

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

**Dr. Seszták Miklós Nemzeti Fejlesztési Miniszter Úr
részére**

**T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Baranya Megyei Békéltető Testület
2015. évi tevékenységéről**

Tisztelt Miniszter Úr!

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (1)-(2) bekezdése alapján az alábbiakban tájékoztatjuk a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület 2015. évi tevékenységéről:

I. TESTÜLETI INFORMÁCIÓK

A békéltető testület tagjainak a mandátuma 2015. 12. 31. nappal lejárt, az új testület megalakítására, az elnökének a megválasztására 2016. 01. 05-én került sor. A Testület létszáma a korábbi 30 főről 24 főre csökkent. A tagok többsége jogász végzettségű, ezen felül 3 mérnök, 2 közgazdász vesz részt a munkában.

A Testület nem szerepel az Európai Bizottságnak a békéltető testületekről vezetett jegyzékben.

II. FINANSZÍROZÁS

A finanszírozás kérdése – a korábbi jelzéseink ellenére – továbbra is gondot jelent a megfelelő, hatékony működés tekintetében.

A 2015. évben a teljes támogatás egy összegben, 2015. augusztus 24-én megérkezett. Az egy összegben történő kiutalás némi előrelépést mutat, de a teljesítési idő tekintetében továbbra is javasoljuk, 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.

Korábban már jeleztük, hogy a Testület tényleges működési költsége meghaladja a 19 M Ft-ot, amely a növekvő ügyszámmal arányosan növekszik. Az Fgytv. által meghatározott ügyszámarányosan felosztott támogatás alapján 2015-ben 12.650.431,- Ft-ot utaltak a működtető kamaráknak, amely 2015-ben is jelentős működtetési nehézségeket okozott:

1. A 2014. évről 94 ügy húzódott át 2015-re, amelyhez 2015. évben 393 új beadvány érkezett. 2015-ben a Testület a 487 ügyből 395 ügyet tudott lezárni, de ebben az évben is 92 ügy került át a 2016. évre, ami igen jelentős szám. Ennek az oka az, hogy a növekvő ügyszám mellett az adminisztratív terhek is nőnek, amelynek az elvégzéséhez a kapott támogatás nem nyújt fedezetet.
2. 2015-ben 5 %-os mértékű kötelező promóciós tevékenység végzését írták elő, amely az esetünkben 632.522,- Ft-ot tett ki. Ez az összeg aránytalanul magas a kapott támogatáshoz képest. A jelenlegi költségvetési helyzetben javasoljuk, hogy a jövőben ne legyen kötelező a promóciós tevékenység a kamarák számára. Ezt a feladatot a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (MKIK) lássa el a Minisztériummal kötött közreműködői szerződés keretében. Miután a vállalkozásoknak a fogyasztói panaszok intézése során kötelezően tájékoztatniuk kell a fogyasztót a békéltető testületekhez fordulás lehetőségéről, a testületek népszerűsítését ezért sem tartjuk indokoltnak.
3. Az MKIK gondozásában áll a békéltető testületek által közösen működtetett www.bekeltetes.hu weboldal. Ezen a weboldalon minden testület elérhetősége, testületi információja, tájékoztatója megtalálható és ezen a weboldalon keresztül kell a kamaráknak az eljárásoktól a szakmai és pénzügyi beszámolóig minden információt megadni és adatokat feltölteni. 2015-ben törvényileg előírták, hogy minden egyes békéltető testület önálló honlapot hozzon létre ill. működtessen. Ezt az előírást megint csak indokolatlannak értékeltük a fennálló pénzügyi helyzetben, hiszen ez is kihatással volt a feladat megfelelő végzéséhez.
4. A működés biztosítása érdekében 2015-ben az előírt három fős tanácsok helyett újra egyszemélyes tanácsokkal kellett az ügyeket letárgyalnunk, amely sérti a fogyasztói jogokat abban, hogy élhessenek az Fgytv. által biztosított testületi tagok kijelölésének a lehetőségével az eljárások során.

A fenti indokainkra tekintettel a finanszírozás átdolgozását javasoljuk, amelyhez az alábbi javaslatunkat terjesztjük elő:

A valós költségek alapján kerüljön megállapításra az egy ügyre vonatkozó (minimum) díj, és ez az összeg legyen a támogatás alapja, ne pedig az országos lezárt ügyszám alapján kerüljön a támogatás szétosztásra.

Többletforrások feltárásához javasoljuk:

1. A 2015. szeptember 11-től hatályos fogyasztóvédelmi rendelkezések szerint minimum 15 E Ft bírság kiszabására kerül sor a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettségét megszegő vállalkozásnak. Miután ez a bírság a békéltető eljárásokhoz kapcsolódik, ezért javasoljuk, hogy a befolyt bírság egy részét a békéltető testületek részére csoportosítsák át.
2. A jelenlegi finanszírozási helyzetben minimális eljárási díj bevezetését is javasoljuk, amely legalább a benyújtott panaszok fénymásolási, ill. az elektronikus úton érkezett beadványok kinyomtatási költségét fedezné.

Testületünk a fentiek alapján úgy értékeli, hogy az általunk lefolytatott eljárások eredményessége és teljesítménye a fenti javaslatunk elfogadásával és megvalósításával lenne csak lehetséges.

III. JOGSZABÁLYOK MÓDOSÍTÁSA

Többször tettünk javaslatot arra, hogy az eljárásra vonatkozó fogyasztóvédelmi törvény kötelezően írja elő mindkét fél számára a meghallgatáson való megjelenést, tekintettel arra, hogy a testület az alapvető feladatát csak akkor tudja ellátni, ha a meghallgatáson mindkét fél jelen van, illetve képviselteti magát. Ezen javaslatunk elfogadását – a panaszolt vállalkozások oldaláról – örömmel üdvözlöttük a 2015. szeptember 11-i fogyasztóvédelmi törvénymódosítás eredményeként.

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében – a fogyasztóvédelmi törvényt érintően – az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is biztosítsanak szignalizációs lehetőséget a Megyei Kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya felé.
2. Az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.
3. Az Fgytv. 29. § (4a) szerinti 21 napos határidő a 29. § (4) e pontja szerinti, hiánypótlási felhívással érintett ügyek esetében értelmetlen. A hiánypótlási felhívás fogyasztói átvételétől kell számítani a megszüntetést tartalmazó kiértesítés határidejét, figyelembe véve a hiányok pótlására adott időt.
4. Javasoljuk, hogy a testületi tagok a 2012. évi C. tv. alapján közfeladatot ellátó személynek minősüljenek.
5. A finanszírozás kérdésének a megoldásával egyidejűleg javasoljuk a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet módosítását is, mivel az ügyek munkaigénye a meghallgatáson hozott döntések esetében egyenlő mértékű.
6. A II. pontban ismertetett finanszírozási probléma megoldásához is jogszabálmódosításra van szükség az ügyszámarányos támogatás megváltoztatásához.

IV. STATISZTIKAI ADATOK

Tájékoztatjuk, hogy a 2014. évről 94 ügy húzódott át 2015-re, amelyhez 2015. évben 393 új beadvány érkezett. A 487 ügyből **395 ügyet tudott a Testület lezárni**. A lezárt ügyek nagyobb része, 70 %-a termékekkel, míg a 30 %-a szolgáltatásokkal volt kapcsolatos.

Az ügyek típusait az alábbiak szerint ismertetjük:

Termékek: 273 (70%)

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 13

Lábbelik: 89

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 21

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 22

Híradástechnika: 36

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 26

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 3

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 25
Járművek és alkatrészek: 12
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 16
Egyéb termékek: 12
Hatáskör hiánya: 0
Áttétel: 1

Szolgáltatások: 122 (30%)

Építőipari kivitelezés: 17
Turizmus: 11
Közlekedés: 25
Posta és távközlés: 16
Közüemi szolgáltatások: 25
Javítás, karbantartás: 4
Egyéb szolgáltatás: 2
Személyi szolgáltatások: 0
Ingatlan ügyletek: 2
Oktatás: 0
Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 16
Áttétel: 3
Hatáskör hiánya: 1

A 395 lezárt ügyek közül

- kötelezést tartalmazó határozat: 4 (1 %)
- egyezséget tartalmazó határozat: 48 (12 %)
- ajánlás: 83 (22 %)
- elutasítás: 65 (16 %)
- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 195 (49 %)

született.

Az egyéb megszüntetések okai az alábbiak voltak:

- hatáskör hiánya: 1 (1 %)
- illetékesség hiánya: 4 (2 %)
- visszavonta a kérelmet: 40 (21 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni: 57 (29 %)
- hiányokat nem pótolta: 64 (33 %)
- felek megállapodása: 27 (14 %)

A fenti adatokból látható, hogy a panasszal érintett vállalkozások készsége az együttműködésre, valamint az alávetési nyilatkozat megtételére még mindig nem elégséges. Az elmúlt év második felében nőtt meg az egyezségek száma (az I. félévben 18, a II. félévben 30 volt), ami azon jogszabályi változásnak volt köszönhető, hogy a fogyasztóvédelmi törvény 2015. 09. 11-i hatálybalépése kötelező tette a panasszal érintett vállalkozások személyes részvételét az eljárásokban, ill. az ezt kiváltó írásos egyezségi ajánlat megtételét azon esetekben, ahol a panasszal érintett vállalkozás nem rendelkezik sem székhellyel, sem telephellyel azon megyében, ahol a fogyasztó az eljárás lefolytatását kéri.

Magas az ajánlások száma, amelyek nagyobb részben a nem baranyai vállalkozásokat érintik, ill. azon ügyekre jellemző, amelyek az üzleten kívüli és távollévők közötti szerződéskötéssel, azaz a termékbemutatókon vagy a webáruházakból rendelt termékekkel kapcsolatos jogvitákból erednek.

A termékbemutatókkal kapcsolatos ügyek kapcsán éri nagyobb sérelem a fogyasztókat, amelyek csökkentése az álláspontunk szerint a szigorúbb jogszabályi előírásokkal, azok betartásának ellenőrzésével, ill. a fogyasztók szélesebb körű tájékoztatásával érhető el.

Az elutasítások oka az, hogy a fogyasztó a kérelmét nem tudta bizonyítékokkal alátámasztani, illetőleg a beadványa eleve alaptalan volt.

A Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok mennyiben kerültek teljesítésre, mert kevés visszajelzés érkezik a Testülethez, annak ellenére, hogy ezen információk kötelező közlésére mind a meghallgatáson, mind pedig a félnek küldött határozatban is felhívjuk a figyelmét. Az elmúlt évben is minimális, összesen 49 fogyasztói visszajelzés érkezett be, melynek kevesebb mint a fele (20) szólt a teljesítésről. Nincs értelme kötelezettséget előírni, ha nincs mögötte következmény.

A lezárt ügyekből 67 bizonyult alaptalannak, 87 pedig megalapozottnak.

Az eljárásban előírt ügyintézési határidőket tekintve elsődlegesen a 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését nem tudjuk tartani, mivel a növekvő ügyszámmal együtt járó adminisztrációs feladatok ellátása egyre nagyobb terhet ill. költséget jelent, amelyet a finanszírozási nehézségek okoznak. Ennek a problémának a megoldását szintén a támogatási összeg növelésében látjuk.

V. EGYEBEK

A Testület az elmúlt év során tartott továbbképzést a tagjainak az eljárásra vonatkozó jogszabály-módosításokra tekintettel.

A kötelezően előírt promóciós tevékenységre előírt 632.522,- Ft-ot az alábbiakra használtunk fel:

A Békéltető Testületről négy alkalommal történt megjelenés a megyei napilapban, amely napilap elsősorban helyi híreket, információkat tartalmaz, de emellett beszámol az országos közéleti, gazdasági eseményekről is. A Dunántúli Naplónak 117 000 olvasója van naponta, a lap az elsődleges és a legnagyobb olvasóközönséget elérő sajtótermék a megyében. Magas a célcsoport-lefedés, a család minden tagját, vagyis egyszerre több célcsoportot lehet elérni a benne megjelentetett hirdetéssel. A lapban a Baranyai Üzlet rovatot havonta egy alkalommal a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara támogatja.

P é c s, 2016. január 21.

Tisztelettel:

dr. Bércesi Ferenc
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke