

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	Levelezési címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10300002-24617019-00003285	Kedvezményezett adószáma: 18304433-2-02
Szerződés szám: FOHÁT/371/2018-NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület 2018.06.30 – 2018.09.30. finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Bércesi Ferenc elnök és Beck Andrea titkár	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 72/507-154
---	---

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (negyedéves beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

Testület neve: Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület

Elérhetősége: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., tel: 72/507-154, 20/283-3422, email: info@baranyabekeltetes.hu

Honlapcíme: www.baranyabekeltetes.hu

A Baranya Megyei Békéltető Testület működtetését a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara látja el. Az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik a testület ügyszámarányos támogatásáról.

A testület tagjai:

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által jelölt tagok:

1. dr. Bodnár József
2. dr. Bércesi Ferenc
3. dr. Egerszegi Zoltán
4. dr. Horváth Ágnes
5. dr. Páli Kálmán
6. dr. Fabó Tibor
7. dr. Neuheiser Romuald
8. Králik Ivánné
9. Leikauf Tibor

Nemzeti Agrárgazdasági Kamara Baranya Megyei Igazgatósága által jelölt tagok:

10. Turós Izabella
11. dr. Sztanics Balázs
12. Tarnai Lívია

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete által jelölt tagok:

13. dr. Farkas Tibor
14. Lászlóné dr. Kovács Ilona
15. dr. Farkasné dr. Gáspár Erzsébet
16. dr. Garadnay Kinga
17. dr. Makay Gábor
18. dr. Schmidt Gábor
19. dr. Nagy Róbert
20. dr. Monori Gábor

Lakásszövetkezetek és Társasházak Baranya Megyei Szövetsége által jelölt tag:

21. Moró Erika

Pécs-Baranyai Origó-Ház Egyesület által jelölt tagok:

22. dr. Steiner Melinda
23. dr. Emberovics Anita
24. dr. Somlainé dr. Vojcsek Magdolna Klára

A békéltető testület létszáma, összetétele nem változott. Négy fő tartós akadályoztatás miatt nem vesz részt a testületi munkában. Az ügyeket zömmel egyszemélyes tanácsok tárgyalták.

A tagok megbízatása a 2016. 01. 05. napján történt alakuló üléstől számítva 4 évre szól, a díjazásuk a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet előírásai szerint történik.

2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

Az eljárásban előírt 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését tartjuk.

Ezen időszakban lezárt ügyek nagyobb része, 63 %-a a termékekkel, míg 37 %-a szolgáltatásokkal kapcsolatos. A termékek közül jellemzően a lábbelikkal és a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel, valamint a közlekedési, a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekben érte nagyobb arányú sérelem.

Az ügyek tartalma zömmel a fogyasztói szerződés megkötésével, teljesítésével kapcsolatos. A beszámolási időszakban a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő fogyasztói kérelem nem volt.

Egységes álláspontot dolgoztunk ki a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekben (víz, villamos energia szolgáltatás, hulladék, távhő) a békéltető testület és a fogyasztóvédelmi hatóság elhatárolása tárgyában.

3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

2018. 07. 01-től 2018. 09. 30-ig 82 kérelem érkezett a Testülethez. A Testület ezen időszakban 95 ügyet zárt le.

Jelentősen nőttek a testület működésével kapcsolatos adminisztratív feladatok. A hivatal napi működésével, az egyes ügyek előkészítésével, tárgyalásával, lezárásával, a pénzügyi beszámolók előkészítésével összefüggő adminisztratív, szervezési feladatok mennyisége rendkívüli túlfeszített munkát diktál. A hivatali adminisztráció ellátása a testület titkárára aránytalan terhet ró, ugyanakkor más segítő munkatárs beállítására lehetőség nincs.

3.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

Az ügyek típusait az alábbi szempontok szerint ismertetjük:

Termékek: 60 (63 %)

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 2

Lábbelik: 20

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 4

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 3

Híradástechnika: 3

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok: 14

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 0

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 2

Járművek és alkatrészek: 5

Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 5

Egyéb termékek: 1

Hatáskör hiánya: 0

Áttétel: 1

Szolgáltatások: 35 (37 %)

Építőipari kivitelezés: 1

Turizmus: 2

Közlekedés: 10

Posta és távközlés: 5

Közüzemi szolgáltatások: 10

Javítás, karbantartás: 1

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 0

Ingatlan ügyletek: 0
Oktatás: 1
Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 4
Áttétel: 2
Hatáskör hiánya: 0

Az adatokból kitűnik, hogy a beszámolási időszakban a fogyasztókat a lábbelikkal és a és a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel, valamint a közlekedési, a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekben érte nagyobb arányú sérelem. Ezek számának csökkentése a hatósági ellenőrzések gyakoriságának növelésével, illetve a fogyasztók célzott tájékoztatásával érhető el. Új jelenség az ún. „házaló szolgáltatásoknál” (lakásfelújítás, ajtó-, ablakcsere) jelentkező sorozatos visszaélés (pl. aránytalanul nagy összegű „felmérési költség”, „előleg” leszámlázása). Az ezekben az ügyekben célszerűnek látszik a fogyasztóvédelmi hatóságok fellépése is.

Az internetes vásárlásokkal kapcsolatos jogviták külön figyelmet kapnak. A termék megrendelésével, kiszállításával, átvételével, az elállási jog gyakorlásával kapcsolatos jogi előírások értelmezése az eljáró testületi tagokkal külön is megvitatásra került.

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

- Az ajánlások – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal kötelezettségével együtt sem bír hatékony visszatartó erővel. Nincs jogi kötöttsége.
- Célszerű lenne megalapozott fogyasztói kérelem esetén értékhatárhoz kötött kötelező tartalmú döntéshozatal lehetőségének megteremtése.
- 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.
- 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.
- Szabályozni javasoljuk az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét az ügyfélkapuval rendelkező fogyasztókkal /kérelem beküldése/ és vállalkozókkal /válaszirat beküldése/.
- A www.bekeltetes.hu központi weboldal átdolgozását javasoljuk, mind az ügyek nyilvántartásával (iktatás, ügyiratkezelés stb.), mind pedig a szakmai és pénzügyi beszámolók elkészítésével, nyilvántartásával kapcsolatban.
- 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.
- Javasoljuk a békéltető testületi iratminták, határozatok, eljárási rend egységesítését.
- Javasoljuk a tanácsadás díjának fix összegű megállapítását. A tanácsadások száma folyamatosan nő. Az elnök és az elnökhelyettes természetesen díjazás nélkül látja el ezt a feladatot, a testület tagjainak arányos bevonása viszont díjazás nélkül nem oldható meg.

- A jogorvoslati alapjogra tekintettel valamennyi testületi határozat tekintetében szükséges biztosítani a jogorvoslati jogot (elutasítás, megszüntetés, egyezség jóváhagyása).
- 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.
- Promócióra a források minimális lehetőséget biztosítanak. Hatékonyabb lenne a feladat egységes központi ellátása.
- Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is célszerű lenne szignalizációs kötelezettséget előírni az illetékes hatóság felé. (Pl. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény megsértése esetén.)

3.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

A Testület ezen időszakban **95 ügyet zárt le** az alábbiak szerint:

- kötelezést tartalmazó határozat: 1 (1 %)
- egyezséget tartalmazó határozat: 19 (20 %)
- ajánlás: 15 (16 %)
- elutasítás: 22 (23%)
- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 38 (40%)

Az adatok mutatják, hogy az érdemi döntések közül az egyezségek száma nőtt, ami részben az együttműködési kötelezettség előírásának is következménye. Másrészt az eljáró testületi tagok közreműködése is hatékonyan segíti elő az egyezség létrehozását.

Kötelezést tartalmazó határozat a beszámolási időszakban egy született, a vállalkozásoknak továbbra sincs készsége alávetési nyilatkozat megtételére.

Az elutasító döntések indokaira az jellemző, hogy a fogyasztó kérelmét bizonyítékokkal nem támasztotta alá, igénye alaptalan vagy a jogvesztő határidőn túli volt.

3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

Ahogy jeleztük, a panasszal érintett vállalkozások készsége az eseti alávetési nyilatkozat megtételére továbbra is ritka.

Megnőtt ugyanakkor az egyezségkötések száma. Aggályosnak tartjuk azonban azt az értelmezést, hogy nem a testület székhelyen működő vállalkozások együttműködési kötelezettsége a válaszirat mellett a fogyasztó igényének megfelelő egyezségi ajánlat lehetőségének a megtételére terjed ki. Álláspontunk szerint az egyezségi ajánlat a részvételhez köthető szankcióként nem működhet. A fogyasztó igénye ugyanis lehet alaptalan vagy jogszabálysértő is.

A Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy az 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 fogyasztói visszajelzés érkezett be. Nincs értelme kötelezettséget előírni, ha nincs mögötte következmény.

3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítást nem tesz lehetővé, a megszüntetéssel kapcsolatos kérdéseket a 3.5. pontban ismertetjük.

3.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.

Az egyéb megszüntetések (38) okai az alábbiak voltak:

- illetékesség hiánya: 3 (8 %)
- visszavonta a kérelmet: 7 (18 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 11 (29 %)
- hiányokat nem pótolta: 12 (31%)
- felek megállapodása: 5 (13%)
- alaptalan kérelem: 0

Magas a hiánypótlások aránya. A fogyasztó mulasztása zömmel abból ered, hogy a vállalkozóval előzetesen nem kísérelik meg a vitás ügy rendezését.

3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Ahogy a 2. pontban már ismertettük, a 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését az ügyek többségében tartani tudjuk. Az ügyek a meghallgatások rendszerint lezárásra kerülnek. Egy-két esetben azonban előfordul néhány nap csúszás, ami az adminisztrációs terhek feltorlódása ill. a tárgyalások elhalasztása miatt következik be.

3.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.

Mint a 3.3. pontban ismertettük, a Testületnek minimális információja van a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok teljesítéséről. A fogyasztók a visszajelzéssel kapcsolatos kötelezettséget nem teljesíti, még akkor sem, ha a vállalkozás a határozatot nem teljesíti.

4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

Ahogy a 3.6 pontban is már ismertettük, a 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését az ügyek többségében tudjuk tartani, de az adminisztrációs feladatok bővülése ezt veszélyezteti. Az ügyek lezárása átlagosan 65 napot vesz igénybe.

A működés biztosítása érdekében az előírt három fős tanácsok helyett az ügyeket zömmel egyedül eljáró tagok tárgyalták.

A testületi tagok által tárgyalás alapján lezárt ügyek száma a harmadik negyedévben: 89 db, egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma átlagosan 5 db.

Az ügyek túlnyomó többsége tárgyaláson került elbírálásra, írásban lefolytatott eljárásra nem került sor.

Ajánlás hatályon kívül helyezése iránti peres eljárás ezidáig nem indult.

5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A pénzügyi támogatási rendszer felülvizsgálata a hatékonyabb működés érdekében szükséges.

A 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. Az ügyszám az elmúlt évihez képest csökkent, azonban továbbra is jelentős. Nöttek az adminisztrációs feladatok. A szervezet napi működtetése, az ügyek előkészítéséhez, tárgyalásához, kapcsolódó feladatok mennyisége feszített munkát diktál.

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 kapcsolatot alakított ki a járási hivatalokkal. Havonta rendszeresen írásban dokumentált formában szakmai konzultációt, egyeztetést tartunk, változó helyszínnel. A szakmai rendezvényeken kölcsönösen részt veszünk. A járási hivatal vezetője állandó meghívott a testület beszámoló értekezletén.

6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

A 3.1. pontban ismertettük a javaslatainkat.

7. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!

Az együttműködés fokozását a jogi szabályozás útján lehet erősíteni. 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.

8. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

A Testület a fenti értesítési kötelezettségének az Fgytv. 29. (12) bekezdése szerint eleget tett.

Az ezévi közreműködői szerződésben előírtak szerint a vállalkozói mulasztásról a tárgyalás napjától számított 15 napon belül (az eljáráshoz szükséges adatokat tartalmazó) értesítést küldünk a hatóság részére.

9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

Rendszeresen jelentetünk meg a saját www.baranyabekeltetes.hu, valamint a <https://www.facebook.com/baranyamegyei.bekeltetotestulet> oldalunkon szakmai, fogyasztóvédelmi jogeseteket.

Cikket jelentettünk meg a Budapesti Békéltető Testület 2018/4. Mindennapi Fogyasztóvédelem c. lapjában, „Törött televízió a csomagban – ki viseli a kárt?” címmel.

10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?

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 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 jelölő civil szervezetek képviselője. Az általánosítható tapasztalatokat rendszeresen feldolgozzuk, az összeállítást online úton eljuttatjuk a tagok részére. A tájékoztatás fontos kérdés, mivel a testület tagjai átlagosan 20-22 ügyet tárgyalnak, ez a mennyiség nem elegendő a jogalkalmazási gyakorlat teljes körű áttekintéséhez.

11. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.

A Testület által szervezett szakmai továbbképzésen az elmúlt év munkájának a bemutatásán túl az egyedi ügyekben fellelhető általánosítható szakmai megoldások bemutatására is sor kerül. Ezen időszakban továbbképzést a testület tagjai számára nem tartottunk.

12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

A korábban kifejtetteknek megfelelően a testület írásban dokumentált módon, havi rendszerességgel kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal. A szakmai rendezvényeken kölcsönösen részt veszünk. A Testület elnökének kezdeményezésére 2018. 07. 12-én tartottuk meg a soros szakmai egyeztetést a hatóság képviselőivel, az erről szóló emlékeztetőt csatoljuk.

13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

A tanácsadási feladatok száma az elmúlt évben a duplájára nőtt. Ez a tendencia a beszámolási időszakban is megfigyelhető. A jelenlegi helyzetben a tanácsadási tevékenységet a testület elnöke és elnökhelyettese látja

el, akadályoztatás esetén egy-két testületi tag besegít. A tevékenységről az előírt nyilvántartást a testület titkára vezeti. Személyes 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. A tárgyidőszakban 24 alkalommal került sor tanácsadási szolgáltatás nyújtására. A tanácsadásért díjat nem fizetünk.

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.

14. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Testület tagja az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezést elősegítő hálózatnak (OVR). Az Fgytv. 18. §-a kizárólag belföldi online szerződésekkel összefüggő jogviták rendezését teszi lehetővé a megyei testületek számára.

15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Nem releváns

16. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

A 9. pontban ismertettük az erre vonatkozó tevékenységeinket, megjelenéseket (lásd továbbá a mellékleteket).

17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.

Az alábbiakban adunk tájékoztatást a <https://www.baranyabekeltetes.hu/> oldalunk látogatottsági adatairól:

Egyéni látogatók száma: 285 fő

Látogatások száma: 343 alkalom

Az oldalon online úton (<http://kerelem.baranyabekeltetes.hu>) is biztosítjuk a kérelem benyújtásának a lehetőségét, amellyel kevés fogyasztó élt ezidáig. Ezen lehetőségről mind a tanácsadás, mind az ügyfélszolgálati teendők ellátása keretében tájékoztatást adunk a feleknek, továbbá a PR-megjelenéseinkben is felhívjuk a figyelmet erre a lehetőségre.

A honlappal kapcsolatban fogyasztói visszajelzés nem érkezett.

18. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!

A testület nem végez felmérést.

19. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.

A beszámolási időszakban a testület 95 ügyet zárt le. Ebből 35 esetben érdemi döntés született. Az ügyek 17 %-ában a fogyasztó kérelmét alaposnak ítélte meg a testület. Nőtt az egyezségkötések aránya (20 %), ami a testület tagjainak kezdeményező hozzáállását is tükrözi. Az elutasítások aránya 23 %, ami a kérelmek körültekintő alapos jogi megítélését mutatja.

A hatékonyságot rontja, hogy az ajánlások minimális kötelező erővel bírnak, és a teljesítésük nem következő nyomon. A teljesítés elmaradásának a nyilvánosságra hozatala sem bír visszatartó erővel. A fogyasztói kérelmek tárgyi értéke túlnyomó többségében kisebb összegű (pl. cipős ügyek, ruházat, egyes műszaki cikkek, stb.). Ezeknek az igényeknek a bírósági úton történő érvényesítésére a költségek miatt csak ritkán vállalkoznak a fogyasztók. Az ajánlás teljesítésének az elmaradása tehát komoly érdeksérelmet okoz.

20. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:

- a testület naprakész internetes honlapot működtet,
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik.
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

A Baranya Megyei Békéltető Testület nyilatkozik arról, hogy a Testület

- a testület naprakész internetes honlapot működtet,
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,

- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, természetesen a hiánypótlás esetén a jelzett határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti (célszerűbb lenne itt a meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés fogalmát használni),
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik.
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévét követő év **március hó 1. napjáig** a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen meg megküldeni felé azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a negyedéves finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról

(M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról

(M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról

(M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja

(M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

Alulírott Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: P é c s, 2018. október 4.

dr. Bércesi Ferenc
a Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke

