



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

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei
Békéltető Testület 2011. 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 2011. évi tevékenységéről:

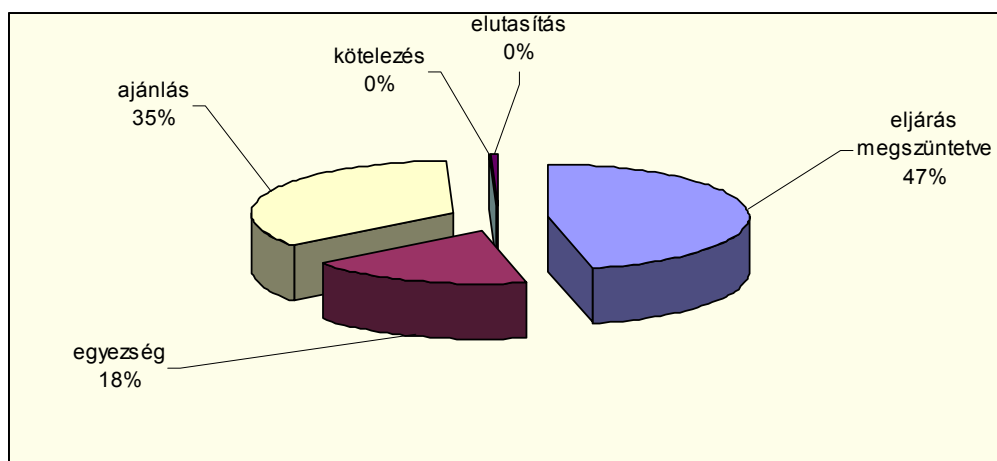
1. Foglalja össze a békéltető testület 2011. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

A 2011. évben a Baranya Megyei Békéltető Testülethez összesen 404 ügy érkezett (ebből 48 ügy 2010-ről került át, 356 pedig az újonnan érkezett ügy), amelyből a Testület 363 ügyet zárt le, így 41 ügy húzódott át 2012-re. Az elmúlt évi tevékenységet jól érzékeltetik az alábbi táblázat:

áthozott ügyek száma 2010.-ről:	48
érkezett 2011-ben:	356
érk. össz.:	404
átvitt 2012-re:	41
lezárt 2011-ben:	363

ügyek kimenetele:

eljárás megszüntetve	249
kérelem megalapozatlan:	99
megszüntetve egyéb okból:	150
<i>hatáskör hiánya:</i>	19
<i>hiányokat nem pótolta 2 hónap után sem:</i>	47
<i>illetékesség hiánya:</i>	18
<i>lehetetlen volt folytatni:</i>	22
<i>kérelmét visszavonta:</i>	23
<i>megoldódott az eljárás megindulása előtt:</i>	1
<i>nem volt szükség az eljárás folytatására:</i>	19
<i>elutasítás:</i>	1
egyezség	39
ajánlás	75
kötelezés	0
visszajelzések:	39
<i>ebből teljesített:</i>	14
<i>nem teljesített:</i>	25



A fentiekből látható, hogy a kötelezést tartalmazó határozatot a Testület nem adott ki az elmúlt évben (alávetési nyilatkozat hiányában), alacsony az egyezségek száma (39-11 %), valamivel magasabb az ajánlások száma (75-21 %), és kiemelkedően magas, tovább nőtt a megszüntetések száma (249-68 %), ebből 99 esetben a kérelem megalapozatlansága, 150 esetben pedig egyéb okból (ezen belül 47 esetben a fogyasztó 2 hónapon belül sem pótolta a hiányokat, 23 esetben a kérelmét visszavonta, 18 esetben pedig az illetékesség hiánya miatt) került megszüntetésre az ügy.

A szakmai rendezvényeken (értekezleteken) való részvétel vonatkozásában a békéltető testületi elnökök 2011. 02. 02-i (MKIK-nál megtartott) országos értekezletét említhetjük. A publikáció terén pedig a „Fogyasztóvédelem” szaklap november-decemberi számában jelent meg az „Erősödő vagy gyengülő civil hang?” c. cikk – a Testület elnökének írása.

Változatlanul tovább nőtt a békéltető testület ismertsége és népszerűsége a baranyai fogyasztó körében (34 ügyel többet zártunk le, mint a megelőző évben), ugyanakkor tanácsadási tevékenységünk is növekedett, mivel egyre több fogyasztó fordul tanácsért a Testülethez. Az elmúlt évi tevékenységhez tartozik az új békéltető testület létrehozásával kapcsolatos tevékenységünk is, e tekintetben elmondhatjuk, hogy a vonatkozó 215/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet előírásait és az abban foglalt határidőket betartva jött létre 2012. január 5-én az új Baranya Megyei Békéltető Testület és választotta meg elnökét. Az új testületi tagok listáját mellékeljük.

Több alkalommal jelentünk meg a médiákban is, elsősorban a Dél-Dunántúli Gazdaság c. kamarai gazdasági magazinban.

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 az a 22 tagja volt az elmúlt évben is, akik korábban, az ügyszám növekedéshez képest ezzel a létszámmal már csak nehézségek árán volt biztosítható az ügyek határidőben történő letárgyalása. Ezért is került sor az új békéltető testület létszámának 30 főre történő emelésére. A korábbi évekhez viszonyítva az alapvető változást az elmúlt évben az jelentette, hogy mintegy 6 M Ft-tal kevesebb támogatást kapott a testület, mint az előző, 2010-es esztendőben, így kénytelenek voltunk az ügyek döntő többségében az egyszemélyes tárgyalásra áttérni, hogy a jelentősen csökkentett keretből is biztosítani tudjuk az ügyek letárgyalását. Így vált lehetővé, hogy a hozzánk érkezett fogyasztói beadványokat letárgyaljuk (sőt, 34 ügyel többet zártunk le, mint 2010-ben).

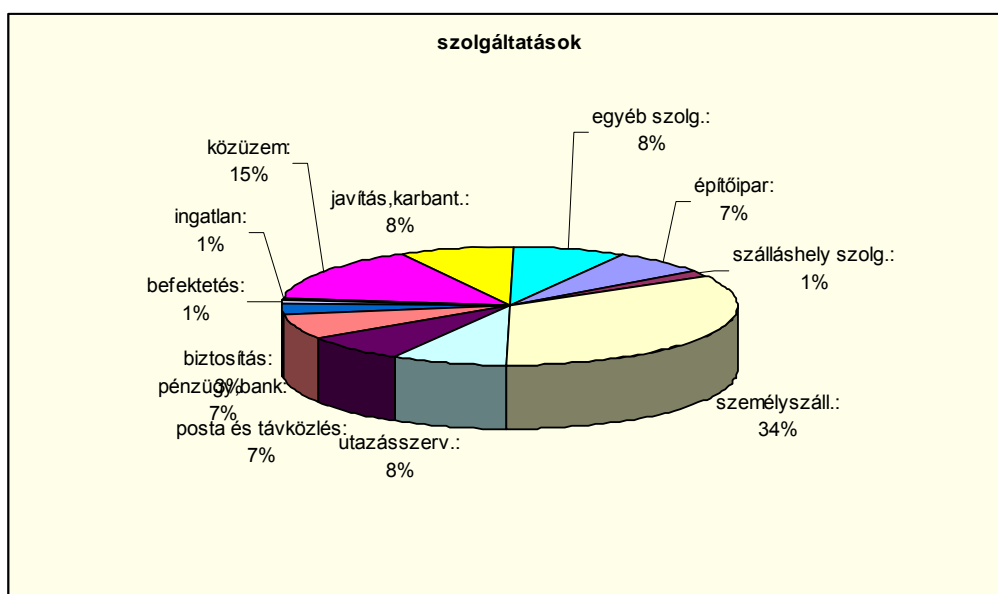
3. Szövegesen értékelje a M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatokat és ismertesse az eljárások megszüntetésének okait! (Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását,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

Bár 34 ügyel többet zártunk le az elmúlt évben (mint a megelőző 2010-es esztendőben), de az ún. „érdemi határozatok” száma hasonló arányú: egyezség (2010-34 db, 2011-39 db), ajánlás (2010-65 db, 2011-75 db), viszont a kötelezések száma a 2010. évi 5 darabról 2011-ben nullára csökkent (alávetés hiányában), az eljárás megszüntetésére pedig a 2010. évi 225-el szemben 2011-ben 249-re nőtt.

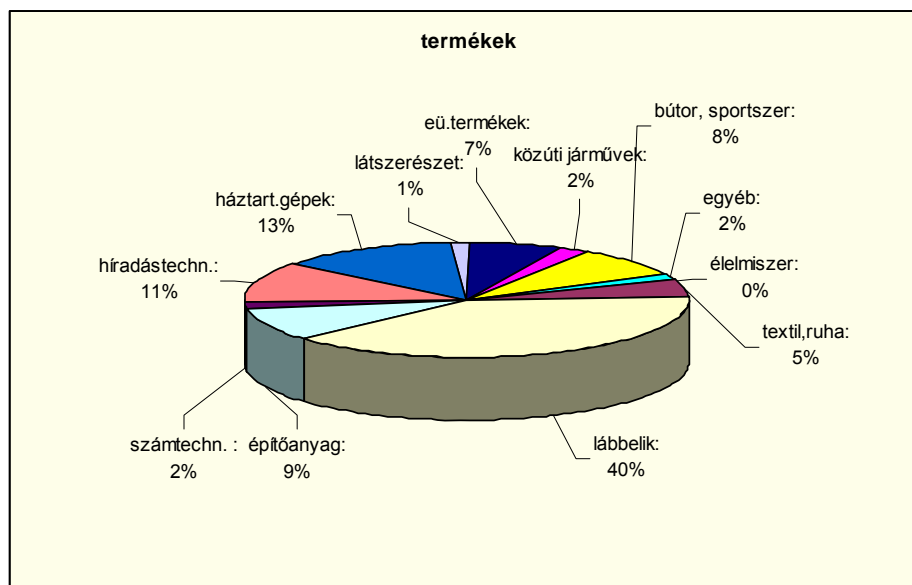
4. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban 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 tárgy szerinti megoszlását az alábbi táblázatok és ábrák tartalmazzák:

szolgáltatások:	148
építőipar:	10
szálláshely szolgáltatás:	2
személyszállítás:	50
utazásszervezés:	12
posta és távközlés:	11
pénzügy,bank:	10
biztosítás:	5
befektetés:	1
ingatlan:	1
közüzem:	22
javítás, karbantartás:	12
egyéb szolgáltatás:	12



termékek:	215
élelmiszer:	0
textil, ruha:	10
lábbelik:	84
építőanyag:	20
számítástechnikai termékek :	4
híradástechnikai termékek:	24
háztartási gépek:	29
látszerészet:	3
egészségügyi termékek:	14
közúti járművek:	5
bútor, sportszer:	18
egyéb:	4



Változott az arány az elmúlt évben, a szolgáltatások aránya csökkent (a 2010. évi 163-ról 2011-ben 148), a termékek aránya viszont nőtt (a 2010. évi 166-ról 2011-ben 215). A szolgáltatásokon belül vezet a személyszállítás, ezt követik a közüzemi szolgáltatások, a termékek közül pedig a lábbelik vezetnek, ezt követik a háztartási gépek és a híradástechnika.

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	
Építőipari kivitelezés	2	2	4	2	2	0	10
Szálláshely szolg. + vendéglátás	2	0	0	0	2	0	2
Személy- és teherszállítás + parkolás	5	16	29	0	5	0	50
Utazásszervezés	6	1	5	0	6	0	12
Posta, távközlés	1	3	5	2	1	0	11
Bank + befektetés	4	1	6	0	4	0	11
Biztosítás, nyugdíj + eü. biztosítás	2	1	2	0	2	0	5
Ingatlanügyek	0	0	1	0	0	0	1
Közüzemi szolgáltatás	3	6	11	2	3	0	22
Javítás, karbantartás	2	2	3	5	2	0	12
Egyéb szolgáltatás	1	4	7	0	1	0	12
Élelmiszerek, italok	0	0	0	0	0	0	0
textil, ruhanemű	4	2	2	2	4	0	10
Lábbeli	11	40	19	10	15	0	84
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	3	3	8	3	3	0	20
Szám.technikai és irodai gépek	1	2	1	0	1	0	4
Híradástechnika eszközök	7	5	12	0	7	0	24
Háztart. és kerti gépek, kézi szerszámok	5	4	14	6	5	0	29
Látványtervezés, optikai eszközök	0	0	3	0	0	0	3
Eü. + gyógyászati termékek, eszközök	1	2	9	2	1	0	14
Közúti járművek és alkatrészeik	1	2	2	0	1	0	5
Bútor, sportszer, óra, ékszer, hangszer	9	2	6	1	9	0	18
Egyéb termékek	1	1	2	0	1	0	4

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 vonatkozásában változatlanul az az alapgond, az ügyek nem arányosan, elosztottan jelentkeznek az év során, hanem aránytalanul, vannak csúcsidezőszakok, amikor tömegesen érkeznek a beadványok, máskor lényegesen kevesebb. Az átlagos ügyintézési határidő 61 nap volt az elmúlt évben (2010-ben 60 nap volt). Egyszemélyes tárgyalásra 183 alkalommal került sor, írásban lefolytatott eljárás nem történt.

Az elmúlt évben két alkalommal éltek a vállalkozások jogorvoslatl a Testület ajánlása ellen, ill. ezek közül az egyik ügy a 2010-es esztendőből húzódott át 2011-re. Mindkét esetben a Baranya Megyei Bíróság helyt adott a jogorvoslatnak, és hatályon kívül helyezte a Testület ajánlását.

A vállalkozások együttműködési készsége változatlanul rossz, amit pregnánsan mutat, hogy az elmúlt évben egyetlen kötelező határozatot sem tudtunk hozni (alávetés hiányában).

A fogyasztói visszajelzések változatlanul hiányosak, mert a 114 (egyezség ill. ajánlás) esetből csupán 39 esetben jeleztek vissza a fogyasztók a Testület felé, ebből 14 visszajelzés a teljesítésről, 25 pedig a nem teljesítésről szól.

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 alapvető problémát jelentett, hogy az elmúlt évre mintegy 6 M Ft-tal kevesebb támogatást kaptunk, mint a megelőző esztendőben és ezt a támogatást is az év végén, november hónap második felében kaptuk meg. Ez a támogatás nem tette lehetővé, hogy az ügyeket az alap előírás szerinti három fős tanácsban tárgyaljuk, ezért kényszerültünk rá többségében az egyszemélyes tárgyalások lefolytatására. Ugyanakkor nem elfogadható az az állapot sem, hogy a békéltető testület folyamatosan működik az év során, január 1-től december 31-ig, viszont a működéséhez szükséges támogatást csupán az év utolsó időszakában (november második felében) kapja meg a működtető kamara. A jövőben célszerű lenne, hogy ha az adott békéltető testületre eső éves támogatást négy egyenlő részletben, az egyes tárgy negyedévek első hónapjának 15. napjáig kapnák meg a működtető kamarák.

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

A békéltető testületekre vonatkozó hatályos jogszabályok (így elsősorban az 1997. évi CLV. törvény) változtatására vonatkozó javaslatainkat már a korábbi időszakban megtettük, ezeket változatlan tartalommal fenntartjuk, és reméljük, hogy a jogalkotó a módosítások során ezt figyelembe fogja venni.

P é c s, 2012. január 24.

Tisztelettel:

Dr. Bodnár József
elnök