



Nemzetgazdasági Minisztérium  
1055 Budapest, Honvéd u. 13-15.

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei  
Békéltető Testület 2010. évi tevékenységéről

Dr. Matolcsy György Miniszter Úr részére

Tisztelt Miniszter Úr!

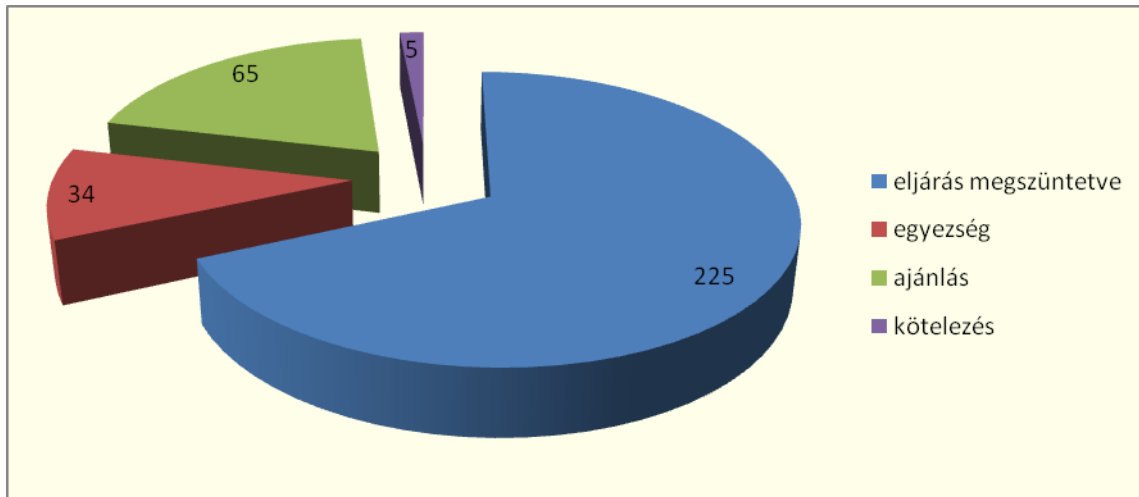
A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (1) bekezdése alapján az alábbiakban számolunk be a Baranya Megyei Békéltető Testület 2010. évi tevékenységéről:

**I. Foglalja össze a békéltető testület 2010. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)**

A 2010. évben a Baranya Megyei Békéltető Testülethez összesen 377 ügy érkezett (ebből 42 ügy 2009-ről került át, 335 pedig az újonnan érkezett ügy), amelyből a Testület 329 ügyet zárt le, így 48 ügy húzódott át 2011-re. Az elmúlt évi tevékenységet jól érzékeltetik az alábbi táblázatok és ábrák:

**ügyek kimenetele:**

<b>eljárás megszüntetve:</b>	<b>225</b>
kérelem megalapozatlan:	54
megszüntetve egyéb okból:	171
<i>hatáskör hiánya:</i>	24
<i>hiányokat nem pótolta 2 hónap után sem:</i>	54
<i>illetékesség hiánya:</i>	27
<i>lehetetlen volt folytatni:</i>	9
<i>visszavonta</i>	19
<i>megoldódott az elj. megindulása előtt:</i>	4
<i>nem volt szükség az elj. folytatására:</i>	34
<b>egyezség:</b>	<b>34</b>
<b>ajánlás.</b>	<b>65</b>
<b>kötelezés.</b>	<b>5</b>
visszajelzések (104-ből):	40
<i>ebből teljesített:</i>	17
<i>nem teljesített:</i>	23



A fentiekből jól látható, hogy változatlanul igen alacsony a kötelezést tartalmazó határozatok száma (5), valamint az egyezség (34), már magasabb az ajánlások száma (65) és kiemelkedően magas a megszüntetések száma (225), ebből 54 esetben a kérelem megalapozatlansága, 171 esetben pedig egyéb okból (ezen belül 54 esetben a fogyasztó a hiányokat 2 hónapon belül sem pótolta, 19 esetben pedig visszavonta a kérelmét) került megszüntetésre az ügy.

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

- 2010.01.27. Pécs, 10 éves jubileumi Fogyasztóvédelmi Akadémia programja
- 2010.03.09. Budapest, MKIK, eljárási szabályzat és közös honlap megbeszélése
- 2010.03.11. Székesfehérvár, fogyasztóvédelmi konferencia
- 2010.03.17-18. Budapest, fogyasztóvédelmi képzés (FEOSZ szerv.)
- 2010.06.01. – Budapest, Budapesti Békéltető Testület –békéltető testületi elnökök országos megbeszélése
- 2010.06.15. – Budapest, szakmai konferencia békéltető testületek részére
- 2010.09.10. – Szentlőrinc, lobby parti
- 2010.09.14-15. Bükfürdő, békéltető testületek regionális konferenciája
- 2010.09.29. Budapest, NFH, békéltető testületi elnökök értekezlete
- 2010.11.16-17. Harkány, baranyai testületi tagok két napos szakmai rendezvénye, továbbképzése
- 2010.11.19. Budapest, FEOSZ, pénzügyi tárgyú ügyek megbeszélése

A médiákban több alkalommal jelentünk meg az elmúlt évben is, egyrészt tájékoztatást adva a Testület működéséről, másrészt a békéltető testületi eljárás lehetőségeiről (Rádió Aktív Pécs (Remény Rádió), Pécsi Rádió (MR6), Pécsi Hírek, Dél-Dunántúli Gazdaság stb.).

Tovább nőtt a békéltető testület ismertsége és népszerűsége a baranyai fogyasztó körében, a beérkező ügyek száma évről évre folyamatosan nő (2009-320, 2010-335), emellett 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 közigazdász, 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 329 ügyet zárt le a Testület, 16-al többet, mint a 2009. évben. A folyamatos ügyszám növekedési tendencia tehát nem állt le, de valamennyire mérséklődött.

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

Bár a Testület 16 ügyel többet zárt le az elmúlt évben, mint 2009-ben, de az ún. „érdemi határozatok” száma hasonló arányú: kötelezés (2009-5 db, 2010-5 db), egyezség (2009-46 db, 2010-34 db), ajánlás (2009-77 db, 2010-65 db), ami viszont lényegesen több, az a megszüntetések száma (2009-185 db, 2010-225 db).

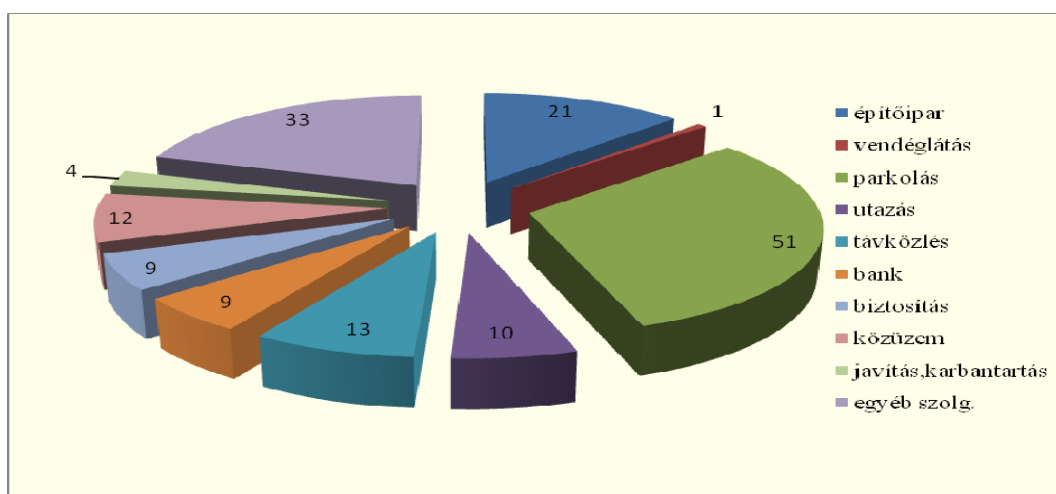
A fenti számok tükrözik, hogy az ügyszámnövekedés mellett mind az egyezségek száma (12-vel), mind pedig az ajánlások száma (12-vel) csökkent, viszont a megszüntetések száma nőtt (40-el).

A fogyasztói visszajelzések terén sem kedvező a helyzet, mert a 104 „érdemi határozatból” (kötelező határozat, egyezség, ajánlás) csak 40 visszajelzés érkezett (ugyanannyi, mint amennyi az előző, 2009. évi 128 határozatnál), ebből 17 esetben teljesített a vállalkozás (2009-ben az a szám 28 volt) és 23 esetben nem teljesített (2009-ben ez a szám 12 volt). Mindez egyértelműen jelzi – a fogyasztói jogviták területén – a tovább romló vállalkozói hozzáállást.

**4. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően 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 (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)**

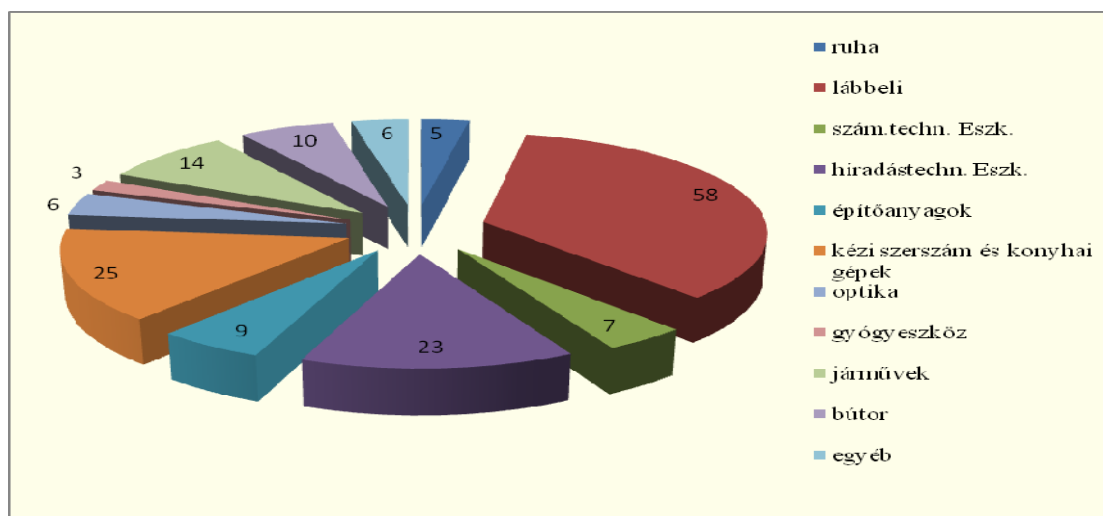
Az ügyek tárgya szerinti megoszlását az alábbi táblázatok és ábrák tartalmazzák:

<b>szolgáltatások:</b>	
építőipar	21
vendéglátás	1
parkolás	51
utazás	10
távközlés	13
bank	9
biztosítás	9
közüzem	12
javítás,karbantartás	4
egyéb szolg.	33
össz.:	<b>163</b>



**termékek:**

ruha	5
lábbeli	58
szám.techn. eszk.	7
híradástechn. eszk.	23
építőanyagok	9
kézi szerszám és konyhai gépek	25
optika	6
gyógyeszköz	3
járművek	14
bútor	10
egyéb	6
össz.:	<b>166</b>



Kiegyenlített a szolgáltatások (163 ügy) és a termékek (166 ügy) aránya, mivel a megelőző – 2009-es évhez viszonyítva nőtt a szolgáltatások aránya és csökkent a termékeké. A szolgáltatásokon belül „vezetnek” parkolási ügyek (51 ügy), míg a vendéglátás terén csak 1 ügy volt. A termékeknel a lábbelik „vezetnek” (58 ügy), ezt követik a konyhai gépek és szerszámok (25 ügy), majd a híradástechnikai eszközök (23 ügy), a listát a gyógyeszközök zárják (3 ügy).

**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	
építőipar	9	12	12	1	8	0	21
vendéglátás	0	0	1	0	0	0	1
parkolás	11	40	40	0	11	0	51
utazás	2	8	8	1	1	0	10
távközlés	3	10	10	1	2	0	13
bank	2	7	7	0	2	0	9
biztosítás	2	7	7	0	2	0	9
közüzem	7	5	5	2	5	0	12
javítás, karbantartás	1	3	3	0	0	1	4
egyéb szolg.	7	26	26	2	5	0	33
ruha	1	4	4	1	0	0	5
lábbeli	17	41	41	11	4	2	58
szám.techn.eszköz	5	2	2	3	2	0	7

híradástechn.eszköz	8	15	15	1	7	0	23
építőanyagok	2	7	7	1	1	0	9
szerszám és konyhai gépek	8	17	17	4	3	1	25
optika	2	4	4	0	1	1	6
gyógyeszköz	2	1	1	0	2	0	3
járművek	8	6	6	4	4	0	14
bútor	5	5	5	2	3	0	10
egyéb	1	5	5	0	1	0	6

**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.)**

Változatlanul gond – az ügyintézési határidők vonatkozásában -, hogy az ügyek nem arányosan, elosztottan jelentkeznek, hanem aránytalanul, vannak csúcsidőszakok, amikor tömegesen érkeznek a beadványok, máskor lényegesen kevesebb. Az átlagos ügyintézési határidő 60 nap volt az elmúlt évben (2009-ben 57 nap volt). Nem volt sem egyszemélyes tárgyalás, sem írásban lefolytatott eljárás 2010-ben.

A vállalkozások együttműködési készsége változatlanul rossz, amit az alacsony alávetési arány (329 ügyből 5 esetben), de az egyezségek csökkenő aránya (2009-ben 46 ügyben, 2010-ben 34 ügyben) is mutat, emellett jellemző, hogy a vállalkozások egyre gyakrabban maradnak távol a tárgyalásokról, ezáltal eleve lehetetlenné téve az egyezség létrehozását.

Az elmúlt évben a vállalkozások egy alkalommal éltek jogorvoslattal a Testület ajánlása ellen (az ügy elbírálása jelenleg van folyamatban a Baranya Megyei Bíróságon).

Az elmúlt évben 19 ajánlást hozhattunk nyilvánosságra (amelyeknél nem teljesítette a vállalkozás az ajánlásban foglaltakat). A nyilvánosságra hozatal egyrészt az interneten (a [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu) és a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalakon), valamint a Pécsi Hírek c. hetilapban történt meg.

**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 Baranya Megyei Békéltető Testület működésének személyi és tárgyi feltételei biztosítottak. A működtető Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamarával harmonikusan működik együtt a Testület, ezen túl folyamatosan jó kapcsolatot tart fenn a fogyasztóvédelmi egyesülettel.

A finanszírozás terén azonban meg kell említsük, hogy bár a támogatás mértékét elégségesnek tartjuk, az azonban elfogadhatatlan, hogy amíg a testületek folyamatosan működnek január 1. napjától december 31-ig, (és a költségek is ennek megfelelően folyamatosan jelentkeznek), addig a működtető kamara az év során először július hónapban (a hetedik! hónapban) jut hozzá a támogatás első részletéhez. Javaslatunk (már nem először teszünk erre javaslatot), hogy a támogatást folyamatosan, negyedévente előre, legkésőbb a negyedév első hónapja 15. napjáig és természetesen időarányosan (az éves támogatás egynegyedét) kapják meg a testületek, illetve a működtető kamarák.

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

A békéltető testületekre vonatkozó hatályos jogszabályok változtatására javaslatunkat évről évre megtettük és ezeket természetesen változatlanul fenntartjuk, azzal a kiegészítéssel, hogy az MKIK által megküldött, „a fogyasztóvédelmi törvény módosítására vonatkozó törvénytervezet” észrevételezése kapcsán (BT-13/2010.. sz. alatt, 2010. november 19-i keletű) jeleztük, örömmel nyugtáztuk, hogy az elmúlt évben tett törvénymódosítási javaslatunk – szinte szó szerint – bekerültek a módosítási javaslatba.

Ugyanakkor nem szerepel a törvénymódosítási javaslatban egy igen fontos, általunk az elmúlt években már többször (az MKIK és a Minisztérium felé is) megtett előterjesztésünk a törvény 36/B. §-ára vonatkozóan, amely jelenlegi megfogalmazásában csak akkor teszi lehetővé a békéltető testület számára egy vállalkozásnak a „fekete listára” történő felvételét (közzétenni a vállalkozás nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenységét), ha nem tett az ügy érdemére vonatkozó megfelelő tartalmú nyilatkozatot és a kitzűzött meghallgatáson sem jelent meg (ilyen módon akadályozva, lehetetlenné téve az egyezség létrehozását).

Ezzel az a gond, hogy a fenti „kvázi” szankció csak akkor alkalmazható, ha a vállalkozás „mindkettőt” elmulasztotta (azaz nyilatkozatot sem tett és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg), ez pedig tapasztalataink szerint igen ritka, mert rendszerint csak az egyiket (jellemzően a meghallgatáson való megjelenést) mulasztja el, így a gyakorlatban igen ritkán kerülhet sor a közzétételre. De a fő probléma, hogy így a „békéltetés” lényege (az egyezség létrejötte, sőt az arra való kísérlet) sem valósulhat meg a vállalkozás távollétében. Ezért célszerű lenne a fenti jogszabályhely olyan értelmű módosítása, hogy ne csak az együttes mulasztás (nyilatkozattétel elmulasztása és távolmaradás a kitűzött meghallgatásról), hanem ezek közül bármelyik elmulasztása esetére is lehetővé válna a közzététel. (Ez ösztönözné a vállalkozásokat a meghallgatáson való részvételre.

P é c s, 2011. január 27.

Tisztelettel:

Dr. Bodnár József  
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke