



Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
7621 Pécs, Apáca u. 15.

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2019. évi tevékenységéről

A BAFE célja a Baranya megyében élő fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítése, a fogyasztói jogok és a fogyasztói érdekek képviselése és védelme, valamint a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó iroda és információs rendszer működtetése.

A célok megvalósítása érdekében a legfontosabb feladatai közé tartozik:

- a fogyasztói problémák feltárása, a fogyasztói jogok érvényesülésének értékelése,
- a fogyasztók képviselése az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,
- kapcsolat építése a fogyasztóvédelmi és egyéb szervezetekkel, intézményekkel,
- a fogyasztókat ért jogsérelem orvoslásában való közreműködés, stb.
- tájékoztatás a fogyasztói jogokról.

Az egyesület nonprofit civil szervezet, közhasznú tevékenységet végez. Működésének anyagi alapját a tagdíjakon kívül amegyében működő önkormányzatok, valamint egyéb szervezetek (közszolgáltatók, térségi társulások) önzetlen támogatása, és pályázatok révén elnyert pénzek biztosítják.

1) Pályázat

Egyesületünk a NAE által kiírt pályázati pénzek elnyerése révén tud egyre eredményesebb munkát folytatni, működésének személyi, technikai, tárgyi feltételeit biztosítani. A pályázatok nem kötődnek szorosan a naptári évekhez. Így 2019. március 31-én sikeresen lezártuk az előző évben kiírt pályázatra, az elnökség által összeállított és kidolgozott programot, és április hónaptól elkezdtük az új pályázatban vállalt munkát („BAFE működése, Fogyasztóvédelmi napok”)

2) Fogyasztóvédelmi Nyílt Napok

A 2019-es évben két alkalommal „FOGYASZTÓVÉDELMI NYÍLT NAP”-ot szerveztünk Pécsen. A nyílt napok keretében bemutattuk a BAFE működését, munkáját, beszélgettünk a fogyasztói jogokról. Lehetőség volt találkozni helyi közszolgáltatást végző vállalkozások (PÉTÁV, BLOKOM, DÉL-KOM) vezetőivel, munkatársaival. A programon részt vett a Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője és a Békéltető Testület elnöke is.

3) Fogyasztók tájékoztatása

- A médiával pozitív, együttműködő kapcsolatot ápolunk. A Dunántúli Naplóban (esetenként a városi újságokban) figyelemfelkeltő újságcikkek jelentek meg a fogyasztói jogokról. Pl: a Dunántúli Naplóban kéthetente megjelent „Fogyasztóvédelem” mellékletben: „Panaszkezelésben adnak segítséget” – „A hűségidő miatt is panaszkodik sok előfizető” – „Nyílt napra várták a pécsieket” – „Számla nélkül nincs reklamáció” stb.

- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a www.bafe.hu egyesületi WEB lap. A honlapon bemutatjuk az egyesület munkáját, a vásárlók körében gyakran felmerült kérdésekre tematikus válaszokat adunk. Tájékoztatjuk a látogatókat az egyesület rendezvényeiről. Megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok. A fogyasztók az internetes honlapon is kapcsolatot tudnak tartani az egyesülettel.
A weblap látogatottsága évről-évre nő. 2018. évben 710 fő kereste fel a www.bafe.hu honlapot, 2019. évben már 1610 látogatás volt.
- „Vásároljon okosan, tudatosan! Jó, ha tudjuk!”
A fogyasztóknak megjelent tájékoztató kiadványunk ismerteti a fogyasztói jogokat, a fogyasztói jogok gyakorlásának útját, tanácsadási és jogorvoslati lehetőséget. A kiadvány a városi önkormányzatok segítségével a megyei lakosok nagy számához jutott el. (Ötezer példány.)
- A Pécsi SzC Zsolnay Vilmos Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája október hónapban pályaorientációs napot tartott, melyen fogyasztóvédelmi témában előadást tartottunk. Az előadást követően vetélkedőn mérhették össze tudásukat a diákok.

4) Önkormányzati kapcsolat

A BAFE tevékenysége folytán részt vállal a fogyasztóvédelemről rendelkező 1997. évi CLV. törvény 44. §-a alapján a helyi önkormányzatoknak előírt feladatokból.

Ezért az elmúlt évek során jó kapcsolatot alakítottunk ki a városi önkormányzatokkal. Így lehetőségünk volt arra, hogy előzetesen véleményezzük azon képviselő-testületi előterjesztéseket melyek helyi díjtételekről szólnak.

Az önkormányzatoktól kapott anyagi támogatás – együttműködési megállapodások alapján – nagyban segítette az egyesületi munkát, segítette az egyesület céljainak megvalósítását. A 2020. évben az egyesületi munka elengedhetetlen feltétele az önkormányzatok által nyújtott támogatás.

5) Békéltető Testület - kapcsolat

A Baranya Megyei Békéltető Testület munkájában is részt vettünk, mert az eddig hatályos volt törvény szerint a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek jelölhetik a Békéltető Testület taglétszámának a felét. Az egyesületünk 8 főt delegált a Testületbe.

Ezen tagok közül 1 fő Elnökhelyettesi funkciót töltött be. A megválasztott tagok mandátuma 2019. december 31-ig szólt. 2020. január 1-től törvényi változás miatt a tagokat már nem a civil szervezetek delegálják, hanem pályázat útján az ágazatilag illetékes Miniszter jelöli ki, továbbá nem a Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő független szakmai testület, hanem a Kamara által működtetett szervezet.

A Baranya Megyei Békéltető Testület 2019. évben 382 ügyet bírált el. Ez az előző évhez képest közel 10 %-os emelkedést jelentett. Az egyesület által jelölt tagok az esetek számának megfelelően arányosan vették ki részüket ezek elbírálásában. A Békéltető Testület Elnökét minden jelentősebb rendezvényünkre meghívtuk, ahol rendszeresen kaptunk tájékoztatót az éppen aktuális ügyekről.

A Testületnél továbbra is kiemelkedő esetszámban jelentkezett a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos vitás esetek, az építési kivitelezési munkálatok, nyílászárók felmérése és, beépítése, valamint a használt gépjárművek adás- vételével kapcsolatos ügyek.

Számos esetben, ha a panaszosok elhúzódó ügyekben keresik irodánkat, megfelelő útbaigazítást kapnak a Békéltető Testületről. Legtöbbször ez azt jelenti, hogy amennyiben

a feltételek adottak, akkor a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez irányítottuk őket. A Testülethez elektronikusan és nyomtatott formában is lehet fordulni. Az irodánkban rendelkezésre állnak azok a nyomtatványok, amelyek az eljárás megindításához szükségesek.

6) **Fogyasztóvédelmi hatóság – kapcsolat**

A Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával több éve működő szoros kapcsolattartás a jellemző. Több esetben éltünk jelzéssel, amikor a vállalkozás nem az érvényes jogszabály alapján járt el a fogyasztóval szemben.

7) **Tanácsadás és tipikus panaszügyek 2019. évben**

A fogyasztók jogérvényesítését elősegítő TANÁCSADÓ IRODÁT (7621 Pécs, Apáca u. 15. fsz. 7.) működtettünk heti 3 napon. Továbbá Mohácson, a város lakosságának, mint fogyasztóknak - Mohács Város Önkormányzatának támogatásával - az egyesület tagja, heti egy alkalommal tanácsadást tartott a Mohácsi Járási Hivatalban.

Egyesületünk hatósági jogkörrel nem rendelkezik, így panaszügyek kivizsgálására, annak eldöntésére, vagy állásfoglalás kiadására nem jogosult. A hozzánk forduló fogyasztóknak ingyenes segítséget nyújtunk, a kereskedelem és szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyek intézésében.

A 2019. évben 612 fő - ebből a mohácsi irodában 75 fő - kért tanácsot különböző ügyekben. A megkeresések száma emelkedő tendenciát mutat, az előző évekhez képest. Irodánkat személyesen, telefonon és e-mailben keresik meg a fogyasztók. A legtöbben telefonon (a megkeresések 65 %-a, 397 fő) kérnek segítséget, tanácsot ügyeik intézéséhez. Az előző évek tendenciájának megfelelően egyre több kérést kaptunk e-mailben is a bafepecs@gmail.com címünkre. A tárgyévben az internetes tanácskérések száma már felülmúlta a személyes találkozások számát. Összesen 118 alkalommal keresték meg az egyesületet elektronikus úton. A személyes megkeresések száma 98 fő volt.

A fogyasztói panaszok a megye egész területéről érkeztek, nemcsak a megye városaiból. Több mint 50 kistélepülésről keresték meg az egyesületet és kértek tanácsot. Pl. Bisse, Botykapeterd, Lippó, Ófalu, Szaporca, Gerde, Rózsafa, stb. (Az interneten hozzáférhető földrajzi elhelyezkedéséről nincs információnk.)

Postafiókunk távoli fogyasztók körében is ismertté vált, és az internetes elérhetőségnek köszönhetően a megyénken kívülről (Ausztria, Bács-Kiskun megye, Békés megye, Jász-Nagykun-Szolnok megye, Pest megye, Somogy megye, Tolna megye, Vas megye) is hozzánk fordultak.

Téma szerint a fogyasztók legkülönbözőbb esetekben kértek tanácsot, segítséget. Például kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás, közüzemi szolgáltatás területén jelentkező vitás üggyel, javító-karbantartó munkával, idegenforgalommal, megtévesztő tájékoztatással, stb. kapcsolatban keresték meg az egyesületet. Számszerűleg a jótállás/szavatosság (minőségi reklamáció) és az internetes vásárlás vezette a sort. E két panasztípus tette ki a megkeresések felét.

A 2020. és az utáni években az egyesületi munkánk elengedhetetlen feltétele az önkormányzatok által nyújtott támogatás, melyet csak a működési költség fedezésére fordítunk, ezért kérjük, hogy a képviselő testület a jövőben is támogassa fenti törekvéseinket.

Kelt: Pécs, 2020. március 9.

Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége