



Baranya megyei 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 megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2020. évi tevékenységéről

Baranya megyében a fogyasztóvédelemmel összefüggő civil tevékenység több évtizedes múltra tekint vissza. Ez a magyarázata annak, hogy egyesületünk teljes mértékben beágyazódott a fogyasztóvédelem hatósági, Békéltető Testületi és Egyesületi tengelyébe.

Egyesületünk adatai:

Nyilvántartási száma: 02-02-0003586

Megnevezése: Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE)

Székhelye: 7621. Pécs Apáca u 15.

Adószáma: 18751646-1-02

Statisztikai számjele: 18751646-6910-529-02

Egyszámlaszáma: Budapest Bank 10102440-84269400-01004006

Egyesület Elnöke: dr. Farkas Tibor

Egyesület 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.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. tv. 44. §. (1) bek. szerint a helyi önkormányzatok képviselő testületei „segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.” Egyesületünk ezen utóbbi önkormányzati feladat átvételével segíti az önkormányzatok munkáját, és mint nonprofit civil szervezet, közhasznú tevékenységet végez. Működésének anyagi alapját a tagdíjakon kívül a megyében működő **önkormányzatok**, valamint **egyéb szervezetek** (közszolgáltatók, térségi társulások) **önzetlen támogatása**, és pályázatok révén elnyert pénzek biztosítják.

Az elmúlt 2020-as év, mint mindent, az egyesületünk terveit is felborította. A COVID-19 járvány miatti szükséghelyzet új megoldásokat követelt részünkről is, és egyes betervezett feladatainkat csak a nyári viszonylagosan békés időszakban tudtuk megvalósítani.

A nyári időszakban került sor az egyesület új elnökének megválasztására is, tekintettel arra, hogy Horváth Lászlóné eddigi elnökünk lemondott. Egyesületünk közgyűlése 2020. július 20-án dr. Farkas Tibort választotta meg az egyesület elnökévé, amelyet a Pécsi Törvényszék 2020.09.02.-án kelt végzésében nyilvántartásba vett.

1) Pályázat

A NAE által kiírt pályázatok elnyerése is hozzájárult ahhoz, hogy egyesületünk egyre eredményesebb munkát végzett. A pályázati támogatás lehetővé tette az egyesület számára, hogy az alapító okiratban megfogalmazott legfontosabb feladatait ellássa. Szakmai programokat tudtunk szervezni a megye városaiban. A kommunikációhoz szükséges telefon, internet- valamint a honlap üzemeltetési költségeinek kiegyenlítését is segítette a pályázati támogatás. A pályázatok nem kötődnek szorosan a naptári évekhez. Így 2020. március 31-én sikeresen lezártuk az előző évben kiírt pályázatra, az elnökség által összeállított és kidolgozott programot, („BAFE működése, Fogyasztóvédelmi napok”) és április hónaptól elkezdjük az új pályázatban vállalt munkát, amely az egyesület alapcél szerinti tevékenységének színvonalas ellátásához járult hozzá.

2) Adózók 1 %-os felajánlása

Először volt jogosult az egyesület – 2020. évben – az adózók 1 %-os felajánlásának gyűjtésére. A felajánlások összege 10 ezer forint alatt volt. Köszönjük azoknak, akik felajánlásukkal segítették az egyesület munkáját. A gyűjtést tovább folytattuk, figyelemfelkeltő reklám anyagok készítésével.

3) Fogyasztóvédelmi Napok

A 2020-as évben a Fogyasztók Világnapjához kapcsolódóan „FOGYASZTÓVÉDELMI NAP”-ot szerveztünk Komlón, Mohácson és Szigetváron. Mindhárom városban, a rendezvényt megelőzően széleskörű marketing munkát végeztünk, igénybe véve a helyi televíziók, önkormányzati lapok lehetőségeit, azzal a céllal, hogy minél nagyobb számban jelenjenek meg a helyi lakosok, akik érdeklődnek a közszolgáltatások, a fogyasztóvédelem iránt, továbbá nem orvosolt problémáikat megbeszélhették a közszolgáltatókkal. A „Fogyasztóvédelmi Napok” keretében bemutattuk a BAFE működését, munkáját, beszélgettünk a fogyasztói jogokról. Lehetőség volt találkozni helyi közszolgáltatást végző vállalkozások (BARANYA-VÍZ Víziközmű-szolgáltató Zrt., DÉL-KOM Nkft., Szigetvári Távhő Nkft., Komló Fűtőerőmű Zrt., Mohács-Hő Hőszolgáltató Kft.) vezetőivel, munkatársaival. A rendezvényen részt vet a Békéltető Testület elnöke is.

4) Fogyasztók tájékoztatása

- A médiával pozitív, együttműködő a kapcsolatunk. A Dunántúli Naplóban (esetenként a városi újságokban) figyelemfelkeltő újságcikkek jelentek meg a fogyasztói jogokról, gyakori panaszokról, tanácsadásokról. A Dunántúli Napló kéthetente megjelenő „Fogyasztóvédelem” mellékletében megjelent cikkek: a Fogyasztók Világnapja alkalmával tartott Fogyasztóvédelmi Naphoz kapcsolódóan, „A szolgáltatók képviselői is várják majd a panaszokat” – „A nyílászárók miatt még mindig sok a panasz” – „Egyre többen kérnek segítséget az egyesülettől” – „Telefonon, e-mailen várják a panaszokat” – stb.

Komló Tv és Csele Tv „Fogyasztóvédelem” c. adásában beszélgetésre került sor az egyesület elnökével, aki bemutatta az egyesület munkáját, feladatait, ismertette a legfontosabb fogyasztói jogokat.

- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a 2017-ben indított 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, jogszabályváltozások. A fogyasztók az internetes honlapon is kapcsolatot tudnak tartani az egyesülettel. Kapcsolatot találnak a Békéltető Testület honlapjára, letölthetik az eljárást kezdeményező kérelmet.

A weblap látogatottsága évről-évre nő. 2017. év májusától, a honlap indulásának évében 151 felhasználója volt az oldalnak, a 2020. évben 2.697 fő látogatta meg weblapunkat.

5) Önkormányzati kapcsolat

Már a bevezetőben említett törvényi rendelkezésekre tekintettel, az elmúlt évek során jó kapcsolatot alakítottunk ki a városi önkormányzatokkal és azt minden évben igyekeztünk látogatásokkal is megerősíteni. 2020. év ebből a szempontból is hiányos és kívánnivalót hagyott maga után, hiszen a tavaszi zárlat, majd a nyári szabadságolások és az őszi újabb covid hullám romba döntötte elképzeléseinket. Természetesen továbbra is lehetőségünk volt arra, hogy előzetesen véleményezzük azon képviselő-testületi előterjesztéseket melyek helyi közszolgáltatások díjtételeinek esetleges emeléséről szóltak.

Sajnos 2020. év az önkormányzati támogatások tekintetében is sikertelen volt, néhány önkormányzat a megszorítások ellenére is továbbra is vállalta a támogatásokat, viszont néhányan a járványra hivatkozással e csekély néhány tízezer forintos támogatás megadását is megtagadták. A munkánkat az egyesület tagjai önkéntes alapon végzik, viszont az infrastruktúra működtetésére anyagi eszközök szükségesek. Mint alább látható a panaszok száma nem csökkent, munkánk 2020.-ban is volt. Az önkormányzatoktól kapott anyagi támogatás – együttműködési megállapodások alapján – nagyban segítheti az egyesület sikeres tevékenységét, az egyesület céljainak megvalósítását. A 2021. évben továbbra is számítunk az **Önkormányzatok és egyéb partnerek** önzetlen támogatására, mert az egyesületi munka színvonalának megtartásához, vagyis az egész működésünkhöz elengedhetetlen feltétel az önkormányzatok által nyújtott támogatás.

6) Békéltető Testület - kapcsolat

A Baranya Megyei Békéltető Testület munkájában is részt vettünk, mert az eddig hatályos volt törvény szerint a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek jelölhették 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 a törvényi változás miatt a tagokat már nem a civil szervezetek delegálják, hanem a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által meghirdetett pályázat útján az ágazatilag illetékes Miniszter jelöli ki. További szervezeti változtatás az, hogy a testület nem a Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő független szakmai testület, hanem a Kamara **által** működtetett szervezet.

Az új pályázaton egyesületünkben 4 fő pályázott és mindannyian sikeresen, így a következő négy évre miniszteri kinevezéssel mandátumot kapott dr. Farkas Tibor, dr. Makai Gábor, dr. Monori Gábor és dr. Nagy Róbert.

A COVID-19 a Baranya Megyei Békéltető Testület munkájára is rányomta bélyegét, mert a szűkséghelyzet időszakában zömmel **írásbeli eljárás** útján kellett lefolytatni a kérelmeket. 2020. évben több mint 400 kérelem érkezett és ebből 392 ügyet bírált el a BT. 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, nyílt napokra,

továbbképzésre meghívtuk, ahol rendszeresen kaptunk tájékoztatót az éppen aktuális ügyekről.

A Testületnél továbbra is kiemelkedő esetszámban jelentkeztek a hibás teljesítéssel összefüggő kérelmek, (cipők, műszaki cikkek vásárlása, mobil telefonok jótállási problémái, közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos vitás esetek, az építési kivitelezési munkálatok, (nyílászárók felmérése és, beépítése), mobiltelefon-szolgáltatókkal kapcsolatos panaszok, 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 által működtetett 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.

7) Fogyasztóvédelmi hatóság – kapcsolat

A Baranya Megyei Kormányhivatal 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.

8) Tanácsadás és tipikus panaszügyek

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 2020. évben 609 fő - ebből a mohácsi irodában 39 fő - kért tanácsot különböző ügyekben. A megkeresések száma hasonló mértékű volt, mint a múlt évben.

Irodánkat személyesen, telefonon, levélben és e-mailben keresték meg a fogyasztók. A legtöbbször telefonon (a megkeresések 57,6%-a, 351 fő) kértek 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 ismét felülmúlta a személyes találkozások számát. Természetesen a COVID19 járványnak azaz a megváltozott ügyfélfogadási gyakorlatnak ebben jelentős szerepe volt,. Összesen 199 (32,6%) alkalommal keresték meg az egyesületet elektronikus úton. A személyes megkeresések száma ezzel szemben csak 54 fő (8,9 %) volt. Postai úton 5 fő kért tanácsot.

Fogyasztói megkeresések

| Megkeresési forma | Megkeresések száma |
|-------------------|--------------------|
| Telefon | 351 |
| E-mail | 199 |
| Személyes | 54 |
| Postai levél | 5 |
| Összesen | 609 |

A fogyasztói panaszok a megye egész területéről érkeztek. A megye 14 városából, és a megye 53 településéről keresték meg az egyesületet és kértek tanácsot. Pl. Szalánta,

Nagydobsza, Mánfa, Bogád, Garé, Szabadszentkirály, Pereked. (Az interneten hozzáférők földrajzi elhelyezkedéséről nincs információnk.)

Postafiókunk távoli fogyasztók körében is ismertté vált, és az internetes elérhetőségnek köszönhetően a megyénken kívülről (Pl.: Igal, Hévíz, Kaposvár, Kecskemét, Lenti, Ráckeve, Szeged, Veszprém, Debrecen, Szekszárd, Bátaszék, Nagykanizsa, stb.) is hozzánk fordultak kérdéseikkel.

Téma szerint a fogyasztók legkülönbözőbb esetekben kértek tanácsot, segítséget. Például kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás, közüzemi szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyel, 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 több mint a felét (28,0 % ill. 27,8 %).

Tanácsadási ügýtípus

| Tanácsadási ügýtípus | Megkeresések száma | Megkeresések %-os aránya |
|---|--------------------|--------------------------|
| Jótállás/Szavatosság/Minőségi reklamáció | 171 | 28,0 |
| Távollévők között kötött szerződés (interneten, telefonon történt vásárlás) | 169 | 27,8 |
| Közüzemi szolgáltatás/Hulladékiszállítás | 28 | 4,6 |
| Javító, karbantartó tevékenység | 21 | 3,4 |
| Hírközlés | 11 | 1,9 |
| Turisztikai, idegenforgalmi tevékenység | 12 | 2,0 |
| Megtévesztő tájékoztatás | 2 | 0,3 |
| Temetkezés | 1 | 0,2 |
| Egyéb (Pl.: postai szolgáltatás, tömeghiányos termékek, árfeltüntetés, gyógyszerhárral kapcsolatos, élelmiszer minősége, pénzügyi szolgáltatás, stb.) | 194 | 31,8 |
| Összesen | 609 | 100,0 |

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, 2021. február 24.

Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége