**3. számú melléklet**

**SEGÉDLET**

a békéltetető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara** | |
| Közreműködő szervezet címe:  **7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.** | Levelezési címe:  **7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.** |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10300002-24617019-00003285.** | Közreműködő adószáma:  **18304433-2-02** |
| Szerződés szám: **FOHÁT/352/2015-NFM\_SZERZ** | |
| A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása** | |

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**A békéltető testületek 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  Beck Andrea | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  *72/507-154* |
|  |  |

**A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a** [**www.bekeltetes.hu**](http://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. Ismertesse 2015. évhez/előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

A Testület létszámában és összetételében nem történt változás. A működési feltételek továbbra is változatlanok.

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 kamaránknak, 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. 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. 2015-ben előírták, hogy minden egyes békéltető testület önálló honlapot hozzon létre ill. működtessen. Az önálló honlap elkészítése és működtetése is plusz terhet jelent, ami nem jelenik meg a költségvetésben.
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 terjesztettük elő a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium felé:

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.

**2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

A második félévben 201 ügy érkezett be, melyből 219 ügyet zártunk le a alábbiak szerint:

kötelezés: 4

egyezség: 30

ajánlás: 38

elutasítás: 29

egyéb megszüntetés: 118

Az egyéb megszüntetések okai az alábbiak voltak:

hatáskör hiánya: 1

illetékesség hiánya: 1

visszavonta a kérelmet: 23

lehetetlen volt az eljárást folytatni: 29

hiányokat nem pótolta: 46

felek megállapodtak: 18

**2.1. 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.**

*A ügyek tárgya szerinti megoszlása:*

Termékek: 145

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 6

Lábbelik: 51

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 10

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 12

Híradástechnika: 23

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 11

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 2

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 12

Járművek és alkatrészek: 6

Bútor,sportszer, hangszer, óra, ékszer: 8

Egyéb termékek: 4

Szolgáltatások: 74

Építőipari kivitelezés: 8

Turizmus: 6

Közlekedés: 12

Posta és távközlés: 11

Közüzemi szolgáltatások: 16

Javítás, karbantartás: 3

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 0

Ingatlan ügyletek: 2

Oktatás: 0

Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0

Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 14

Illetékesség hiánya: 1

Határkör hiánya: 1

A termékek tekintetében változatlanul a lábbelik aránya (51 – 35 %) a kiemelkedő, ezt követi a híradástechnikai termékek (23 – 16 %), az egészségmegőrző és gyógyászati termékek és eszközök, valamint a számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók (12-12 – 8 %).

A szolgáltatások terén a közüzemi szolgáltatások (16 – 22 %) vezetnek, ezt követi a gazdasági és egyéb szolgáltatások (14 – 19 %), és a közlekedéssel kapcsolatos jogviták (12 – 16 %).

A termékek és szolgáltatások aránya tekintetében változatlanul a korábbi tendencia jellemző, több a termékkel kapcsolatos a jogvita (145), mint a szolgáltatásokkal kapcsolatos (74).

Nagyobb fogyasztói érdeksérelem elsősorban az üzleten kívüli szerződésekkel (termékbemutatók, házaló kereskedelem-nyílászárók), valamint a távollévők közötti szerződésekkel (online vásárlások) kapcsolatban tapasztalhatóak, azonban fontos megemlíteni az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos vállalkozói magatartást is.

A tanácsok által meghozott ajánlások elsődlegesen szavatossági igények érvényesítéséről, az ügyfelek tájékoztatásából, valamint az ügyfelek elállásából adódó jogszabályi kötelezettségekre vonatkoztak.

**2.2. 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 lezárt ügyekben előterjesztett kérelmek közül 42 volt alapos, és 29 bizonyult alaptalannak.

A lezárt ügyek közül 4 ügyben született kötelezés (2%), 30 egyezség jött létre (14 %), 38 ajánlás (17 %), 29 elutasítás (13 %) és egyéb megszüntetésre 118 esetben került sor (54 %).

A jogviták megelőzése ill. az eljárások eredményesebb befejezése érdekében (országos vagy regionális) fogyasztóvédelmi fórumok tartását javasoljuk a kamarák és a fogyasztóvédelmi hatóságok bevonásával, ahol az érdeklődők tájékoztatást kaphatnak a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályokról, a fogyasztói jogokról és kötelezettségekről, a jogviták rendezésének módjairól (alternatív vitarendezési fórumokról, egyéb hatóságokról).

Ezen kívül a fenti tartalmat összefoglaló tájékoztató füzetek kiadását javasoljuk.

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

Az egyezség létrehozását az akadályozta, hogy a vállalkozás 2015. 09. 11-e előtt nem volt köteles megjelenni a meghallgatáson, amellyel éltek is, az írásos felajánlás az egyezségkötésre minimális volt. A 219 ügyből csak 30 egyezség született. Az alávetési nyilatkozatot adó vállalkozások száma szintén kevés, ennek oka nem ismert.

Az elmúlt félévben nagyon kevés fogyasztói visszajelzés érkezett be (20 db), melynek kb. a fele szólt a teljesítésről.

**2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

A II. félévben ilyen ügyünk nem volt.

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

A 118 db eljárást megszüntető határozatok okai az alábbiak voltak:

a kérelmet visszavonták: 23 (19 %)

a felek megállapodtak: 18 (15 %)

lehetetlen volt folytatni az eljárást: 29 (25 %)

a fogyasztó a hiánypótlásnak nem tett eleget: 46 (39 %)

illetékesség hiánya: 1 (1 %)

hatáskör hiánya 1 (1 %)

**2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

Az időtartam a növekvő ügyszámra tekintettel növekszik, évek óta nem tudjuk tartani az előírt 60 napon belüli meghallgatási időpontra vonatkozó határidőt, az eljárások legalább 3 hónapot vesznek igénybe.

Az adminisztrációs terhek aránytalan növekedése miatt nem lehet valamennyi beérkezett kérelmet a tárgyalásra előkészíteni.

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

Az elmúlt félévben viszonylag kevés (20 %) fogyasztói visszajelzés érkezett be, melynek mintegy a fele az ajánlás teljesítését jelezte, a másik fele a vállalkozás mulasztását.

**3. 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.)**

Az előírt ügyintézési határidőket nem tudjuk tartani (az átlagos ügyintézési határidő meghaladta a 90 napot), ennek a hiánypótlások intézése, és az ügyek tárgyalásra való előkészítése az oka.

Írásban nem folytattunk le eljárást. Az ügyek nagyobb részében egy fős tanácsok tárgyaltak.

közül több volt együttműködő, tekintettel arra, hogy a vállalkozások többsége eleget tesz a 2015. 09. 11-i jogszabályváltozással életbe lépett együttműködési kötelezettségének, amely alapján több egyezség született a II. félévben (I. félévben 18, a II-ban 30).

A vállalkozás minimális száma tesz alávetési nyilatkozatot. Általános alávetési nyilatkozatot eddig nem tettek a vállalkozások.

Ebben az időszakban nem indítottak hatályon kívül helyezési pert a törvényszék előtt.

A nyilvánosságra hozatal a fogyasztói visszajelzések alapján a testületet működtető kamara [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu) , valamint a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalakon történik.

**4. 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 testület működésének tárgyi 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.

A Testület működését akadályozó körülményeket az 1. pontban ismertettük.

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

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. Az 1/II. pontban ismertetett finanszírozási probléma megoldásához is jogszabály módosításra van szükség az ügyszámarányos támogatás megváltoztatásához.

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

A vállalkozások együttműködési készsége – a 2015. 09. 11-től hatályba lépett jogszabályváltozással – javult. Az együttműködés tovább fokozható lenne, amennyiben a vállalkozások megfelelő ismerettel rendelkeznének a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályokról. Az együttműködés a 2.2. pontban tett javaslatainkkal javulna.

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

**2015. II. félévében – a támogatás rendelkezésre állásától – tettük eleget a kötelezően előírt népszerűsítő tevékenységünknek a megye napilapjában, a** Dunántúli Naplóban. Ez a lap **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.

A Békéltető Testületről havonta egy megjelenés történt szeptembertől, összesen négy alkalommal. A Naplóban megjelent hirdetéseket csatoljuk, tv és rádió spot felvétele nem történt.

**8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

A Testület maga tartott továbbképzést a tagjai számára. A tapasztalatok szerint a továbbképzések megtartására szükség van, a tagok is igénylik, de nemcsak a jogszabályváltozásokra tekintettel, hanem az eljárásokban felmerülő szakmai kérdések megvitatása okán is.

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

A 2015. II. félévében rendezvényen nem vettek részt a testület tagjai, képzést a 2015. 09. 11-i jogszabály módosításra tekintettel tartottunk.

**10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését. Ismertesse, hogy tagja–e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.**

A Testület nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

2015. II. félévben 7 alkalommal érkezett tanácsadás iránti megkeresés a békéltető testülethez, amelyek az alábbiakkal voltak kapcsolatosak: kötbér követelés, 3D-s tv-szemüveg hibája, helyi közlekedés, kutyapóráz használata, bizonyítási kérdés, lábbeli, parkolás, elévülési jogvita.

A Testülethez email-en érkezett megkeresésekre az adott szakma szerinti testületi tag adja meg a szaktanácsot. Ezen tevékenységről a Fgytv. által előírt nyilvántartást a testület tikára vezeti.

Ügyfélszolgálatot működtetünk naponta 09.30 órától 15.00 óráig. Tapasztalataink szerint ritkább az ügyfelek személyes megjelenése, inkább telefonon keresztül keresik meg a Testületet.

**11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

Az elmúlt félévben a Testülte még nem regisztrált az online platformra.

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

A Békéltető Testületről havonta egy megjelenés történt szeptembertől, összesen négy alkalommal a 7. pontban ismertettek szerint.

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

Nem releváns.

**14. 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 beadványokból látható, hogy az eljárást indító fogyasztók nagyobb része a panasszal érintett vállalkozástól szerez tudomást a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről. A fogyasztók ezen kívül a fogyasztóvédelmi hatóságtól, az interneten, vagy ismerőstől szereznek információt erről. A Testület külön felmérést nem végez.

**15. Értékelje a testület által lefolyatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

A lezárt ügyekből 30 egyezség született, kötelezést tartalmazó határozat 4, ajánlás pedig 38. Ezen ügyszámokból megállapítható, hogy az eljárások eredményességének javulása a 2015. 09. 11-i jogszabályváltozásnak volt köszönhető, a vállalkozásoknak kötelezően előírt együttműködésével.

**16. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei**

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

|  |  |
| --- | --- |
| (M1)  (M2/A)  (M2/B)  (M3)  (M4) | Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról  Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról  Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról  A fogyasztói jogviták intézésének módja  Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról |

|  |
| --- |
| ***A szakmai beszámoló hitelesítése***  *Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*  *Dátum: P é c s, 2016. február 9*  *.*  *Dr. Bércesi Ferenc*  a testület elnökének cégszerű aláírása |