

1. számú melléklet

a békéltető 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:	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

**a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Baranya Megyei Békéltető Testület**

2017.06.30 – 2017.10.31. finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Bércesi Ferenc elnök, Beck Andrea titkár	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 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. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez 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, 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.

fokozottabb hatásági 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 alábbiak szerint ismertetjük:

Termékek: 56 (62 %)

Élelmiszerek, italok: 1

Textil, ruhanemű: 3

Lábbelik: 40

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 7

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 2

Híradástechnika: 4

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 4

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 0

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 1

Járművek és alkatrészek: 3

Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 1

Egyéb termékek: 0

Hatáskör hiánya: 0

Áttétel: 0

Szolgáltatások: 34 (38 %)

Építőipari kivitelezés: 4

Turizmus: 0

Közlekedés: 6

Posta és távközlés: 11

Közüzemai szolgáltatások: 6

Javítás, karbantartás: 0

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 0

Ingatlan ügyletek: 0

Oktatás: 0

Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0

Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 5

Áttétel: 2

Hatáskör hiánya: 0

Továbbra is az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződések (termékbemutatók, hálózó kereskedelem, webáruházak) 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.

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

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

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítást nem tesz lehetővé, a megszüntetéssel kapcsolatos kérdéseket pedig a 4.5 pontban ismertetjük.

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

Az egyéb megszüntetések (30) okai az alábbiak voltak:

- illetékesség hiánya: 2 (7 %)
- visszavonta a kérelmet: 9 (30 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 15 (50 %)
- hiányokat nem pótolta: 4 (13 %)
- felek megállapodása: 0
- alaptalan kérelem: 0

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Ahogy a 2. pontban már ismertettük, a 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését az ügyek többségében tudjuk tartani, de az adminisztrációs feladatok ellátása továbbra is terhet ill. költséget jelent. Az ügyek lezárása átlagosan 65 napot vesz igénybe.

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

Mint a 4.3. pontban ismertettük, 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.

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.)

Az 1. pontban megfogalmazott problémákat kiegészítjük azzal, hogy az ügyszámarányosan felosztott támogatás jelentős működtetési nehézségeket okoz, mivel folyamatos ügyszámnövekedés tapasztalható, mellyel az adminisztratív terhek is nőnek, amelynek az elvégzéséhez a kapott támogatás nem nyújt fedezetet.

A működés biztosítása érdekében az előírt három fős tanácsok helyett zömmel egyszemélyes tanácsokkal kell az ügyeket letárgyalnunk.

A Testület a működtető kamarával előírásszerűen együttműködik. A megyében működő fogyasztói érdekek képviseletet ellátó egyesületekkel rendszeres az információcsere, panaszügyekben a konzultáció. Az egyesületek állandó meghívottak a szakmai továbbképzésekre, rendezvényekre.

10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

A tanácsadási feladatok egyre bővülnek. A jelenlegi helyzetben a tanácsadási tevékenységet elsődlegesen a testület elnöke és az elnökhelyettese látja el. A tevékenységről az előírt nyilvántartást a testület titkára vezeti. Személyes tanácsadási ügyelet minden szerdán 10 órától délután 15 óráig, ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig 08.30-tól 15.00 óráig működik. A telefonos, e-mailen érkező megkereséseket a testület elnöke és az elnökhelyettese a tanácsadási ügyeleten kívül is haladéktalanul megválaszolja.

11. 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 számunkra.

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

Nem releváns

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

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!

Nem releváns

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

A vállalkozások együttműködési készsége a törvényi előírások módosításával javult, melynek köszönhetően jelentősen nőtt az egyezséget tartalmazó határozatok száma.

Mint ahogy említettük, 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.

16. 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,

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.

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be 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

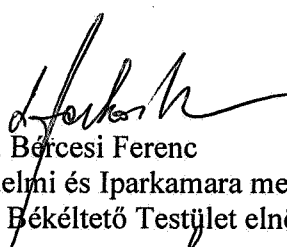
(M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja

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

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

P é c s, 2017. november 8.


Dr. Bércesi Ferenc
a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Baranya Megyei Békéltető Testület elnöke

