

Innovációs és Technológiai Minisztérium
1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Dr. Palkovics László
Innovációs és Technológiai Miniszter Úr részére

T á r g y: Összefoglaló tájékoztató a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület 2018. 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 2018. évi tevékenységéről:

I. TESTÜLETI INFORMÁCIÓK

A békéltető testület létszáma, összetétele nem változott. Négy 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 20 M Ft-ot. Az ügyszámarányosan felosztott támogatás alapján 2018-ban **10.293.287,- Ft**-ot utaltak a működtető kamarának, amely 2018-ban is működtetési nehézségeket okozott. Nem nyújtott kellő fedezetet többek közt háromtagú tanácsok kijelöléséhez, a tanácsadási feladatokhoz, a promócióhoz, az adminisztrációs feladatokhoz.

A Testület 2018-ban **348 ügyet zárt le** (31 érkezett ügy lezárása áthúzódott a 2019. 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 a tanácsadások magas számának is. A vállalkozások együttműködési kötelezettségével együtt járó terhek /pé. távoli képviselő, részvétel stb./, méltányosabb elbírálásra ösztönzik a vállal-

kozásokat. Javult a vállalkozások ügyfélszolgálati, panasz ügyintézési munkája. A nagyobb áruházláncokat érintő jogviták minimálisra csökkentek (Tesco, Decathlon, Aldi, Lidl stb.). Ennek nyilvánvaló oka a fogyasztói igények rendkívül kedvező elbírálása (pl. 30 napos cserelehetőség, 90 napos elállási jog, 2 év jótállási idő stb.).

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 jelentősen növelné a hatékonyságot. A jelenlegi helyzet ellenmondást hordoz, mivel a kötelező határozat meghozatalának lehetősége éppen a jogsérelmet okozó vállalkozás döntésén múlik. Nem véletlen, hogy alávetési nyilatkozat megtétele egy-két esetben fordul csupán elő.
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 kiértékelés 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.a/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. A fogyasztóvédelmi törvény a megjelenési kötelezettséggel összefüggően az üzlethelyiséget nem jelöli meg.
7. A jogorvoslati alapjogra tekintettel valamennyi testületi határozat tekintetében szükséges biztosítani a jogorvoslati jogot (elutasítás, megszüntetés, egyezség jóváhagyása).
8. Promócióra a források minimális lehetőséget biztosítanak. Hatékonyabb lenne a feladat egységes központi ellátása.

IV. STATISZTIKAI ADATOK

A 2017. évről 31 ügy húzódott át 2018-ra, amelyhez 2018. évben 348 új beadvány érkezett. A 379 ügyből **348 ügyet zárt le a Testület**, 2019-re 31 ügy húzódott át. A lezárt ügyek nagyobb része, 59 %-a a termékekkel, míg a 41 %-a szolgáltatásokkal kapcsolatos.

A Testület az előkészítő szakaszban /elnöki feladatkörben/ 79 ügyet (23 %), a tárgyalási szakaszban pedig 269 ügyet (77 %) zárt le.

Az ügyek típusait az alábbiak szerint ismertetjük:

Termékek: 206 (59 %)

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 10

Lábbelik: 57

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 18

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 15

Híradástechnika: 25

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 30

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 4

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 6

Járművek és alkatrészek: 19

Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 14

Egyéb termékek: 6

Hatáskör hiánya: 0

Áttétel: 5

Szolgáltatások: 142 (41 %)

Építőipari kivitelezés: 15

Turizmus: 8

Közlekedés: 30

Posta és távközlés: 26

Közüzemai szolgáltatások: 33

Javítás, karbantartás: 6

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 1

Ingatlan ügyletek: 4

Oktatás: 2

Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0

Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 11

Áttétel: 6

Hatáskör hiánya: 0

A 348 lezárt ügy közül

- kötelezést tartalmazó határozat: 4 (1 %)
- egyezséget jóváhagyó határozat: 80 (23 %)
- ajánlás: 61 (17 %)
- elutasítás: 62 (18 %)
- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 141 (41 %)

született.

Az egyéb megszüntetések (141) okai az alábbiak:

- illetékesség hiánya: 11 (8 %)
- visszavonta a kérelmet: 40 (28 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 38 (27 %)

- hiányokat nem pótolta: 42 (30 %)
- felek megállapodása: 10 (7 %)
- alaptalan kérelem: 0 (0 %)

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 egyezség jórészt a személyes meghallgatás során alakul ki. Az eljáró testületi tagok közreműködése is hatékonyan segíti elő az egyezség létrehozását.

Az együttműködés fokozását a jogi szabályozás útján lehet erősíteni. Látható, hogy komoly előrelépést jelentett a megjelenési kötelezettség előírása. A vállalkozások rendszeres tájékoztatást kapnak a békéltető testület működéséről (a kamarai weboldalak, valamint a vállalkozások részére küldött értesítések, tájékoztatók, felhívások megfelelő eligazításokat adnak a kötelezettségekről). A vállalkozások együttműködési készsége az értékhatárhoz kötött kötelező döntések lehetőségének megteremtésével növelhető.

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. A beszámolási időszakban tipikus ügyként jelentek meg a panelházi lakások nyílászáróinak cseréjével kapcsolatos szolgáltatásból eredő jogviták. A panaszok lényege az, hogy a házról házra járó vállalkozás a tényleges munkával nem járó felmérést (a méret levételét) önálló szolgáltatásként tünteti fel a szerződésben és a teljes szolgáltatásért járó díjazás 30-40 %-át számolja el felmérési díjként. A szándék ugyanakkor nyilvánvaló: az egyébként oszthatatlan rész-szolgáltatás azonnali elvégzése kizárja a fogyasztó indokolás nélküli elállási jogának a gyakorlását. Az előfordult ügyekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a városi rendőrkapitánysággal egyeztető megbeszélést tartottunk. A rendőrség nyomozást indított és a vonatkozó iratokat bekérte.

Az elmúlt év legjelentősebb ügycsoportjait a lábbelikkal, a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel, a szolgáltatások körében a közszolgáltatással és közlekedéssel (parkolás) 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 35 fogyasztói visszajelzés érkezett, melyből 19 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.

V. EGYEBEK

A Testület évente szervez továbbképzést, egybekötve az éves munkáról szóló beszámolóval. A tipikus ügyekről, jogesetekről a jogszabályi változásokról a tagok részére rendszeresen összeállított tájékoztató készül.

A Testület által szervezett szakmai továbbképzésen az elmúlt év munkájának a bemutatásán túl az egyedi ügyekben fellelhető általánosítható szakmai megoldások bemutatására is sor kerül.

A működtető kamarával előírászerű az együttműködés. A megyében működő fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel rendszeres az információcsere, panaszügyekben a konzultáció. Az egyesület szakmai rendezvényein a testület rész vesz. Az egyesületek állandó meghívottak a testület által szervezett rendezvényekre.

A Testület elnöke napi szakmai kapcsolatot alakított ki a Pécsi Járási Hivatal fogyasztóvédelmi osztályával. Havonta rendszeresen írásban dokumentált formában szakmai konzultációt, egyeztetést tartunk, változó helyszínnel. A szakmai rendezvényeken kölcsönösen részt veszünk. A fogyasztóvédelmi hatóság vezetője állandó meghívott a testület beszámoló értekezletén, egyéb rendezvényein.

Szakmai egyeztetést tartottunk (2018. 12. 17-én) a fogyasztóvédelmi hatóság és a városi rendőrkapitányság részvételével, melynek tárgya az utóbbi időben jelentősen elszaporodott nyílászárók cseréjével kapcsolatos fogyasztói panaszok jogi hátterének áttekintése volt.

A Testület elnöke 2018. 03. 12-én előadást tartott a Baranya Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület fogyasztóvédelmi fórumán. A testület elnöke részt vett a fogyasztóvédelmi egyesület által októberben szervezett, a vízmű szolgáltató (Tettye Forrásház Zrt) fogyasztói panaszügyintézési tevékenységéről rendezett fórumon. A fogyasztóvédelmi egyesület által rendezett (2018. 12. 06.), a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről tartott továbbképzésen a testület elnöke konzulensként vett részt.

Rendszeresen jelentetünk meg a saját www.baranyabekeltetes.hu, valamint a <https://www.facebook.com/baranyamegyei.bekeltetotestulet> oldalunkon szakmai, fogyasztóvédelmi jogeseteket. A Testület elnöke az aktuális tapasztalatokról nyilatkozott a Mindennapi Fogyasztóvédelem c. lap részére (2018/6.).

A testület tagjai részére évente két alkalommal szervezünk szakmai továbbképzést. A napirenden rendszeresen az elmúlt időszak munkájáról szóló beszámoló és a tárgyalt ügyekből adódó tapasztalatok feldolgozása szerepel. A rendezvényen meghívott a fogyasztóvédelmi hatóság vezetője, valamint a jelölt civil szervezetek képviselője. Az általánosítható tapasztalatokat rendszeresen feldolgozzuk, az összeállítást online úton eljuttatjuk a tagok részére. A tájékoztatás jelentőségét az adja, hogy a testület tagjai átlagosan 20-22 ügyek tárgyalnak, ez a mennyiség viszont nem elegendő a jogalkalmazási gyakorlat teljes körű áttekintéséhez.

A leghasznosabbnak ítéljük a központi szervek által szervezett értekezleteket, képzéseket, tapasztalatcseréket. Úgy látjuk, hogy a különböző testületek sok tekintetben eltérő gyakorlatot folytatnak. Az eljárások egységesítése ezeknek a fórumoknak is a feladata. A helyes gyakorlat bemutatása mellett az új, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok ismertetése is szükséges. A központi fórumoknak nagy jelentősége van az egységes megyei gyakorlat kialakításában.

A tanácsadások száma továbbra is jelentős. A tanácsadási feladatokat az elnök, részben az elnökhelyettes látják el. Az elmúlt évben 151 tanácsadásra került sor. A tanácsadásba a testületi tagok bevonását akadályozza, hogy a tanácsadásért díjat nem tudunk fizetni. 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. Tanácsadási ügyelet minden szerdán 10 órától

délután 15 óráig rögzített meghirdetett időpontban van. A telefonos és az e-mailen érkező megkereséseket a testület elnöke és az elnökhelyettese a tanácsadás keretében megválaszolja.

Az ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig 08.30-tól 15.00 óráig működik. Az ügyfélszolgálati teendőket a testület titkára folyamatosan látja el. A testület elnöke hétfőtől-péntekig 10 és 14 óra között a hivatalban tartózkodik, és az ügyfelek rendelkezésére áll.

A megkeresések elsődlegesen telefonon, de személyesen és elektronikus levélben is folyamatosan érkeznek. Az ügyfélszolgálati események száma átlagosan heti 15 megkeresés.

P é c s, 2019. január 15.

Tisztelettel:


dr. Bércesi Ferenc
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke

