



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

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei
Békéltető Testület 2013. évi tevékenységéről

Varga Mihály 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 2013. évi tevékenységéről:

1. A testületben történt lényegesebb változások (a testület létszáma, összetétele, működési feltételek):

A Testület létszámában nem, de összetételét tekintve történt változás, két, jogász végzettségű fő lemondott a békéltető testületi tagságáról, a pótlásuk megtörtént. Az új tagok közül egy fő jogász, egy fő pedig közgazdász végzettségű. A működés feltételei gyakorlatilag változatlanok. Itt kell megjegyezni, hogy 2013. évre biztosított 14.695.708,- Ft támogatás nem elégséges a normál ügymenet (az ügyek három fős tanács által történő letárgyalása) biztosításához, ezért voltunk kénytelenek ez évben is áttérni (az elmúlt évhez hasonlóan) az egyszemélyes tárgyalásokra.

2. Statisztikai adatok:

2013. évben **449 ügy érkezett be**, melyből **410 ügyet zártunk le** a alábbiak szerint:

kötelezés: 4
egyezség: 32
ajánlás: 112
elutasítás: 92
egyéb megszüntetés: 170.

Az egyéb megszüntetések okai az alábbiak voltak:

hatáskör hiánya: 17
illetékeség hiánya: 16
visszavonta a kérelmet: 38
lehetetlen volt az eljárást folytatni: 63
hiányokat nem pótolta: 35
volt már eljárás az ügyben: 1

Az elmúlt évben is minimális, összesen 30 fogyasztói visszajelzés érkezett be, melynek az 50 %-a szólt a teljesítéséről.

3. A ügyek tárgya szerinti megoszlása:

Termékek: 235

Élelmiszerek, italok: 0
Textil, ruhanemű: 12
Lábbelik: 85

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 19
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 15
Híradástechnika: 30
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 22
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 3
Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 18
Járművek és alkatrészek: 9
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 14
Egyéb termékek: 7
Áttétel: 1

Szolgáltatások: 175

Építőipari kivitelezés: 18
Turizmus: 8
Közlekedés: 42
Posta és távközlés: 28
Közüzemi szolgáltatások: 32
Javítás, karbantartás: 5
Egyéb szolgáltatás: 2
Személyi szolgáltatások: 0
Ingatlan ügyletek: 3
Oktatás: 1
Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 28
Áttétel: 8

A termékek tekintetében változatlanul kiemelkedő a lábbelik aránya (85), ezt követi a híradástechnika (30), a háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek (22), majd építőanyagok, burkolatok, nyílászárók (19) a sorrend.

A szolgáltatások terén a közlekedés (42), a közüzemi szolgáltatások (32), majd a posta és a távközlés (28), valamint a gazdasági és egyéb szolgáltatások (28) a sorrend.

A termékek és szolgáltatások aránya tekintetében változatlanul a korábbi tendencia jellemző, több a termékkel kapcsolatos a jogvita (235), mint a szolgáltatásokkal kapcsolatos (175).

4. Az alapos és alaptalan kérelmek alakulása:

A lezárt ügyekből 94 bizonyult alaptalannak, 146 pedig megalapozottnak.

5. Az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezők, a fogyasztói visszajelzések aránya, az ajánlásokban foglaltak betartásának alakulása:

Tapasztalataink szerint alapvetően befolyásolja az egyezés létrehozását negatív értelemben az a körülmény, hogy a vállalkozás nem köteles megjelenni a meghallgatáson (gyakran élnek a vállalkozások ezzel a lehetőséggel), így egyrészt megkísérelni ill. létrehozni eleve lehetetlen. Ennek megoldására a 8. pontban teszünk javaslatot. A fogyasztói visszajelzések aránya változatlanul nagyon alacsony, nem javult, csak 30 alkalommal jeleztek vissza a fogyasztók, amelyből csak a fele teljesített.

6. A fogyasztói jogviták intézésével összefüggő tapasztalataink (eljárési határidők, írásban lefolytatott és az egy ill. a 3 fős tanácsok eljárásainak a száma, a vállalkozások együttműködési készsége, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.):

Az előírt ügyintézési határidőket tartani tudjuk, az átlagos ügyintézési határidő 45-58 nap között volt. Írásban nem folytattunk le eljárást. Az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma 254, a három fős tanács által lefolytatott eljárás száma 18 volt. A vállalkozások közül 225 volt együttműködő, 185 pedig nem, ez az arány annyiban jelent javuló tendenciát az előző beszámolási időszakokhoz képest, hogy – ha

személyesen nem is – , de válasziratukat megküldik a Testületnek (amelyek alapján egyezség kevés születik). Ebben az évben egy testület döntés (ajánlás) hatályon kívül helyezését kérték a törvényszéktől. A nyilvánosságra hozatalok száma: 41 volt.

7. A testület működését segítő, illetve akadályozó körülmények (személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.):

A testület működésének tárgyi és személyi feltételei biztosítva vannak. A testület a működtető Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamarával harmonikusan együttműködik, ugyanakkor a megyében működő fogyasztóvédelmi szervezetekkel is folyamatos és jó kapcsolatot tart fenn.

Gondot jelent továbbra is a finanszírozás kérdése, több szempontból:

1. Többször tettünk javaslatot arra, hogy a támogatást az adott év január 1-jétől – előlegként és folyamatosan – folyósítsák a működtető kamaráknak, hiszen a Testület éves működése is január 1-jétől kezdődik és december 31-éig tart. Megjegyezzük, hogy az ez évi támogatást a szerződés szerint több részletben kaptuk meg, a teljes összegből 25 %-ot utaltak el előlegként, melynek felét a szerződés aláírását követően kapta meg a kamara, a második felét pedig az első előleg felhasználásával történt elszámolást követően. A támogatás fennmaradó 75 %-át utólag kaptuk meg, azonban késve, annak ellenére, hogy az adott finanszírozási időszakkal mindig határidőben elszámoltunk, a hiányokat is azonnal pótoltuk. Javasoljuk a finanszírozás kérdésének racionális megoldását.

2. A támogatási összeg nem elegendő a Testület által végzett tevékenység teljes finanszírozására. A Testület tényleges működési költsége 18-19 M Ft, amely – a növekvő ügyszámot tekintve – arányosan növekedni fog.

3. Az is abszurdum, hogy a 2013. évre nyújtott 14.695.708,- Ft támogatási összegnek legalább az 5 %-át, 734.786,- Ft-ot promóciós tevékenységre kellett fordítsunk, annak ellenére, hogy – a fogyasztói jogok érvényesítésének biztosítása érdekében – kénytelenek voltunk ez évben is többségében egyszemélyes tárgyalásokat tartani, mert a kapott támogatási összeg nem volt elégséges, nem tette lehetővé a normál ügymenet (3 fős tanács) biztosítását.

Itt említjük meg, hogy a Testület ismertsége (népszerűsége) nem a promóciós tevékenység hatására növekedett, hanem azon jogszabályi változás bevezetésére (Fgytv. 17/A.§ (8) bek.), amely szerint a vállalkozások kötelesek a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Az erre vonatkozó felmérésünk is ezt támasztja alá:

Üzlet/szolgáltató tájékoztatásából 39.69%

Hatósági tájékoztatásból 20,61%

Kamarai honlapról 19,85%

Fogyasztóvédelmi civil szervezettől 6.11%

Újságból 2.29%

Ismerőstől 2,29%

Internetről 2.29%

Jogszabályból 2.29%

Korábbi eljárásból 2,29%

Rádióból 0.76%

Facebookról 0.76%

Televízióból 0%

(forrás: <http://www.pbkik.hu/hu/bekeltet-testulet> 2014.01.20.)

A fenti anomáliákat kiküszöbölendő javasoljuk a finanszírozási probléma átgondolását és megoldását.

8 A testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételek, javaslatok:

A jogi szabályozás módosítására már többször megtett javaslatainkat megismételjük az alábbiak szerint:

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 képviselő biztositását).

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 közzétételre.

9 A vállalkozások együttműködési készsége, az ezt akadályozó körülmények:

A fenti 8. pontban ismertetett jogszabály módosításokkal nagy mértékben fokozható lenne a vállalkozások együttműködési készsége.

10. A promóciós kampány bemutatása:

2013. 06. 19-én az Új Dunántúli Napló közéleti napilapban (kb. 130 ezer példányban jelenik meg) jelent meg két alkalommal híryanag a békéltető testületi tevékenységről, 06.25-én pedig a Pécsi VTV-ben egy tv riport a testület elnökével a békéltető testületi működés eredményeiről, tapasztalatairól, a fogyasztók lehetőségeiről a tv „Monitor” c. műsorában.

A helyi rádióban, a Rádió 1 műsorában, júliusban és októberben 21 ill. 31 alkalommal 20 mp-es reklámspot jelent meg, és a regionális Pannon TV-ben és a helyi Pécs TV-ben szintén július és október hónapokban, naponta egy alkalommal 30 mp-es spot anyag került fő műsoridőben sugárzásra.

11. Részvétel szakmai rendezvényen/képzésen:

Az alábbi országos szakmai rendezvényeken vettünk részt:

- Fogyasztóvédők Országos Egyesületek országos szakmai konferenciája (01.21.), Budapest
- Békéltető testületi elnökök országos értekezlete (02.05.), Budapest
- Fogyasztóvédelmi Egyesület Országos Szövetsége országos konferenciája (04.03.), Budapest
- Budapesti Békéltető Testület szakmai konferenciája (12.11), Pécs

Saját szervezésű továbbképzést nem tartottunk.

12. A Testület tanácsadási tevékenysége:

2013-ban 36 alkalommal érkezett tanácsadás iránti megkeresés a békéltető testülethez. A leggyakoribb témák a következők voltak: közüzemi szolgáltatások, parkolási ügy, nyílászárók, redőny, autót vásárlás, cipő, mobiltelefon, termékbemutató, táska, kerékpár, nemzetközi autóbérlés, üdülési jog stb. Ezen megkeresésből 6 ügyben indult békéltető testületi eljárás.

A Testülethez (telefonon, faxon, email-en), érkezett megkeresésekre az adott szakma szerinti testületi tag, adja meg a szaktanácsot. Ezen tevékenységről a Fgytv. által előírt nyilvántartást a testület tikára vezeti.

13. Média és PR megjelenések:

A kötelezően előírt promóciós tevékenységre és a finanszírozási okokra tekintettel – média és PR megjelenés nem volt.

P é c s, 2014. január 28.

Tisztelettel:

dr. Bodnár József

a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke