



Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
7621 Pécs, Apáca u. 15. Telefon: +36 72 211 399
E-mail: bafepecs@gmail.com | Honlap: www.bafe.hu
Ügyfelfogadás: kedd, szerda, csütörtök 9-12 óra között

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület 2023. évi tevékenységéről

Egyesület adatai:

Nyilvántartási száma: 02-02-0003586

Megnevezése: Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (továbbiakban: egyesület)

Székhelye: 7621. Pécs Apáca u 15.

Adószáma: 18751646-1-02

Statisztikai számjele: 18751646-6910-529-02

Egyszámlaszáma: MBH Bank 10102440-84269400-01004006

Egyesület Elnöke: dr. Farkas Tibor

Baranya vármegyében a fogyasztóvédelemmel összefüggő civil tevékenység több évtizedes múltra tekint vissza. Az egyesület kezdetben az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Kirendeltségként működött, de egyesületünk 2016. évtől önálló jogi személyiségként bejegyzett szervezetté vált. Az önállóság pozitívuma, hogy a helyi igényekhez igazodva tudta az egyesület fejleszteni a működés infrastrukturális feltételeit. Ugyanakkor a gazdálkodás, munkaszervezés, továbbképzés, más szervezetekkel és az egyesületi tagokkal való kapcsolattartás tekintetében sokkal felelősségteljesebb munkát követelt meg az egyesület működésért felelős tagoktól.

A szakmai feladatok végrehajtásában fogyasztóvédelem területén szerzett elméleti és gyakorlati tapasztalattal rendelkező egyesületi tagok vesznek részt. Vannak közöttük, akik fogyasztóvédelmi hatóságnál szereztek szakmai gyakorlatot és vannak, akik a békéltető testületben tevékenykednek évek óta.

I. Egyesület célja:

A Baranya vármegyében 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 feladatok:

- 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,
- tájékoztatás ad a fogyasztói jogokról, oktatást, képzést szervez és végez illetve kiadványt jelentet meg,
- tevékenységével összefüggően szerzett tapasztalatokról tájékoztatja a közvéleményt,
- nagy jelentőséget fordít a fiatalok tudatos vásárlói magatartásának kialakításának és népszerűsítésének,
- vélemény alkotás az önkormányzatok és közszolgáltatási vállalkozások fogyasztókat érintő rendeleteivel és üzletszabályzataival kapcsolatban.

Az egyesület a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 5. §-ban kapott felhatalmazás alapján jogosult a felsorolt feladatok ellátására.

II. Az egyesület működését biztosító bevételek

Az egyesület nonprofit szervezet. A munkát az egyesület tagjai önkéntes alapon végzik, tagsági jogviszonyuk alapján tagsági díjat fizetnek.

A 2023. évi bevétel döntően civil szervezetek számára, országosan kiírt pályázatokon elnyert támogatások biztosították. Ezen kívül a feladatok ellátásához, az egyesület céljainak megvalósításához a megyében működő **önkormányzatok**, valamint **egyéb szervezetek** (közszolgáltatók, térségi társulások) **önzetlen pénzügyi támogatása adta**. Továbbá bevétel az adózók 1 %-os felajánlása.

➤ Pályázat

2023. évben az egyesület kettő országos pályázaton vett részt sikeresen. **A Nemzeti Együttműködési Alap Községi környezet kollégium** által kiírt 2022. évi pályázaton nyert támogatás 2023. március 31-ig segítette a működési költségek kiegyenlítését. Ezt követően a 2023. évi pályázat járult hozzá a működési költségekhez (iroda bérleti díja, kommunikációs költségek, bankköltség) és a szakmai feladatok megvalósításához.

Az Igazságügyi Minisztérium pályázata, mely esetben szakmai program megvalósítására volt lehetőség támogatást igényelni.

Ezek a pályázatok nem naptári évre szólnak. Az egyesület a vállalt feladatokat 2023. évben időarányosan teljesítette. A maradvány felhasználása 2024. március 31-ig, illetve április 14-ig történik meg. A pályázat kiírók felé az elszámolást 2024. április 30-ig, illetve május 15-ig kell teljesíteni.

➤ Önkormányzati és egyéb támogatások

A fogyasztóvédelemről rendelkező 1997. évi CLV. tv. 44. §. rögzíti, hogy a helyi önkormányzatok képviselő-testületei „segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.”

A 45. § pedig lehetőséget ad arra, hogy az önkormányzatok segítség és támogassák a fogyasztóvédelmi egyesületeket, ha ilyen tanácsadó irodát működtetnek.

Ennek szellemében köszönettel tartozunk a 2023. évi önkormányzati támogatásokért Pécs, Bóly, Komló, Mohács, Siklós, Szigetvár **város képviselő-testületeinek** és **polgármestereinek, akik az ismert nehézségek** ellenére is fontosnak tartották a viszonylag csekély 50-100.000,- Ft összeg közötti támogatást.

Köszönetet mondanunk Mohács és Komló térségi társulásoknak, akik 2023. évben támogattak bennünket, valamint a pécsi székhelyű PÉTÁV Kft. és Biokom Kft. vezetőségének is.

Természetesen szeretnénk e kört bővíteni és reméljük, hogy **azon önkormányzatok, akik eddig nem tudták támogatásban részesíteni egyesületünket**, ezt 2024. évben pótolni tudják, hiszen részükre is megküldjük éves beszámolóinkat, tájékoztatva őket éves tevékenységünkről.

Az önkormányzatoktól kapott anyagi forrás – együttműködési megállapodások alapján – nagyban segítette az egyesület sikeres tevékenységét, az egyesület céljainak megvalósítását.

Az egyesületi munka színvonalának megtartásához, az infrastrukturális feltételek biztosításához, vagyis működésünkhöz elengedhetetlen feltétel az általuk nyújtott támogatás.

➤ **Adózók 1 %-os felajánlása**

2023. évben is jogosult volt az egyesület az adózók 1 %-os felajánlásának gyűjtésére. 2023. évben sajnos a felajánlások száma nem nőtt, hasonló mértékű volt mint a 2022. évben, 2.345,- Ft.

III. Fogyasztók tájékoztatása

➤ **Tanácsadó iroda működtetése**

A fogyasztók jogérvényesítését segítő tanácsadó iroda az egyesület székhelyén működik. Ilyen irodát az önkormányzatok nem működtetnek, ami főleg kisebb települések esetében nem is lenne indokolt. Jelenleg a baranyai városok esetében sem szükséges. Ennek nem az az oka, hogy nincs rá igény, hanem az, hogy van hova fordulnia a fogyasztónak. Például az egyesülethez. Az egyesület a személyes ügyfélfogadás biztosításának lehetőségével, valamint az informatikai rendszerek működtetésével könnyen elérhető a lakosság számára, és lakóhelytől függetlenül minden hozzá forduló fogyasztónak tanácsot ad, segítséget nyújt panaszának intézéséhez.

Baranya vármegye **68 településéről**, valamint a **vármegyén kívüli 23 településről** fordultak fogyasztók az egyesülethez tanácsért.

2023. évben **720 fő** kért tanácsot különböző ügyekben.

A legtöbbször telefonon kérték segítséget, tanácsot ügyeik intézéséhez. A megkeresések 67%-a, 483 fő kért ily módon tanácsot.

Az előző éveknek megfelelően továbbra is több kérdés érkezett e-mailben a bafepecs@gmail.com címre.

Nőtt az irodát személyesen felkeresők száma.

Megkeresés módja	2023. év	
	száma	%
Telefon	483	67,0
E-mail	153	21,3
Chat	15	8,9
Személyes	64	2,2
Postai levél	4	0,6
Összesen	720	100

A fogyasztók legkülönbözőbb esetekben (hibás teljesítés, kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás) kértek tanácsot ügyeik intézéséhez. Továbbá közüzemi szolgáltatás területén jelentkező vitás ügygel, javító-karbantartó munkával, idegenforgalommal, megtévesztő tájékoztatással, stb. kapcsolatban keresték meg az egyesületet.

Leggyakoribb panasz

Változatlanul sok panasz érkezett az **internetes vásárlások** miatt. Nagyon sok ál-webáruház működik a világhálón, melyek nem is felelnek meg a webáruházakra vonatkozó magyarországi-, vagy európai uniós jogszabályban meghatározott követelményeknek. Az ilyen oldalon történő vásárlás esetén a későbbi fogyasztói

panaszok szinte minden esetben megválaszolatlanul maradnak. A károsult fogyasztók gyakran a rendőrségen tesznek bejelentést, mert az eladó ismeretlen.

Tipikus hiba, hogy az interneten bemutatott termék különlegessége „rabul” ejti a fogyasztót, és nem győződik meg az eladó vállalkozás kilétéről, hollétéről. Ha ezek után a termék nem megfelelő, csak akkor kezdenek az eladó után kutakodni, és rendszerint az derül ki, hogy az egy ázsiai vállalkozás, amelyik ha önként nem partner a vita rendezésében, akkor sajnos a fogyasztó nem tudja érvényesíteni igényét. Általában ezekben az esetekben előre fizetést kötnek ki, de nem sokkal jobb a helyzet akkor sem, ha futárszolgálat hozza a csomagot. A vevő fizet, majd a futár távozása után a kibontás alkalmával győződhet meg arról, hogy mit kapott. Ezekben az esetekben, ha ismert is a cím, ahova a vevő elállás esetén visszaküldheti a terméket, a szállítás költsége fogja elriasztani őt elállási jogának gyakorlásától. Ugyanis a cím rendre külföldi, leginkább ázsiai, ahova a szállítási költség sokszor a rendelt termék árának többszöröse. E témában a fogyasztók tájékoztatása továbbra is fontos, kiemelt feladat.

Tanácsadási ügýtípus	Megkeresések (db)	Megoszlás (%)
Jótállás/Szavatosság/Minőségi reklamáció	226	31,4
Távollévők között kötött szerződés (interneten, telefonon történt vásárlás)	184	25,6
Hírközlés	26	3,6
Közüzemi szolgáltatás	62	8,6
Javító, karbantartó tevékenység	7	1,0
Turisztikai, idegenforgalmi tevékenység	9	1,2
Megtévesztő tájékoztatás	14	1,9
Egyéb (Pl.: postai szolgáltatás, tömeghiányos termékek, árfeltüntetés, élelmiszer minősége, udvariatlan kiszolgálás, pénzügyi szolgáltatás, hatósági áras termékek, stb.)	192	26,7
Összesen	720	100,0

➤ Iskolai oktatások

A bőséges kínálat, a vállalkozások erőteljes, célzott marketing tevékenysége, az internetes vásárlási lehetőségek térnyerése miatt a tudatos, kritikus fogyasztói magatartás már a 18 év alattiaktól is elvárható. Ehhez a korosztályhoz tartozók a rendszeresen, vagy alkalmanként kapott zsebpénzüket jellemzően önállón költik el. Esetükben a vásárlást megelőző tájékozódás fontosságáról, lehetőségéről szóló interaktív foglalkozásokat szervezett az egyesület. Az oktatások iskolai tanóra keretében valósultak meg. Az óra témájának összeállításakor figyelembevételre került az iskolák számára javasolt Fenntarthatósági Témahét anyaga.

Az Igazságügyi Minisztérium – mint fogyasztóvédelemért felelős minisztérium – támogatásának és a NEA támogatásának köszönhetően 2023-ban az előző évekhez képest lényegesen több, összesen 24 tanóra keretében, közel 750 Baranya vármegyében tanuló diák számára volt elérhető ez a foglalkozás.

➤ Fogyasztók tájékoztatása

- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a www.bafe.hu egyesületi **WEB lap**. A honlapon bemutatásra kerül az egyesület munkája, a fogyasztók körében gyakran felmerült kérdésekre adott tematikus válaszok. A felületen megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel

kapcsolatos jogszabályok, és a jogszabályváltozásokról is felvilágosítást kaptak a weblapot látogatók. Ezen az oldalon tájékozódhattak az érdeklődők az egyesület rendezvényeiről is. 2022. évben 2254 fő **2023. évben 2840 fő** igényelte az online tájékoztatást. A legtöbb rákérés az elérhetőségekre és a gyakori kérdésekre volt

- **Facebook** profil létrehozásával (2021. évben) az egyesület azon fogyasztói csoportot kívánta elérni, akik ezt a felületet kedvelik, látogatják. Itt is rendszeres posztok jelentek meg a fogyasztói jogokról, az egyesület munkájáról, rendezvényeiről.
- **Média megjelenés**
Az Igazságügyi Minisztérium támogatásával 2023. decemberben, a karácsonyi bevásárlások időszakában volt lehetőség öt alkalommal A BEST FM rádióban riport formájában tájékoztatást adni a fogyasztók széles körét érintő témákról. A cél a tudatos vásárlás fontosságának hangsúlyozása, valamint a fogyasztói jogok ismertetése volt. A riportok az alábbi témákat érintették:
 - Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület bemutatása,
 - e-kereskedelem,
 - megtévesztő reklám és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat,
 - szavatosság és jótállási szabályok,
 - panasz ügyintézés, békéltető testületi eljárás.
- A **Dunántúli Naplóban** kéthetente megjelenő „Fogyasztóvédelem” mellékletben **21 alkalommal** jelentek meg figyelemfelkeltő újságcikkek a fogyasztói jogokról, az egyesület vásárlással kapcsolatos tanácsairól. Pl.: „Internetes vásárláskor mindig kell a visszaigazolás”, „Az árakat érdemes mindig összevetni”, „Szerelés, felújítás, lakáskarbantartás okozta a sok panaszt”, „Iskolai tanórákat is tart az egyesület”, „Az autó javításához is javasolt a szerződés”, „Nyílt napra invitálják a fogyasztókat”, stb.

➤ **Fogyasztóvédelmi Nyílt Nap**

A 2023. évben Bóly és Siklós városban szervezett az egyesület Fogyasztóvédelmi Nyílt Napot, amelyekhez kiemelten nagy segítséget kaptunk a városoktól a rendezvény helyszínének a biztosításával. A rendezvényen részt vettek a város közüzemi szolgáltatói, valamint a Baranya Vármegyei Békéltető Testület képviselői.

A rendezvény célja volt

- az egyesület népszerűsítése,
- az érdeklődők számára fogyasztóvédelmi tanácsadás,
- tájékoztatás a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos tudnivalókról,
- figyelemfelhívás a tudatos fogyasztói magatartás fontosságára.

IV. Az egyesület kapcsolata a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezettel, hatósággal

Az egyesület célkitűzései között szerepel a fogyasztók képviselete az érdekegyeztető fórumokon és testületekben, ennek megvalósulási formái 2023-ban:

➤ **Önkormányzati rendelettervezetek véleményezése**

Az önkormányzatokkal kiegyensúlyozott jó kapcsolatot alakítottunk ki. Igyekeztünk ezeket személyes látogatásokkal is megerősíteni.

Előzetesen véleményyeztük azon képviselő-testületi előterjesztéseket, melyek helyi közszolgáltatások díjtételeinek – vállalkozások általi - esetleges módosításáról szóltak.

Véleményezytük pl.:

Pécs, Komló, Mohács város önkormányzatának megkeresésére, a komptarifákról, a közterület-használat tarifáiról, önkormányzati tulajdonban lévő lakások bérletéről, személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokról és szociális szolgáltatásokról szóló, köztemetőről és temetkezés rendjéről szóló önkormányzati rendelet módosítását.

➤ **Békéltető Testület**

Az Fogyasztóvédelmi törvény lehetőséget ad a fogyasztói érdekek képviselőtét ellátó egyesületek számára békéltető testületi tag jelölésére. E jogával az egyesület a békéltető testületek fennállása óta él.

2023-ban, a békéltető testületek működését érintő szabályok változása miatt ismét esedékessé vált a tagok jelölése. Valamennyi, az egyesület által jelölt 5 személy – dr. Hohmann Balázs, dr. Nagy Róbert, dr. Makai Gábor, dr. Monori Gábor, dr. Schmidt Gábor dr. Sztanics Balázs – az újonnan megalakult testület tagja lett.

➤ **Fogyasztóvédelmi hatóság**

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával több éve szoros kapcsolattartás a jellemző. Akár egy konkrét panaszügy, akár több fogyasztót érintő panaszügy kapcsán lehetőség van az osztály munkatársaival való konzultációra. Ezen túl minden esetben meghívást kapnak az egyesület által szervezett továbbképzésre, ahol szintén értékes tanácsokkal és tájékoztatókkal segítik az egyesület munkáját.

➤ **Fogyasztóvédelmi Tanács**

A Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozásáról az 1259/2011. (VII. 27.) Korm. határozat rendelkezik. A határozat értelmében a tanács tagjai között van a fogyasztói érdekek képviselőtét ellátó társadalmi szervezetek elnökei közül maximum 8 fő. A Fogyasztóvédelmi Tanács a Kormány fogyasztóvédelemmel összefüggő döntéseit előkészítő konzultatív, véleményező, javaslattevő, érdekegyeztető fórum. Azzal, hogy az egyesület elnöke több éve – így 2023-ban is – tagja a tanácsnak – a fogyasztók észrevételeit, javaslatait országos szinten is tudja képviselni az egyesület.

V. **Az egyesület tagjai részére szervezett programok**

➤ **Képzés-továbbképzés**

Egyesületünk, minden évben igyekszik olyan szakmai továbbképzést tartani, amely tagjaink részéről érdeklődésre tart számot, ugyanakkor aktualitása miatt a mindennapi munkánkhoz is segítséget ad. Az év során tartott továbbképzés előadásai és konzultációs témái:

- Az összehasonlító reklám jogi szabályozása.
- Az egyetemes szolgáltató energia cégekkel kapcsolatos fogyasztói jogviták rendezésének hatásköri kérdései. Energia címke változása, és adattörlő matrica.
- A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. módosításának indoka, szabályai.
- Tanulságos jogesetek a Békéltető Testület működéséből.

- A szakmai programok és továbbképzés színvonalas megvalósítása mellett nagyon fontos az egyesület tagjaival való kötetlen találkozás is. Az érdeklődés fenntartása, új

tagok bevonása érdekében tagi találkozót és tagtoborzót tartottunk a Zsolnay Kulturális Negyedben. A Gyugyi gyűjtemény, és a Zsolnay Mauzóleum megtekintése után baráti beszélgetésre került sor, melyen a leendő egyesületi tagok is részt vettek.

Kelt: Pécs, 2024. február 28.

Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége