

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 Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület 2017. 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 2017. évi tevékenységéről:

I. TESTÜLETI INFORMÁCIÓK

A békéltető testület létszáma , összetétele nem változott. Két fő tartós akadályoztatás miatt nem vett részt a testületi munkában. Az ügyeket zömmel egyszemélyes tanácsok tárgyalták. A szakmai munka személyi feltételei biztosítottak.

II. FINANSZÍROZÁS

A pénzügyi támogatási rendszer felülvizsgálata a hatékonyabb működés érdekében szükséges.

Testület tényleges működési költsége meghaladja a 19 M Ft-ot. Az ügyszámarányosan felosztott támogatás alapján 2017-ben **12.041.301,- Ft**-ot utaltak a működtető kamarának, amely 2017-ben is működtetési nehézségeket okozott. Nem nyújtott kellő fedezetet többek közt háromtagú tanácsok kijelöléséhez, a tanácsadási feladatokhoz, a promócióhoz, az adminisztrációs feladatokhoz.

A Testület 2017-ben **357 ügyet zárt le** (31 érkezett ügy lezárása áthúzódott a 2018. évre). A beérkező kérelmek száma csökkent az előző évihez képest. Az ügyszám azonban továbbra is jelentős. Nöttek az adminisztrációs feladatok. A szervezet napi működtetése, az ügyek előkészítéséhez, tárgyalásához, kapcsolódó feladatok mennyisége feszített munkát diktál .

A fogyasztói kérelmek számának csökkenését több körülmény befolyásolta. Megemlíthető, hogy nem indultak termékbemutatós ügyek. Jelentősen nőtt a kereskedelemben az on-line vásárlások száma, az ehhez tapadó indokolás nélküli elállási jog gyakorlása gyakran kiváltja a jogvitákat. Szűrő hatása volt, hogy a tanácsadások száma a duplájára emelkedett. A vállalkozások együttműködési kötelezettségével együtt járó nagyobb költségek /távoli képviselő, részvétel/, a

vidéki üzleteknél, telephelyeknél méltányosabb panaszügyintézkést is eredményeztek. Javult a vállalkozások ügyfélszolgálati, panasz ügyintézkési munkája.

III. JOGSZABÁLYOK MÓDOSÍTÁSA

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az ajánlás – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása - a nyilvánosságra hozatal következményével együtt sem hatékony eszköz. Az értékhatárhoz kötött kötelező erejű testületi döntés bevezetése jelentős segítséget jelentene a fogyasztóknak.
2. 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.
3. A pénzügyi támogatási rendszer felülvizsgálata szükséges. A lezárt ügyekhez igazodó támogatás mellett a működéshez kapcsolódó /pl. három tagú tanácsok kijelölése/, a bővülő adminisztratív feladatokra is reagáló feladat finanszírozás hatékonyabb.
4. Szabályozni javasoljuk az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét az ügyfélkapuval rendelkező vállalkozókkal/pl. válaszirat beküldése,/
5. Javasoljuk, hogy a fogyasztók az eljárás megindítása iránti kérelmet formanyomtatványon terjesszék elő, amelyet a vállalkozás a tájékoztatási kötelezettsége keretében (Fgytv.17//A.§./1/bek.la/pont) bocsát a fogyasztó rendelkezésére.
6. A törvény eljárási kötelezettségként szabályozza a meghallgatáson való személyes részvétel biztosítását abban a megyében, ahol a vállalkozás székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkezik. Amennyiben a vállalkozás az adott megyében bejelentett üzlettel rendelkezik, de az üzlet nincs a cégjegyzékben fióktelepként, telephelyként bejegyezve, úgy javasoljuk, hogy az üzlethelyiség is megjelenési kötelezettséget vonjon maga után.
7. A jogorvoslati alapjogra tekintettel valamennyi testületi határozat tekintetében szükséges biztosítani a jogorvoslati jogot (elutasítás, megszüntetés, egyesség jóváhagyása).
8. Promócióra a források minimális lehetőséget biztosítanak. Hatékonyabb lenne a feladat egységes központi ellátása.

IV. STATISZTIKAI ADATOK

A 2016. évről 68 ügy húzódott át 2017-re, amelyhez 2017. évben 320 új beadvány érkezett. A 388 ügyből **357 ügyet zárt le a Testület**, 2018-ra 31 ügy húzódott át. A lezárt ügyek nagyobb része, 66 %-a a termékekkel, míg a 34%-a szolgáltatásokkal kapcsolatos.

A Testület az előkészítő szakaszban/elnöki feladatkörben/ 103 ügyet (29 %), a tárgyalási szakaszban pedig 254 ügyet (71 %) zárt le.

Az ügyek típusait az alábbiak szerint ismertetjük:

Termékek: 234 (66 %)

Élelmiszerek, italok: 4
Textil, ruhanemű: 15
Lábbelik: 86
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 15
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 15
Híradástechnika: 26
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 21
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 1
Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 18
Járművek és alkatrészek: 11
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 14
Egyéb termékek: 1
Hatáskör hiánya: 0
Áttétel: 7

Szolgáltatások: 123 (34 %)

Építőipari kivitelezés: 13
Turizmus: 6
Közlekedés: 21
Posta és távközlés: 37
Közüzemi szolgáltatások: 19
Javítás, karbantartás: 2
Egyéb szolgáltatás: 2
Személyi szolgáltatások: 1
Ingatlan ügyletek: 2
Oktatás: 0
Háztartási kiegészítő szolgáltatás: 0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 15
Áttétel: 5
Hatáskör hiánya: 0

A 357 lezárt ügy közül

- kötelezést tartalmazó határozat: 2 (1 %)
- egyezséget jóváhagyó határozat: 75 (21 %)
- ajánlás: 62 (17 %)
- elutasítás: 80 (22 %)
- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 138 (39 %)

született.

Az egyéb megszüntetések (138) okai az alábbiak:

- illetékesség hiánya: 12 (9 %)
- visszavonta a kérelmet: 34 (24 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 55 (40 %)
- hiányokat nem pótolta: 34 (24 %)
- felek megállapodása: 2 (2 %)
- alaptalan kérelem: 1 (1 %)

Az adatokból kitűnik, hogy a panasszal érintett vállalkozások készsége az alávetési nyilatkozat megtételére kivételes.

Nőtt az egyezségek száma, ami részben az együttműködési kötelezettség előírásának is következménye, mivel az egyezés jórészt a személyes meghallgatás során alakul ki. Az eljáró testületi tagok közreműködése hatékonyan segíti elő az egyesség létrehozását.

Az ajánlások jelentős része a távollévők közötti szerződéskötéssel, a webáruházakból rendelt termékekkel kapcsolatos jogvitákból erednek. Jellemző jogviták: futár szerepe a termék átadásánál, az elállási jog gyakorlása, használt termék rejtett hibája, jogvesztő határidők értelmezése.

Az elmúlt év legjelentősebb ügycsoportjait a lábbelikkel, a híradástechnikai eszközökkel (mobiltelefonok), a szolgáltatások körében a posta és távközléssel (telefon/internet előfizetői szerződések), közszolgáltatással kapcsolatos jogviták tették ki. A fogyasztói kérelmek zömmel a hibás teljesítésből adódó szavatossági igények érvényesítésére irányultak. A közüzemi szolgáltatások körében több esetben a magas (több százezer forint) összegű vízdíj számlákat sérelmezték a fogyasztók, legtöbbször alaptalanul, mert kiderült, hogy a kár a fogyasztó érdekkörében merült fel.

Az elutasító döntések indokaira jellemző, hogy a fogyasztó a kérelmét nem tudta bizonyítékokkal alátámasztani, illetőleg az igénye a jogvesztő határidőn túli volt.

Alig érkezik visszajelzés az ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok teljesítéséről, annak ellenére, hogy a tájékoztatási kötelezettségre mind a meghallgatáson, mind pedig a félnek küldött határozatban felhívjuk a figyelmet. Az elmúlt évben 19 fogyasztói visszajelzés érkezett, melyből 13 szólt a teljesítésről.

Az eljárásban az előírt 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését a működés szervezettsége, az előkészítési feladatok átrendezése, a munkamegosztás racionalizálása révén tartani lehetett. Halasztásra ritkán, kizárólag további bizonyítás céljából került sor. A határidők betartását az adminisztrációs feladatok növekvő terhe veszélyezteti.

A tanácsadások száma jelentősen nőtt. A tanácsadást az elnök, az elnökhelyettes mellett két tag látta el. Az elmúlt évben 191, az előző évben 99 tanácsadás volt. A fogyasztók gyakran azt megelőzően kérnek tanácsot, hogy panaszuk rendezését a vállalkozóval megkísérelték volna. A jogaikról kapott tájékoztatás alapján nagyobb eséllyel léphetnek fel. A tanácsadási tevékenységről az előírt nyilvántartást a testület titkára vezeti.

V. EGYEBEK

A Testület évente szervez továbbképzést, egybekötve az éves munkáról szóló beszámolóval. A tipikus ügyekről, jogesetekről a jogszabályi változásokról rendszeresen összeállított tájékoztató készül. Állásfoglalást dolgozott ki a testület a közszolgáltatásokkal kapcsolatos hatósági és békéltető testületi hatáskörök elhatárolásáról.

P é c s, 2018. február 26.

Tisztelettel:


dr. Bércesi Ferenc
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke

