

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2018. évi tevékenységéről.

Az egyesületünk már harmadik éve látja el vállalt feladatait. Nevezetesen az egyesület segíti a fogyasztókat gazdasági-, fogyasztói jogaik érvényesítésében, a helyes és tudatos fogyasztói magatartás kialakításában. Végzi a szükséges érdekvédelem és érdekképviselés ellátását. Segíti a panaszok gyorsabb és hatékonyabb megoldását, illetve a hatósági eljárást igénylő ügyekben a hatósági eljárásra történő felkészítést.

Az egyesület nonprofit civil szervezet, működésének anyagi alapját a tagdíjakon kívül az önkormányzatok önzetlen támogatása, és a pályázatok révén elnyert pénzek biztosítják.

A fogyasztóvédelem keretében a 2018. évben végzett tevékenységünket az alábbiakban foglaljuk össze.

1) Pályázat

Az egyesület munkájának egyik meghatározó része volt az egyesület elnöksége által összeállított és kidolgozott „Vásárolj okosan, tudatosan!” program, amely a tudatos fogyasztóvá válás elősegítését tűzte célul a fiatal korosztály körében. A 2017/18. tanévben megkezdett program a megye 11 közép fokú oktatási intézményében tanuló 952 fő részvételével zajlott, kezdve a tájékoztató előadásokkal, (melyeket kérdések és az azokra adott válaszok egészítették ki.) A program 2018. első negyedévében megyei vetélkedő lebonyolításával zárult, melyen 9 csapat 5-5 fővel vett részt. A sikeresen zajló, a mindvégig nagy érdeklődésre számot tartó, eredményes program megvalósítását a NEA által 2018. évre kiírt szakmai pályázattal elnyert támogatás tette lehetővé.

2) Fórumok

Az elmúlt évben két alkalommal lakossági tájékoztató FÓRUMOT szerveztünk. A Fogyasztók Világnapja alkalmából rendezett fórumon részt vett a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztályvezető, aki szólt a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről. A programon részt vettek, a közszolgáltatók és nagyobb áruházak fogyasztóvédelmi referensei is.

Az ősszel szervezett fórumon a helyi közszolgáltatási tevékenységet végző Tettye Forrásház Zrt. vezetőivel, munkatársaival találkoztak a fogyasztók. Tájékoztatást kaptak a vállalkozás munkájáról, megvalósult és tervezett fejlesztésekről.

3) Média kapcsolat

A helyi sajtóval jó kapcsolatot ápolunk. A nálunk jelentkező panaszok alapján több olyan cikk jelent meg az Új Dunántúli Naplóban, a Pécsi Hírekben, a Mohács Város Önkormányzatának hetilapjában, mely figyelemfelkeltő volt egy-egy témában. Több esetben a sajtó kért tőlünk információt (szalagcímek pl.: „Porszívó-tesztet ígérnek, helyette árubemutató jön”, „Se ajtó, se ablak, és még a pénz is eltűnt”, „A tudatosság védhet meg igazán”, „Gondosan tegyük el a tanszerek számláit, így reklamálnak”).

4) Önkormányzati kapcsolat

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

Ennek következtében a megye több önkormányzatával jó a kapcsolatunk. Így lehetőségünk volt arra, hogy előzetesen véleményezzük azon képviselőtestületi előterjesztéseket melyek helyi díjtételekről, pl. a temetődíjakról, parkolási díjakról, vásári-piaci díjak módosításáról, önkormányzati tulajdonban levő lakások bérleti díjáról szólnak. Esetenként bizottsági üléseken is részt vettünk.

Az önkormányzatok felé jelzéssel éltünk a felújításokkal, gázszivárgást jelző készülék beépítésével kapcsolatos félrevezető „vállalkozói” megkeresésekkel kapcsolatos tapasztalatokról. Kértük, hogy a település honlapján is tegyék közzé az egyesület ezzel kapcsolatos felhívását. Kérésünknek eleget téve, a fogyasztók széles köréhez jutott el a figyelmeztető tájékoztatásunk.

5) **Békéltető Testület**

A Baranya Megyei Békéltető Testület munkájában is részt veszünk oly módon, hogy a civil oldalt képviselő 12 fő közül 8 főt egyesületünk tagjai képviselnek. Az egyesület által jelölt tagok által tárgyalt ügyek száma 146 volt, amely az összes tárgyalási szám 48 %-a. A testülettől rendszeresen tájékoztatást kapunk munkájukról, valamint az érdekesebb esetekről.

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.

Több esetben tapasztaltuk, hogy a fogyasztók összetévesztik az egyesületünket a fogyasztóvédelmi hatósággal. Minden esetben – ha szükséges – tájékoztatjuk őket, hogy egyesületünk a hozzánk forduló fogyasztóknak ingyenes tanácsot ad, ingyenes segítséget nyújt panaszuk elintézéséhez, de egyesületünk hatósági jogkörrel nem rendelkezik, így panaszügyének kivizsgálására, annak eldöntésére, vagy állásfoglalás kiadására nem vagyunk jogosultak.

7) **Tanácsadás és tipikus panaszügyek 2018. évben**

Megalakulásunk óta a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket 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. Munkája során segítséget nyújtott a kereskedelem és szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyek intézésében.

Felvilágosító, tájékoztató munkánkat változatlanul segíti a 2017. évben elindított WEB lapunk, melynek címe: www.bafe.hu. A fogyasztók a WEB lapon keresztül is kapcsolatot tudnak tartani az egyesülettel. Az oldalon megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos legfontosabb jogszabályok, tájékoztatók az egyesület munkájáról, valamint gyakran felmerülő fogyasztói kérdésekre is választ kapnak a látogatók.

Irodánkhoz a személyes megkeresések lecsökkentek, annak ellenére, hogy a fogyasztónál lévő iratokban, dokumentumokban foglalt részletes ismeretek birtokában a tanácsadó jobban tud megfelelő felvilágosítással szolgálni.

Így értelemszerűen a megkeresések leggyakrabban telefonon keresztül érkeztek, de egyre több kérést kaptunk e-mailben is a bafepecs@gmail.com címünkre. Postafiókunk távoli fogyasztók körében is ismertté vált, amit más megyében élő fogyasztók, panaszosok részéről történt megkeresések bizonyítanak.

A panaszok száma és jellege nem mutat lényeges eltérést 2017. évhez képest. Számszerűleg **240** panasz érkezett hozzánk részben személyesen, részben telefonos úton és emelkedő tendenciával (**28** panasz) e-mail-en is. Továbbá Mohácson még **62** db panaszt regisztráltak.

A fogyasztói panaszok szinte a megye egész területéről érkeztek, nemcsak a járási székhelyekről, de olyan kistelepülésekről is, mint pl. Kásád, Baksa, Berkesd vagy Dencsháza. Mint a beszámolóban fentebb már jeleztük, hogy az irodánkban kedd, szerda és csütörtöki napon 9-12 óráig ügyelet működik, ahol a telefonon beérkező panaszokat regisztráljuk és megválaszoljuk. A személyes tanácsadás ritkább, főleg bonyolultabb elhúzódó ügyekben keresik irodánkat, ahol megfelelő útbaigazítást kapnak. Legtöbbször ez azt jelenti, hogy amennyiben a feltételek adottak, akkor a Baranya megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez irányítjuk Öket. A békéltető Testülethez elektronikusan és nyomtatott formában is lehet fordulni. Az irodánkban rendelkezésre állnak azok a nyomtatványok, amelyek az eljárás megindításához szükségesek, de ezek egyébként a www.bafe.hu honlapunkról is letölthetők.

A **jótállás és szavatosság** körébe tartozó panaszok körében érkezik egyesületünkhöz a legtöbb megkeresés. Jellemzően a cipőkkel és ruházati cikkekkel kapcsolatos hibák azok, amelyekben a fogyasztók tanácsot kérnek. Legtöbbször az a gond, hogy a hibás terméket visszaviszik a vásárlás helyére, ahol a jegyzőkönyvezés után szakértőhöz küldik, amely szakértői vélemény szerint a hibát nem gyártási ok, hanem rendeltetésellenes használat okozta. A vásárló ezen dokumentumok alapján kér tőlünk további segítséget. Fontos tudni, hogy a két év szavatossági időtartamon belül az első 6 hónapban a bizonyítási teher az eladót (vállalkozást) terheli, vagyis neki kell bizonyítania, hogy a hiba a vásárló érdekkörén belül merült fel legtöbbször a rendeltetésellenes használat, a további 18 hónapban a vevők feladata, annak bizonyítása, hogy a termék már eredetileg is hibás volt és ennek bizonyítási költsége teljes egészében a fogyasztót terheli.

A fogyasztói joggyakorlás alapja az, hogy panasz esetén minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni. Gyakran látjuk, hogy minőségi kifogás alkalmával az üzletben a kötelezően előírt **jegyzőkönyvet** nem, vagy nem helyesen kitöltve veszik fel és ezzel a fogyasztót hátrány érheti. Pl. ha ugyanazon terméknel többször fordul elő minőségi hiba, és ez által gyártási hibára lehet következtetni, melyhez a felvett jegyzőkönyvek adnak alapot. Egyébként, ez esetben minden alkalommal jelzéssel élünk a fogyasztóvédelmi hatóság felé, mivel a jegyzőkönyv felvételének elmulasztása fogyasztóvédelmi eljárást vonhat maga után. Még azt szükséges tudni, hogy amennyiben a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, úgy 5 munkanapon belül igazolható módon ezt köteles megtenni. Ez azt jelenti, hogy 5 napon belül tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy igénye érvényesíthető-e, vagy elutasítás esetén - annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről.

A hatályos jogszabály konkrét javítási időt nem határoz meg, csupán „törekedni kell” 15 nap alatti javítási határidőre. A javításhoz számos esetben külföldről rendelt alkatrészt használnak fel, így ebben az esetben indokolt lehet a javítás elhúzódása. A 15 napos javítási határidő eltelte után, ha úgy véli a fogyasztó, hogy indokolatlanul húzódik a javítás, írásban felszólíthatja a kereskedőt (szervizt) a javításnak a fogyasztó által megadott határidőn belüli elvégzésére. Hívja fel a figyelmét arra, hogy amennyiben a javítás ezen határidőn belül nem készül el, kérheti a termék cseréjét.

Fogyasztói szerződés esetén- függetlenül attól, hogy a vállalkozás teljesítési megbízottat vesz igénybe (szervizt) a fogyasztó és a vállalkozás áll jogviszonyban. Nem elfogadható, hogy a vállalkozás panaszügyintézés lefolytatása helyett a fogyasztó igényével a szervizhez

küldi. Több panaszos kifogásolta, hogy az **interneten keresztül rendelt termék** nem volt azonos a weboldalon láthatóval. Volt olyan panasz is, hogy sérülten érkezett meg a megrendelt termék, a reklamációt elfogadták, de a visszaszállítás költségét a fogyasztóval térítették meg. További panaszok arra irányultak, hogy a 14 napos elállási jogával nem tudott élni a fogyasztó, mivel webáruház megadott címeire küldött értesítést nem vették át, az elektronikus levelekre sem válaszoltak. Ezekben az esetekben hatósági eljárást indíthat a fogyasztó, mivel a webáruház nem a vonatkozó jogszabálynak megfelelően működik. Az internetes megrendeléseknél arra is kell figyelni, hogy amikor megérkezik a megrendelt termék postai vagy futár útján, mit írunk alá. Nem mindegy, hogy a **csomag** vagy a **termék átvételét!** Ha a **csomag átvételét** írjuk alá, és amennyiben a terméknek bármilyen hibája van, pl. kibontjuk, és azt észleljük, hogy törött, úgy a vállalkozást terheli a bizonyítás, hogy a hiba a megrendelőnél keletkezett. Ha a **termék átvételét** írjuk alá, úgy minden esetben először ellenőrizni kell a termék hibátlanságát, mert egyébként nagyon megnehezül a fogyasztót terhelő bizonyítás.

Lakásfelújításoknál még mindig tipikus hiba, hogy hiányzik az írásbeliség, vagyis nem létesítenek szerződést, sőt többször még jelentősebb összegű előleget is adnak a mesternek. A későbbiek folyamán, ha a megrendelő a késedelem miatt elállási szándékát jelenti be, a vállalkozó szerződés hiányában nem működik együtt és a bizonyítás is szinte lehetetlen az előleg átvételét illetően. Ha valaki magánszemélyként végezte a munkát, vele szemben nem lehet békéltető testületi eljárást indítani, csak polgári peres eljárás marad a fogyasztó számára.

Több esetben jelezték a fogyasztók, hogy az akciós termékből az akció kezdő napján az üzlet nyitáskor nem tudtak vásárolni. Minden alkalommal kértük, hogy reklámot hirdető újságot mutassák meg, mert az apró betűsrész ismeretében tudunk lépést tenni. Ha több megyében is jelen van az áruház, akkor GVH helyi tanácsadó irodájához irányítottuk a panaszost.

Használt autó értékesítése során vizsgálni kell a közreműködő vállalkozás jogállását. A szóban forgó ügyben a fogyasztó az autókereskedő közreműködésével vásárolta a később hibásnak bizonyult gépjárművet. A vállalkozás azzal próbálta kimenteni magát, hogy Ő csak megbízási szerződést teljesített, amikor a gépjárművet a fogyasztó részére értékesítette. Az ügy adatai egyértelműen arra utaltak, hogy az autókereskedő a tulajdonossal bizományosi szerződést kötött és ennek keretében értékesítette a gépjárművet. A bizományos a Ptk. értelmében, saját nevében, de a megbízó javára köti a bizományosi szerződést, ezért a hibás teljesítésért való felelősség ez esetben a bizományost terheli. Vásárlásnál sokszor előfordul, hogy elmaradt a „állapotfelmérő lap” kitöltése, és igen rövid használat során derült ki, hogy komoly műszaki hibája volt az autónak. A használt autókra is van 12 hónap szavatosság.

A **mobiltelefon** és **kábeltévé** panaszok is jelentős számban érkeztek irodánkba, melyben az előfizetői szerződés hűségidőre vonatkozó rendelkezéseit érintették. A vonatkozó törvény szigorította a rendelkezéseket az alkalmazható hűségidővel kapcsolatban (Eht.) Valamint a csatornakiosztás megváltoztatásának lehetőségét is korlátozta a jogszabály. Ma már legfeljebb 1 éves hűségidő köthető ki, de azt tudni kell, hogy bármilyen okra hivatkozik a vásárló a szerződés felmondását illetően az 1 éves hűségidő időtartama alatt a szerződést teljesíteni kell, vagyis a hátralévő időt is ki kell fizetést.

Még mindig megállapítható, hogy a fogyasztók szerződéskötéskor annak elolvasása nélkül írják alá a szerződést. Általában elfogadják a szóban elhangzottakat és csak utólag veszik észre, hogy az általános szerződési feltételekben más van rögzítve, mint ami szóban

elhangzott. Ez esetben csak akkor tudunk segíteni a fogyasztóknak, ha valamilyen törvénysértést találunk.

Fontos rendelkezése a fogyasztóvédelmi törvénynek, hogy minden írásban beadott fogyasztói **reklamációt** a szolgáltatónak 30 napon belül kell megválaszolni, viszont a közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozásnak a panaszra 15 napon belül kell írásos választ adnia.

2018. évben tipikus fogyasztói probléma volt a nyílászárók cseréjével, javításával kapcsolatos házaló vállalkozások okozta jogsértés. A tipikus tényállás az, hogy azonos vállalkozói kör alkalmazottai üzlethelyiségen kívül járnak el, bekopogtatnak a rendszerint panelházban lakó idős nyugdíjasokhoz, nyílászáró javításra, cserére tesznek ajánlatot. Ha a felek megegyeznek, első lépésként a szakemberek felmérést végeznek. A felmérés pár pillanat alatt megtörténik, ami nem jelent mást, mint a nyílászárók méretének a rögzítését. Sok esetben ez összekapcsolódik energetikai felméréssel is, amire nyilvánvalóan semmi szükség nincs. Ezeket a részszolgáltatásokat, önálló szolgáltatásként tüntetik fel és leszámlázzák, sokszor a teljes bekerülési összeg 40 %-ig terjedően. A szerződésben a fél kifejezetten kéri a felmérést és elfogadja, hogy a felmérésért és a szaktanácsadásért az üzletkötő tájékoztatása szerinti díjat kell fizetni, egyúttal lemond a 45/2014. (II.26.) Korm. r.-ben foglalt elállási jogáról. E szerződés annak ellenére, hogy komoly jogi munkának tekinthető, de kétségtelen, hogy tisztességtelen kikötést tartalmaz és jogszabályba ütközik.

Parkolással összefüggő panaszok elsősorban arra vezethetők vissza, hogy mivel az önkormányzati rendelet nem tartalmaz türelmi időt a parkolójegy megváltására, sok esetben mire visszaér a fogyasztó a gépjárművön már büntető cédula várja. Kérdés, hogy a haladéktalanul szó, hogyan értelmezhető, mikor a fogyasztó nem a legközelebbi parkoló órát választja – mondjuk sorban állás miatt, hanem a következőhöz megy. Ezekből békéltető testületi eljárások keletkeznek és ott születik döntés az értelmezésről.

2018. év vége felé érkezett be hozzánk több megkeresés, miszerint a hajdani **Pécsi Vízmű Zrt**-vel szemben fennálló több mint tízéves tartozásokat próbál behajtani egy budapesti ügyvédi iroda. A Ptk. főszabálya az, hogy „ha e törvény másként nem rendelkezik a követelések öt év alatt évülnek el.” Viszont, ha valaki a már elévült követelést önként teljesíti, azt visszakövetelni nem lehet. Az is fontos tudnivaló, hogy a követelést a fizetési felszólítást az új Ptk. szerint már nem szakítja meg.

A 2019. 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, 2019. március 6.

Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége