



Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
1011 Budapest, Fő utca 44-50.

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei
Békéltető Testület 2014. évi tevékenységéről

Dr. Seszták Miklós Nemzeti Fejlesztési 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 **2014. évi tevékenységéről**:

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

A Testület létszámában nem, de összetételét tekintve történt változás, három jogász végzettségű fő lemondott a békéltető testületi tagságáról, a pótlásuk megtörtént. Az új tagok közül két fő jogász, egy fő pedig közgazdász végzettségű. A működés feltételei gyakorlatilag változatlanok. Itt kell megjegyezni, hogy 2014. évre biztosított támogatás sem volt elégséges a normál ügymenet (az ügyek három fős tanács által történő letárgyalása) biztosításához, ezért voltunk kénytelenek ez évben is (az elmúlt évekhez hasonlóan) egyszemélyes tanácsokkal lefolytatni az eljárásokat.

2. Statisztikai adatok:

2014. évben **468 ügy érkezett be**, melyből **374 ügyet zártunk le** a alábbiak szerint:

kötelezés: 7
egyezség: 30
ajánlás: 82
elutasítás: 77
egyéb megszüntetés: 178.

Az egyéb megszüntetések okai az alábbiak voltak:

hatáskör hiánya: 6
illetékesség hiánya: 8
visszavonta a kérelmet: 30
lehetetlen volt az eljárást folytatni: 52
hiányokat nem pótolta: 53
felek megállapodtak: 23
meghallgatás nélküli alaptalan kérelmek: 6

Az elmúlt évben is minimális, összesen 34 fogyasztói visszajelzés érkezett be, melynek az 50 %-a szólt a teljesítésről.

3. A ügyek tárgya szerinti megoszlása:

Termékek: 277

Élelmiszerek, italok: 1
Textil, ruhanemű: 17
Lábbelik: 108
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 8
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 12
Híradástechnika: 34
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 25
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 3
Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 30
Járművek és alkatrészek: 5
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 17
Egyéb termékek: 14
Hatáskör hiánya: 1
Áttétel: 2

Szolgáltatások: 97

Építőipari kivitelezés: 4
Turizmus: 6
Közlekedés: 22
Posta és távközlés: 14
Közüzemi szolgáltatások: 19
Javítás, karbantartás: 2
Egyéb szolgáltatás: 0
Személyi szolgáltatások: 0
Ingatlan ügyletek: 0
Oktatás: 1
Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 16
Áttétel: 4
Hatáskör hiánya: 5

A termékek tekintetében változatlanul kiemelkedő a lábbelik aránya (108), ezt követi a híradástechnika (34), ezt követi az egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök (30), majd a háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek (25) a sorrend.

A szolgáltatások terén a közlekedés (22), a közüzemi szolgáltatások (19), majd a posta és a távközlés (28), valamint a gazdasági és egyéb szolgáltatások (16) a sorrend.

A termékek és szolgáltatások aránya tekintetében változatlanul a korábbi tendencia jellemző, több a termékkel kapcsolatos a jogvita (277), mint a szolgáltatásokkal kapcsolatos (97).

4. Az alapos és alaptalan kérelmek alakulása:

A lezárt ügyekből 87 bizonyult alaptalannak, 106 pedig megalapozottnak.

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

Tapasztalataink szerint alapvetően befolyásolja az egyezség 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 34 alkalommal jeleztek vissza a fogyasztók, amelyből csak a fele teljesített.

6. A fogyasztói jogviták intézésével összefüggő tapasztalataink (eljárási 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 nem tudjuk tartani, az átlagos ügyintézési határidő meghaladta a 60 napot. Írásban nem folytattunk le eljárást. Az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma 225, a három fős tanács által lefolytatott eljárás száma 16 volt. A vállalkozások közül 210 volt együttműködő, 164 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 nem indítottak pert a Testülettel szemben, azonban pernyertességgel zárult 2014. II. félévében az elmúlt évben indított peres eljárás. A nyilvánosságra hozatalok száma: 31 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, amely az alábbi két pontban ismertetünk:

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. Az ez évi szerződés már két részletben (55 ill. 45%) határozta meg a támogatás kiutalását, azonban ebből csak az első részletet kapta meg a működtető kamara, azt is a nyár folyamán (2014. 07. 01-jén). A második részlet kiutalásának a feltétele az első részlettel történő elszámolás elfogadása volt, amely elszámolásnak a Kamara eleget is tett, azonban a támogatás 45 %-a 2014. december 31-ig nem érkezett meg. Ez a kérdés továbbra is aggályos, ezért a finanszírozás kérdésének mielőbbi megoldását kérjük.

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.

A fentiekre tekintettel 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 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 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. Részvétel szakmai rendezvényen/képzésen:

Saját szervezésű továbbképzést nem tartottunk.

11. A Testület tanácsadási tevékenysége:

2014-ben 10 alkalommal érkezett tanácsadás iránti megkeresés a békéltető testülethez. A leggyakoribb témák a következők voltak: autóvásárlás hitelből, közüzem, üdülési jog, kamat felszámítása, jótállás kérdése autóvásárlás kapcsán, műszaki szavatossági ügye, pénzügyi szolgáltató eljárása, hírközlési szerződés, vállalkozói gépkocsi javíttatás és szabálytalan villamos-energia vételezés.

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 titkára vezeti.

12. Média és PR megjelenések:

Promóciós tevékenység (média és PR megjelenés) a finanszírozási okokra tekintettel nem volt.

P é c s, 2015. január 26.

Tisztelettel:

dr. Bodnár József
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke