

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

T á r g y: **Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei Békéltető Testület 2012. 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 2012. évi tevékenységéről:

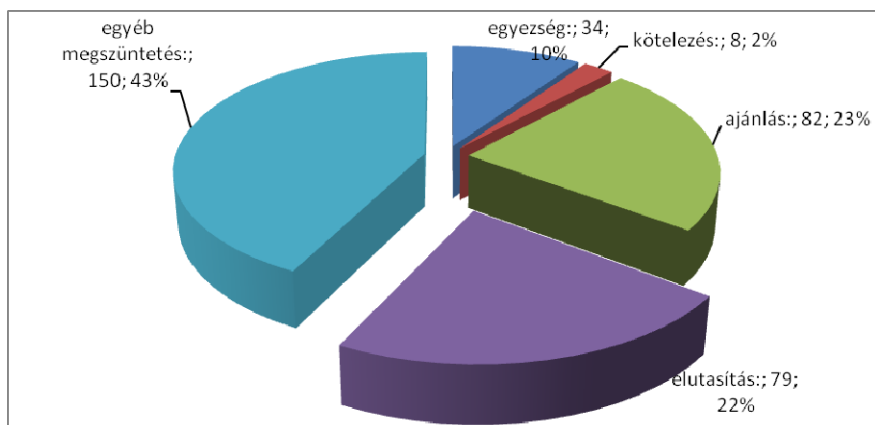
1. Foglalja össze a békéltető testület 2012. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

A 2012. évben a Baranya Megyei Békéltető Testülethez összesen 384 ügy érkezett (ebből 41 ügy 2011-ről került át, 343 pedig az újonnan érkezett ügy), amelyből a Testület **353 ügyet zárt le**, így 31 ügy húzódott át 2013-ra. Az elmúlt évi tevékenységet jól érzékeltetik az alábbi táblázatok:

2012. év	
áthozott ügyek száma 2011-ről:	41
érkezett 2012-ben:	343
érk. össz.:	384
átvitt 2013-ra:	31
lezárt 2012-ben:	353

ügyek kimenetele:

egyezség:	34
kötelezés:	8
ajánlás:	82
elutasítás:	79
egyéb megszüntetés:	150



Az elmúlt év során az alábbi országos szakmai rendezvényeken vettünk részt:

- békéltető testületi elnökök országos értekezlete (02.01.)
- FEOSZ országos konferencia (03.27.)
- FEOSZ országos konferencia (09.06.)

Ezen kívül az alábbi megyei rendezvényekre került sor:

- a Baranya Megyei Békéltető Testület alakuló ülése (01.05.)
- az új Testület működése beindításával kapcsolatos szakmai értekezlet (01.19. és 01.24.)
- szakmai konzultáció az aktuális jogszabályváltozásokkal kapcsolatban (07.12.)
- a békéltető testület szakmai értekezlete (10.12.).

Változatlanul tovább nőtt a testület ismertsége a baranyai fogyasztók körében, egyre többen fordulnak tájékoztatást kérve a testülethez. A tanácsadások száma ehhez viszonyítva szűkebb, 10 esetben került sor erre az alábbi témakörökben: klubtagsági kártya, közüzemi szolgáltatás, lábbeli (2), bizományosi értékesítés, személyautó vásárlás, internetes vásárlás, mobiltelefon javítás, autójavítás, építőipari kivitelezés.

A sajtó, rádió, TV megjelenést, a PR tevékenységet az alábbi táblázat tartalmazza:

Promóciós tevékenység:			
Dunántúli Napló	megyei napilap		1 db PR riport
Pécsi Hírek	városi ingyenes hetilap		2 db riport + közzétételek
Dél-Dunántúli Gazdaság	kamarai újság		1 db híryanag
Dél-Dunántúli Gazdaság	kamarai újság		4 db hirdetés
Rádió Aktív Pécs	regionális rádió		1 db riport
Pécs TV	regionális tv		1 db riport (ingyenes)

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 testület létszáma a 2011. évi 22 főről 2012-től 30 főre emelkedett, mivel az ügyszám folyamatos növekedése miatt az ügyek határidőben történő letárgyalása csak így volt biztosítható. Az elmúlt évben 353 ügyet zártunk le (10-el kevesebbet, mint 2011-ben), mindezt folyamatosan növekedett évről-évre az ügyszám, ez az első eset, hogy csökkent, bár nem lényeges mértékben (2,7 %). Ezt vélhetően az idézte elő, hogy a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták már nem a megyei békéltető testületek hatáskörébe tartoznak.

Érdekes képet mutat, ha az érdemi határozatok alakulását hasonlítjuk össze a korábbi (2011-es) évvel:

egyezség (2011-39; 2012-34), ajánlás (2011-75; 2012-82), kötelezés (2011-0; 2012-8). Tehát az egyezségek minimális csökkenése mellett az ajánlások és a kötelezések határozottabb növekedése észlelhető.

A működési feltételek tekintetében változatlanul gond, hogy az év közben csökkentett (és ezen túl a promóció költségével terhelt) támogatás nem elégséges a normál ügymenet biztosításához. Ezért voltunk kénytelenek többségében áttérni az egyszemélyes tárgyalásokra (amely ügyenként mintegy 15 E Ft-os költségsökkenést jelent). Így az elmúlt év során 68 ügyet tárgyalt három fős tanács, és 156 ügy egyszemélyes tárgyalással zárult.

További problémát jelent a támogatás vonatkozásában, hogy csak félévben (2012. 07. 23-án) kapta meg a működtető kamara.

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.)

Az elmúlt évben 150 esetben került sor az eljárás megszüntetésére, melynek okait az alábbi táblázat tartalmazza:

a 150 megszüntetéséből:

peres eljárás volt folyamatban:	2
hatáskör hiánya:	25

hiánypótlást nem teljesítette:	47
illetékesség hiánya:	19
eljárás folytatása lehetetlen:	13
nem volt szükség az eljárás folytatására:	22
visszavonta a kérelmét:	22

Itt kell megemlítenünk, az egyezség létrehozását alapvetően akadályozó tényező az, hogy sem a vállalkozás, sem a fogyasztó számára nem kötelező a tárgyalásokon (meghallgatásokon) való részvétel, így viszonylag gyakran fordul elő (különösen a vállalkozásokra jellemző), hogy nem vesznek részt a meghallgatáson, ezáltal eleve lehetetlenné teszik az egyezség létrehozását. Ezen célszerű lenne változtatni a vonatkozó jogszabály módosításával.

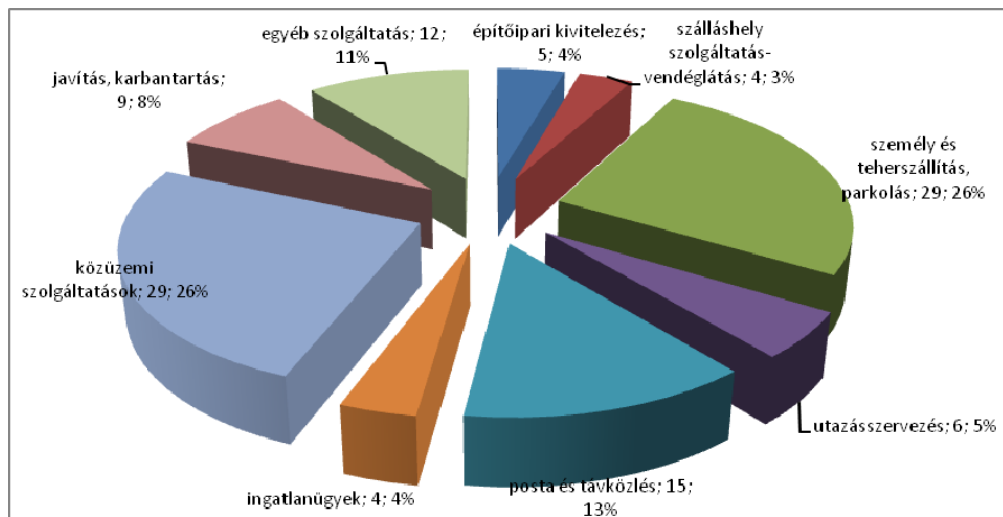
A kötelezések alacsony számának (az elmúlt évben 8) változatlanul az az oka, hogy a vállalkozások nem szívesen tesznek alávetési nyilatkozatot (többségében csak akkor, amikor biztosak abban, hogy nekik van igazuk és ezt bizonyítani is tudják).

A fogyasztói visszajelzések száma az elmúlt év során 39 volt (2011-ben ugyanennyi), ebből 12 a teljesítésről, 27 pedig a nem teljesítésről szólt.

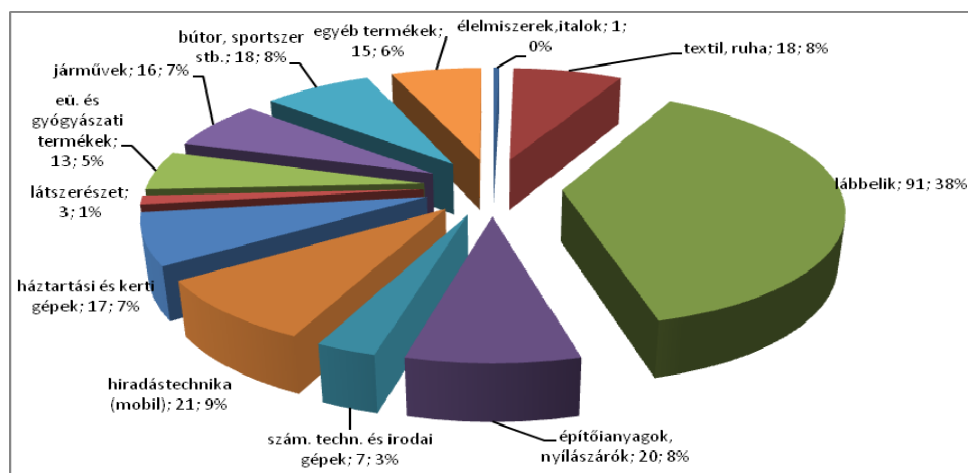
4. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabálymódosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.).

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

szolgáltatások:	113
építőipari kivitelezés	5
szálláshely szolgáltatás-vendéglátás	4
személy és teherszállítás, parkolás	29
utazásszervezés	6
posta és távközlés	15
ingatlanügyek	4
közüzemi szolgáltatások	29
javítás, karbantartás	9
egyéb szolgáltatás	12



termékek:	240
élelmiszerek,italok	1
textil, ruha	18
lábbelik	91
építőanyagok, nyílászárók	20
szám. techn. és irodai gépek	7
híradástechnika (mobil)	21
háztartási és kerti gépek	17
látszerészet	3
eü. és gyógyászati termékek	13
járművek	16
bútor, sportszer stb.	18
egyéb termékek	15



Összehasonlítva a 2011-es évvel, jól látható, hogy tovább csökkent a szolgáltatások aránya (2011-148; 2012-113) és nőtt a termékek aránya (2011-215; 2012-240).

A szolgáltatáson belül változatlanul vezet a személy- és teherszállítás, parkolás, valamint a közüzemi szolgáltatások (26 % - 26 %), a termékeken belül a lábbeli (91 %), ezt követi a híradástechnika-mobil (21 %) és az építőanyagok, nyílászárók (20 %).

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	1	1	3	0	1	0	5
Szálláshely szolg. + vendéglátás	3	0	1	0	3	0	4
Személy- és teherszállítás + parkolás	3	12	14	0	3	0	29
Utazásszervezés	4	0	2	0	3	1	6
Posta, távközlés	2	0	12	1	2	0	15
Ingatlanügyek	0	1	3	0	0	0	4
Közüzemi szolgáltatás	4	6	18	1	4	0	29

Javítás, karbantartás	0	0	7	2	0	0	9
Egyéb szolgáltatás (bankosok is itt)	0	0	12	0	0	0	12
Élelmiszerek, italok	0	0	1	0	0	0	1
textil, ruhanemű	6	4	4	4	6	0	18
Lábbeli	32	30	16	13	26	6	91
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	7	1	9	3	6	1	20
Szám.technikai és irodai gépek	1	1	5	0	1	0	7
Híradástechnika eszközök	4	2	15	0	4	0	21
Háztart. és kerti gépek, kézi szerszámgépek	5	4	5	3	5	0	17
Látszerészet, optikai eszközök	0	1	1	1	0	0	3
Eü. + gyógyászati termékek, eszközök	5	2	6	0	5	0	13
Közúti járművek és alkatrészeik	3	6	4	3	3	0	16
Bútor, sportszer, óra, ékszer, hangszer	6	2	9	1	6	0	18
Egyéb termékek	4	6	3	2	4	0	15
összesen:	90	79	150	34	82	8	353

Javuló arányt mutat, hogy csökkent az alaptalan kérelmek száma (a 2011. évi 99-ről 79-re).

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 tekintetében változatlanul az az alapgond, hogy az ügyek nem arányosan jelentkeznek az év során, hanem hullámzóan, vannak csúcsidezőszakok, amikor tömegesen érkeznek a beadványok, máskor lényegesen kevesebb. Ennek ellenére tartani tudjuk az előírt ügyintézési határidőket.

Az átlagos ügyintézési határidő az elmúlt évben 58 nap volt (2011-ben 61 nap). Egyszemélyes tárgyalásra az elmúlt évben 156 alkalommal került sor (2011-ben 183). Írásban lefolytatott eljárás nem történt.

A testület által az elmúlt évben hozott határozatok ellen jogorvoslatra nem került sor.

Az elmúlt évben 22 ajánlást hoztunk nyilvánosságra (mivel a vállalkozások nem teljesítették az abban foglaltakat) a www.bekeltetes.hu és a www.pbkik.hu internetes oldalakon.

Egyébként a vállalkozások együttműködési készségét jól jellemzi, hogy az elmúlt évben lezárt 353 ügyből 279-ben együttműködtek, 74 esetben pedig nem működtek együtt a vállalkozások.

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 tárgyi és személyi feltételei biztosítottak. A működtető Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamarával harmonikusan működik együtt a testület, valamint a megyében működő (és a testületbe tagokat jelölő) fogyasztóvédelmi szervezetekkel is folyamatos és jó kapcsolatot tart fenn.

A finanszírozás terén azonban alapvető probléma egyrészt az, hogy a támogatás összege nem elégséges a normál ügymenet biztosítására, másrészt az, hogy a támogatás is késik, félév tájt (2012. július 23-án) érkezett csak meg a működtető kamarához.

A jövőben célszerű lenne, ha az éves támogatást négy egyenlő részben, az egyes tárgy negyedévek első hónapjában kapnák meg a működtető kamarák.

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

Tekintettel arra, hogy a békéltető testület alapvető feladata (a nevében is benne van) a fogyasztó és a vállalkozás közötti egyezség létrehozása, illetve ennek megkísérlése, amelynek alapfeltétele, hogy a tárgyaláson (meghallgatáson) mindkét félnek (fogyasztó, vállalkozás) jelen kell lennie, ezért javasoljuk, hogy a vonatkozó jogszabály (a fogyasztóvédelmi törvény – 1997. évi CLV. tv.) kötelezően írja elő mindkét fél számára a meghallgatáson való megjelenést (vagy a teljes körű meghatalmazott képviselőt biztosítását).

Ugyanakkor célszerű lenne az 1997. évi CLV. tv. (fogyasztóvédelmi törvény) 36/B. § módosítása, oly módon, hogy a vállalkozás „feketelistán” történő közzététele ne csak akkor legyen lehetséges, ha nem tett az ügyre vonatkozó érdemi nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg, hanem ezek közül bármelyiket elmulasztja, akkor is sor kerülhessen a közzétételekre.

9. Ismertesse, hogy mit tettek a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon fokozható!

Az előző (8.) pontban ismertetett jogszabály módosításokkal nagy mértékben fokozható lenne a vállalkozások együttműködési készsége.

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

A békéltető testület ismertsége érdekében végzett népszerűsítő tevékenységek:

Hirdetés fajtája	Hirdetés (ek) száma	Hirdetés helye	Költség
megyei napilap	1 db PR riport	Dunántúli Napló	119 000 + Áfa
városi ingyenes hetilap	2 db riport + közzétételek	Pécsi Hírek	120 000 + Áfa
kamarai újság	1 db híryanag (statisztika)	Dél-Dunántúli Gazdaság	120 000 + Áfa
kamarai újság	4 db hirdetés	Dél-Dunántúli Gazdaság	195 000 + Áfa
regionális rádió	1 db riport	Rádió Aktív Pécs	30 000 + Áfa
cégtábla	1 db	Pécsi Kereskedelmi Központ	50 000 + Áfa
			Összesen: 634 000 + Áfa (805 180)

P é c s, 2012. január 25.

Tisztelettel:

dr. Bodnár József
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke