület tevékenységéhez tartozik a különböző szakmai rendezvényeken, konferenciákon, értekezleteken való részvétel is, ezen a téren az alábbiakat említhetjük:

- 02.05.: MKIK (Bp) – békéltető testületi elnökök értekezlete (1 fő)
- 06.17-18.: FEOSZ (Gödöllő) – fogyasztóvédelmi konferencia és képzés (2 fő)
- 07.23.: MKIK (Bp) – értekezlet békéltető testületek részére (1 fő)
- 09.11.: Szentlőrinc- lobby parti (5 fő)
- 11.05.: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (Bp) – konferencia (1 fő)
- 12.08.: MKIK (Bp) – békéltető testületek értekezlete (1 fő)

Ezen kívül békéltető testületünk tagjai számára két alkalommal tartottunk (06.19-én és 11.24-én) szakmai továbbképzést és konzultációt, ahol sor került a vonatkozó jogszabályi változások ismertetésére, valamint az eljárási tapasztalatok egyeztetésére egyaránt.

A médiákban több alkalommal jelentünk meg az elmúlt évben is tájékoztatást adva egyaránt a testület működéséről, valamint a békéltető testületi eljárás lehetőségéről (Új Dunántúli Napló, Dél-Dunántúli Gazdaság, Pécsi Hírek, Pécs TV, Pécsi Rádió stb.).

A publikációk között említhetjük a Fogyasztóvédelmi Szemle 2009. 09. (III. évf. 3. szám) számában megjelent, a testület elnöke által írt „Hogyan tovább békéltető testületek?” c. cikket.

Tovább nőtt a békéltető testület ismertsége és népszerűsége a baranyai fogyasztók körében, lényegesen többen keresnek meg bennünket fogyasztói problémáikkal – az ügyszám folyamatos emelkedése (21 %-kal nőtt az ügyszám az elmúlt évben) – így tanácsadási tevékenységünk is intenzívebbé vált.

2. Ismertesse az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)

A Testületnek változatlanul 22 tagja van, a tagok közül 7 jogász, 2 közgazdász, 2 vegyészmérnök, 2 üzemmérnök, de van élelmiszeripari mérnök, bányamérnök, agrármérnök, kertészmérnök, gépészmérnök, építőmérnök, épületgépész mérnök, környezetvédelmi szakmérnök, idegenforgalmi és vendéglátóipari főiskolát végzett, és 6 többdiplomás is a testületben. Ez a létszámú és szakmai összetételű testület – a folyamatos ügyszámnövekedés ellenére – lehetővé teszi az ügyek eredményes és hatékony letárgyalását.

Az elmúlt évben 313 ügyet zárt le a testület, 54-el (21 %) többet, mint 2008. évben (259). Ez is mutatja, hogy a folyamatos ügyszám növekedési tendencia nem állt le és nem csökkent. Ami érthető egyrészt azért, mert ma a fogyasztó számára (ha konfliktusa adódik egy vállalkozással) csak két út marad, vagy polgári pert indít (ami hosszadalmas és költséges) vagy pedig a békéltető testülethez fordul (ami gyors és ingyenes), másrészt azért, mert nem javult a vállalkozói morál, változatlanul jellemző, hogy gyakran utasítják el a reklamációval hozzájuk forduló fogyasztókat.

3. Szövegesen értékelje a M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatokat és ismertesse az eljárások megszűnésének okait! (Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

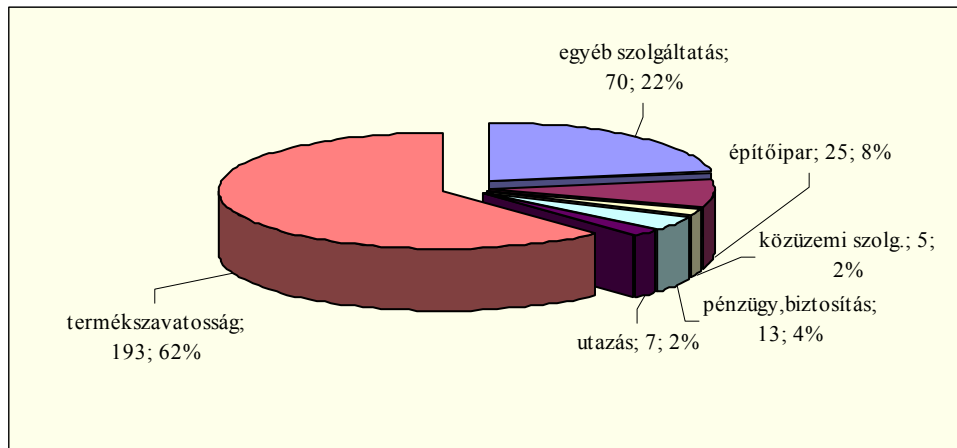
Bár az elmúlt évben 54 üggyel többet zárt le a testület, mint 2008-ban, de az ún. „érdemi határozatok” száma igen hasonló arányú: kötelezés (2008-6db, 2009-5db), egyezség (2008-43db, 2009-46db), ajánlás (2008-76db, 2009-77db), ami viszont lényegesen több, az a megszüntetések száma (2008-ban 134, 2009-ben 185). Ha a megszüntetések okait vizsgáljuk, azt látjuk, hogy a meghatározó ok a megalapozatlanság volt (a 92 ügyből 60 esetben emiatt kellett az ügyet megszüntetni). Az egyéb okok miatt lezárt ügyeknél (93 ügy) pedig a három fő ok a következő volt (a hiányokat nem pótolta- 38, hatáskör hiánya-24, visszavonta a kérelmét-23). Mindez – többek között – azt mutatja, hogy a fogyasztók jelentős része a 313-ból 124 ügyben (40 %) nem kellően megalapozottan és átgondoltan indít békéltető testületi eljárást.

A fogyasztói visszajelzések terén sem kedvező a helyzet, mert a 128 „érdemi határozatból” (kötelező határozat, egyezség, ajánlás) csak 40 visszajelzés érkezett (ebből 28 a teljesítésről, 12 a nem teljesítésről szólt).

4. A ügyek tárgya szerinti bontásban (építőipar, utazási szerz., pénzügyi, biztosítási szerz., közüzemi szolg., egyéb szolg., termék szav., határon átnyúló jogviták) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabálymódosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

Az ügyek tárgya szerinti bontását az alábbi táblázat és ábra tartalmazza:

ügyek jellege - 2009. év		
egyéb szolgáltatás	70	22%
építőipar	25	8%
közüzemi szolg.	5	2%
pénzügy, biztosítás	13	4%
utazás	7	2%
termékszavatosság	193	62%
	313	



Határon átnyúló ügy – ezen belül – 4 db volt (ebből 2 pénzügyi, 2 egyéb). Az ügyek jellegét tekintve megállapítható, hogy változatlanul a „termékszavatosság” vezet (193 ügy-62%, 2008-ban 159 ügy), ezt követi az „egyéb szolgáltatások” (70 ügy-22%), 2008-ban 41 ügy), majd az „építőipari” (25 ügy-8%, 2008-ban 31 ügy), végül a „pénzügy-biztosítási ügyek” (13 ügy-4%, 2008-ban 14 ügy) az „utazás” (7 ügy-2%, 2008-ban 10 ügy) és a „közüzemi szolgáltatások” (5 ügy-2%, 2008-ban 4 ügy).

A tendencia és az arányok tehát változatlanok.

5. 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 ügyek tárgya szerint az alapos és az alaptalan kérelmek, valamint a megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya az alábbiak szerint alakult:

	Alapos	alaptalan	megszűnés	egyezség	ajánlás	kötelezés
- termékszavatosság	91	102	102	36	50	5
193						
- egyéb szolgáltatások	19	51	51	6	13	0
70						
- építőipar	11	14	14	3	8	0
25						
- pénzügy, bizt. ügyek	2	11	11	1	1	0
13						
- utazás	3	4	4	0	3	0
7						
- közüzemi szolgáltatás	2	3	3	0	2	0
5						

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (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 ügyintézési határidők betartása egyre komolyabb gondot okoz, tekintettel arra, hogy az ügyek nem arányosan elosztottan jelentkeznek, hanem aránytalanul, vannak ún. csúcsidőszakok, amikor tömegesen érkeznek a beadványok, máskor viszont lényegesen kevesebb. Az átlagos ügyintézési határidő általában kb. 57 nap a hiánytalan kérelem beérkezésétől. Átlagban egy testületi tag az év során 29 db ügyet tárgyal le. Írásban nem folytattunk le eljárást az elmúlt évben. A vállalkozások együttműködési készsége változatlanul rossz, amit egyrészt az elenyésző számú alávetés, 313 ügyből 5 ügyben (2%), másrészt az a körülmény mutat, hogy a vállalkozások egyre gyakrabban maradnak távol a tárgyalásokról, ezáltal eleve lehetetlen az egyezség létrehozása.

Az elmúlt évben 12 ajánlást hoztunk nyilvánosságra, (mivel csupán 12 olyan visszajelzést kaptunk a fogyasztótól, miszerint a vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat). A Testület az ügyeket a testületet működtető kamara internetes oldalán (www.pbkik.hu) hozza nyilvánosságra már 2003. év óta, illetve – a megemelt támogatási összegnek köszönhetően – a Pécsi Hírek c., hetente megjelenő lapban, valamint a testületet működtető kamara saját kiadványában, a Dél-Dunántúli Gazdaság c. lapban is közzé tudott tenni olyan ajánlásokat, melyekben a vállalkozások nem teljesítették a Tanács javaslatát a panasz megoldására.

Az elmúlt évben a békéltető testület eljáró tanácsainak határozatai illetve ajánlásai ellen jogorvoslást nem terjesztettek elő.

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

A békéltető testület működésének személyi és tárgyi feltételei biztosítottak. A testület harmonikusan működik együtt a kamarával, e mellett folyamatosan jó kapcsolatot tart fenn a fogyasztóvédelmi egyesülettel. A finanszírozás terén az elmúlt év volt az első, amikor a testület, illetve a működtető kamara megfelelő mértékű támogatást kapott, azonban a támogatás folyósításának időpontja (július hó második felében érkezett az első félévi támogatás) már komoly működési gondokat okozott.

Tekintettel arra, hogy a tevékenységet is folyamatosan (január 1-től december 31-ig) végzik a békéltető testületek, ezért a támogatást is folyamatosan (minimum negyedévente) előre, legkésőbb a negyedév első hónapja 15. napjáig (január 15., április 15., július 15., október 15.) és természetesen időarányosan (az éves támogatás egynegyedét negyedévente) kell folyósítani.

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

Szomorúan észleltük, hogy a fogyasztóvédelmi törvényt most módosító 2009. évi CXLVIII. Törvény sem tartalmazza a békéltető testületek által az ügyfeleknek postai úton küldött iratok tekintetében a kézbesítési vélelmet, annak ellenére, hogy ennek a joghézagnak a kiküszöbölésére már többször tettünk javaslatot az elmúlt két évben (legutóbb a 2008. évi tevékenységről szóló beszámoló jelentésünkben). Ezért megismételjük javaslatainkat az alábbiakban:

A békéltető testületek működése során komoly gondot jelent az alábbi joghézag:

A fogyasztóvédelmi törvény (1997. évi CLV. tv.) 36. § (1) bekezdése lehetővé teszi – amennyiben a vállalkozás a békéltető testületi tanács ajánlásának nem tesz eleget – a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének a kézbesítéstől számított hatvan nap elteltétől történő nyilvánosságra hozatalát, ezen kívül a törvény 36/B. §-a azon vállalkozás nevének, székhelyének és az eljárással érintett tevékenységének a közzétételét is lehetővé teszi a békéltető testületek számára, amely a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó, megfelelő tartalmú nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

A gondot az okozza, hogy amennyiben a vállalkozás nem veszi át az értesítést, vagy a tértivevény a békéltető testülethez „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza (és ezek az esetek viszonylag gyakran fordulnak elő), úgy a békéltető testület nem hozhatja nyilvánosságra az ügyet, mivel a jelenleg hatályos jogszabály (1997. évi CLV. tv.) a békéltető testületek vonatkozásában kézbesítési vélelmet nem tartalmaz.

Szemben a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvénnyel (amely a bíróságok számára), valamint a közigazgatási eljárásról szóló 2004. évi CXL. törvénnyel (amely a közigazgatási szervek számára) állapít meg kézbesítési vélelmet, ez utóbbi a 79. § (1) és (2) bekezdésében, amely szerint, ha a címzett „nem veszi át” az értesítést, úgy az értesítést a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha pedig az értesítés „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, úgy a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

A fentiekre tekintettel nagyon fontos és szükséges lenne a fogyasztóvédelmi törvényt a fentihez hasonló tartalmú, a békéltető testületek által küldött iratokra vonatkozó kézbesítési vélelemmel kiegészíteni! Amennyiben ez nem történik meg, addig az ilyen esetekben nem tudjuk nyilvánosságra hozni az adott ügyeket.

További javaslataink a fogyasztóvédelmi törvény módosítására:

Öröndetes, hogy helyes a Ftv-nek az az új rendelkezése, hogy a békéltető testületi eljárás indításához a fogyasztónak – többek között – nyilatkozatot kell csatolnia arra nézve, hogy „az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított”. Ehhez jogkövetkezményeket fűz a törvény, amikor kimondja, hogy – meghallgatás kitézése nélkül – el kell utasítani a fogyasztó kérelmét, „ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak”. Nos itt az a gond, hogy a Fvt. fogalmazása a két helyen eltér egymástól, így gyakorlatilag lehetővé válik, hogy a fogyasztó megtegye a nemleges nyilatkozatát (mert ő nem indított eljárást a vállalkozás ellen), így sor kerül a békéltető tárgyalásra, ahol kiderül, hogy per van folyamatban ugyanabból a ténybeli alapból származó ügyben, olyan módon, hogy a vállalkozás indított pert a fogyasztó ellen (pl. közüzemi vállalkozás, ilyen ügy a gyakorlatban többször előfordult). A fentiek miatt feltétlenül szükséges lenne a Fvt. 28. § (2) bekezdésének f) pontját úgy kiegészíteni, hogy a fogyasztónak nemcsak az általa indított (békéltető, közvetítői, polgári peres) eljárásban, hanem a folyamatban lévő (tehát az ellene indított) eljárásokra vonatkozóan is nyilatkoznia kellene. Ezzel elkerülnénk, hogy a békéltető testület feleslegesen tűzzön ki és tartson tárgyalást olyan ügyben, ahol – meghallgatás kitézése nélkül – elutasításnak lett volna helye.

A Ftv. elmúlt évi módosítása (36/B. §-a) már lehetővé teszi a békéltető testületek számára, hogy közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét (székhelyét és az eljárással érintett tevékenységét), amely nem tett az ügy érdemére vonatkozó megfelelő tartalmú nyilatkozatot és a kitézött meghallgatáson nem jelen meg (ilyen módon akadályozva az egyezség létrehozását). De ezzel ugyanakkor az a gond, hogy a fenti, kvázi szankció (a közzététel) csak akkor alkalmazható, ha a vállalkozás „mindkettőt” elmulasztotta (nem tett érdemi nyilatkozatot és nem jelent meg a kitézött meghallgatáson), ez pedig a tapasztalataink szerint igen ritka, mert rendszerint csak az egyiket mulasztja el (vagy nem tesz nyilatkozatot vagy nem jelenik meg), így a gyakorlatban ritkán kerülhet sor a közzététel alkalmazására. Ezért célszerű lenne a fenti jogszabályhely olyan értelmű módosítása, hogy ne csak az együttes mulasztás (nyilatkozattétel elmulasztása és a kitézött meghallgatásról való távolmaradás), hanem ezek közül bármelyik mulasztása esetén lehetővé válna a közzététel alkalmazása.

Emellett változatlan javaslatunk a testületi elnökök és elnökhelyettesek díjazásával kapcsolatban az alábbi:

Az elnök és elnökhelyettes maximum díjazását sokkal jobban kell differenciálni (nonszensz, hogy a 101 ügyet tárgyaló testület elnöke és a 499 ügyet tárgyaló testület elnöke is egyaránt max. 200.000,- Ft/hó díjazást kaphat), például az alábbiak szerint:

2009. évi ügyszám	Elnök (Ft/hó)	Elnökhelyettes (Ft/hó)
50-ig	60 000	40 000
50-100-ig	80 000	50 000
101-150-ig	100 000	60 000
151-200-ig	150 000	70 000
201-250-ig	200 000	80 000
251-300-ig	250 000	90 000
301-400-ig	300 000	100 000
401-500-ig	350 000	110 000
501-750-ig	400 000	120 000
751-1000-ig	450 000	130 000
1000 felett	500 000	140 000

P é c s, 2010. január 28.

Tisztelettel:

Dr. Bodnár József
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke