

B E S Z Á M O L Ó

Eltérő: 2017. MARCH 27

Szám: 3058 Melléklet

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Szervezetének,
Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
2016 évi tevékenységéről.

Az egyesület életében komoly változást jelentett, hogy az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Szervezete önálló jogi személyiséggel rendelkező Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesületté alakult. (továbbiakban BAFE).

A Pécsi Törvényszék 2016. május hónapban hivatalosan bejegyezte és nyilvántartásba vette az egyesületet. A BAFE célja a Baranya megyében élő fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztó jogainak érvényesítése, a fogyasztói jogok és a fogyasztói érdekek képviselete és védelme, valamint a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó iroda és információs rendszer működtetése.

A célok megvalósítása érdekében a legfontosabb feladatai a következők:

- 1) Segíti a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztó jogainak érvényesítését, feltárja a fogyasztói problémákat és értékeli a fogyasztói jogok érvényesítését.
- 2) Képviseli a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben.
- 3) Közérdekű keresetet indíthat, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezhet a fogyasztói jogok védelme érdekében.
- 4) A fogyasztói érdekek érvényesítése érdekében kapcsolatot épít és tart fenn a fogyasztóvédelmi és egyéb szervezetekkel, intézményekkel.
- 5) Közreműködik a fogyasztókat ért jogsérelem orvoslásában
- 6) A fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítését elősegítő tanácsadó irodát és információs rendszert működtet.
- 7) Fogyasztóvédelmi oktatást, képzést, kutatást szervez és végez, illetve kiadványt jelentet meg.
- 8) Figyelemmel kíséri a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket.
- 9) Tevékenységével összefüggően szerzett tapasztalatokról tájékoztatja a közvéleményt.
- 10) Céljának megvalósítása érdekében és feladatainak ellátása során szoros együttműködést alakít ki és folytat a fogyasztói érdekek érvényesítésében és képviseletében érintett más állami, társadalmi önkormányzati és gazdasági szervezetekkel.

A BAFE tevékenysége folytán részt vállal a fogyasztóvédelemről rendelkező 1997 évi CLV. Törvény VIII. fejezet 44.§-a alapján a helyi önkormányzatnak rendelt feladatokból.

A fent leírtakból megállapítható, hogy feladataink az OFE Baranya megyei Szervezethez képest nem változott, és változatlanul nagyon fontos feladatnak tekintjük a tudatos, fogyasztói magatartáshoz való hozzájárulást. E cél elérését a későbbiek során ismertetjük a beszámolóban.

A több évtizedes munkánk során igyekeztünk a hozzánk fordulóknak segítséget nyújtani a jogos panaszok elintézéséhez, vélt sérelem esetén a hatályos jogszabály ismertetésén keresztül. Ez utóbbit is megköszönve fogadják.

A megkeresések még mindig leggyakrabban telefonon keresztül történik, de nagy mértékben fordul elő az internet használata. A személyes megkeresések számának növekedése abból adódik, hogy kérjük az ügyben keletkezett dokumentumokat hozzák be irodánkba, mert az abban foglaltak részletes ismerete birtokában tudunk csak megfelelő tanáccsal szolgálni.

A panaszok ismertetése során egyértelműen megállapítható, hogy a gazdaság több szereplőire jelentkezik fogyasztói jogos vagy vélt sérelemre egyaránt.

Nem mondunk újat azzal, hogy az előző évben is a **fogyasztói kifogások** intézésére volt a legtöbb megkeresés.

Itt azonban azzal is tisztában kell lenni, hogy több esetben a fogyasztók nem tesznek különbséget a jótállás és szavatosság körébe tartozó termékek vonatkozásában. Így pl. a cipők esetében nem a két év szavatossági időt veszik figyelembe, mely szerint a forgalmazónak csak az első 6 hónapban van kötelezettsége arra, hogy minőségi hiba eredetét megállapítsa, a hátra maradt 18 hónapban ez a vevők feladata, melynek költsége teljes egészében a fogyasztót terheli. Jelen esetben arról is kell tájékoztatást adni a beszámolóban, hogy a 19/2014 (04.29.) NGM rendelet 4.§ 5. bekezdése szerint „Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül igazolható módon belül köteles értesíteni a fogyasztót. A jogszabály szerint a bejelentett igény teljesíthető-e vagy sem (pl. teljesíthető a fogyasztó csereigénye vagy a reklamáció nem jogos) A jogszabály szerint nem felel meg ennek a kritériumnak, ha a fogyasztót öt munkanap eltelte után csak arról értesítik, hogy a terméket szervizbe vagy szakvéleményeztetésre megküldték.

Tapasztalatunk szerint sajnos a hivatkozott rendeletben foglaltakkal nagyon sok vállalkozó nincs tisztában.

Gyakran látjuk, hogy minőségi kifogás alkalmával az üzletben a kötelezően előírt jegyzőkönyvet nem veszik fel és ezzel a fogyasztót érheti kár. Pl. ha egy terméknel többször fordul elő minőségi hiba, és ezáltal esetleges 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 szabálysértésnek minősül.

A fogyasztók azzal sincsenek tisztában, hogy a jelentkező hiba esetén nem kérhetik a vételár visszatérítését, nem hajlandók elfogadni, hogy jogszabály rendelkezése szerint, ha a hiba elhárítása javítással megoldható, akkor azt el kell fogadni. Ezt hány esetben teheti meg a vállalkozás, erre vonatkozó előírás nincs. De azt javasoljuk, hogy negyedik hiba esetén forduljanak a békéltető testülethez.

Jótállási kötelezettség csak a jogszabályban meghatározott termékekre vonatkozik.

A kötelező jótállási idő egy év, ettől eltérőt csak a fogyasztó javára köthetnek ki.

Itt a legtöbb gond az elhúzódoó javítás miatt keletkezik. A hatályos jogszabály konkrét javítási időt nem határoz meg, csupán „törekedni kell” 15 nap alatti javítási határidőre. Kevés azon forgalomban cikkek köre melynek gyártása Magyarországon történik, így a külföldön megrendelt hibás alkatrész beérkezése elhúzódoó javítási idővel párosul.

Érdekesség kedvéért teszünk említést arról, hogy milyen ügyben is kértek segítséget: az „Agit” kúti tankoláznál használt kedvezményre szóló kártyáját az azonos helyen lévő (cégcserre történt) MOL kútnál nem fogadták el.

Több panaszos kifogásolta, hogy az interneten keresztül rendelt termék nem volt azonos a képen láthatóval. Volt olyan panasz is, hogy sérülten érkezett meg a megrendelt áru, a reklamációt elfogadták, de a visszaszállítás költségét vele térítették meg. A minőségi kifogás miatt visszaküldött áru árát 60 nap elteltével sem kapták meg.

Fülhallgatót vásárolt, de az átvétel után tapasztalta, hogy nem jó. Postán küldte vissza, de a csomagot nem vették át.

Ez esetben javasoltuk, hogy minden esetben ajánlott-tértivevényes levélben közöljék panaszukat, hogy utólag bizonyítható legyen, hogy ügyének rendezését ott kérte, ahol a panaszja jelentkezett.

A gázkészülékek üzembe helyezését a jótállási jegyen szereplővel vállalkozással kell elvégeztetni. Ez azért fontos, mert ha ezt mással végeztetik akkor elveszítik a jótállással összefüggő jogot. Ilyen jellegű panasszal is keresték fel irodánkat több esetben.

Gyakori probléma, hogy a fogyasztók olyan vállalkozást bíznak meg a munkák elvégzésére, akik nem adnak számlát. Felajánlanak egy kedvezőbb árat, ha nem kérnek számlát. Ez azért is veszélyes, mert minden minőségi kifogás csak számla, bizonylat megléte esetén érvényesíthető. Ennek hiánya miatt sajnos nem tudunk segítséget nyújtani.

Olyan esettel is találkoztunk, hogy a munkát végző nem volt beazonosítható.

Nagyon sok különösen pécsi fogyasztó írásban, telefonon, személyesen kereste meg irodánkat a meghirdetett egészség megőrző programmal kapcsolatban. Gyakori panasz az volt, hogy a kérésnek eleget is tettek. A helyszínen egy „állítólagos” orvos megvizsgálta a résztvevőket és különböző diagnózisokat állapított meg. Ezt követően „csak most és akciós áron” megvételre felajánlotta egy karra szerelhető készüléket, melynek ára 250-450 ezer Ft volt, ha a helyszínen nem volt elég pénz a fogyasztónál, akkor kocsival elvitték a lakására vagy a bankba. Olyan panasz is előfordult, hogy a megvett készülék használata során nemhogy jobb, hanem rosszabb lett az egészségi állapota.

Több esetben jelentkeztek fogyasztók, hogy a reklám újságban akciós termékből az akció kezdő napján az üzlet nyitásakor sem tudtak a kiválasztott cikkből 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 irodájának adtuk a jogos panaszt.

Pécsett a családi ház környéket majd az év második felében már a panel házakat is egy budapesti cég üzemeltetője felkereste és tett ajánlatot a nyílászárók javítására. Minden alkalommal egy szerződés megkötésére került sor és azonnal több tízezer forint foglaltot vettek át. Pár nap elteltével döbbentek rá, hogy a vállalkozás összege igen túlzott. Segítséget nyújtottunk 14 napon belüli elállási jog megírásához, ennek figyelmen kívüli hagyása után a Békéltető Testülethez való eljárás megindításához konkrét segítséget nyújtottunk.

Sajnos minden igyekezetünk ellenére több fogyasztó visszajelzése szerint nem vették figyelembe az elállási jogot, javasoltuk a rendőrség megkeresését.

Használt autó vásárlás kapcsán olyan jelzéssel élt több fogyasztó, hogy rövid használat során derült ki, hogy komoly műszaki hibája volt az autónak. A használt autókra is van 24 hónap szavatosság. Azonban, hogy az autó életkora befolyásolja a szavatosság jogosságát. Ez esetben a leírtak a használt autókereskedőnél történt vásárlásra vonatkozik. Az autó életkora is befolyásolja a szavatosság jogait. (fogyasztói szerződés)

Magánszemélytől történő vásárlás esetén az adásvételi szerződésben foglaltak az irányadó.

Társasházban élő fogyasztók több esetben tettek panaszt a következő ügyben:

A lakásban hitelesített vízóra van és az elfogyasztott vizet az óraállás szerint fizetik. Ezen felül minden évben még pluszdíjat is kell fizetni, aminek okát nem tudják. A vonatkozó törvény szerint a vízszolgáltatók számlázási alapja a bekötési vízmérő, tehát a társasházban elfogyasztott vizet egy összegben számlázza melyet ki kell fizetni. A lakásokban felszerelt órák csak költség megosztó, tehát nem olyan mérés pontosságú, mint a bekötési vízóra. A társasház közgyűlése dönt a többlet költség felosztásáról. Ebben az ügyben segítségnyújtásra nincs lehetőségünk.

Repülőjáratok késése miatt kapott kártérítés összeget kifogásolta több utas. A kifogás rendelkezésének módjáról több kérdést kellett tisztázni (melyik utasszállító cég, valamint az általános szerződésben foglaltak stb...) melyhez kértük az ügy elbírálásához szükséges dokumentumot. Végül az aláírt szerződésben rögzítettek szerint jártak el az utaztatók.

Az utóbbi években, de különösen az elmúlt évben többen kértek segítséget, hogy a korábban megvásárolt üdülési jogról szeretnének lemondani. Többen Hévízen, Zalakaroson, Svájcban, Horvátországban lévő ingatlanban vettek nagy összegekért jogot és az évente fizetendő díj egyre magasabb. Ez esetben is csak az aláírt szerződésben rögzítettek szerint lehet eljárni és ha jogszabálysértés áll fenn, akkor bírósági eljárás kezdeményezésére van lehetőség.

Négy kiskereskedelmi üzletben nem fogadták el a bankkártyával való fizetést. Megkérdeztük a vállalkozót, hogy miért nem fogadja el a fizetés ezen módját. Válaszul azt kaptuk, hogy a pénzügyi intézménnyel kötött szerződés szerint csak akkor érdemes, ha nagyobb összegű a vásárlás. Ezt azonban a pénztárnál elhelyezendő táblán kell feltüntetni.

A fogyasztói jóhiszemőséget kihasználva hirdetik a tűzifa házhoz szállítást. Több településről kerestek fel minket, hogy a telefonon megrendelt és megjelölt minőségű tűzifa helyett mást szállítottak. Az utcai kapu előtt ledobott fa mennyisége sokkal kevesebb volt, mint amit kifizettek. Utólagos reklamációt nem fogadtak el. Sajnos ez ügyben segítséget sem az Egyesület sem a fogyasztóvédelmi hatóság sem tud.

A kommunális hulladék számlázásával az április 1-e utáni időszakban a Nemzeti Hulladékgazdálkodás Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. volt jogosult a számla kibocsátására és a díjak beszedésére. Sajnos ennek nem tettek eleget és a fogyasztók több hónapon keresztül nem kaptak számlát, majd a második felében ismételten a szolgáltatást végzőket kérték fel a számlák kibocsátására és a díjak befizettetésére. Így a helyi szolgáltató több hónapra esedékes díj befizetését kérte a fogyasztóktól, de egyben felajánlották a részletfizetési lehetőséget. Ezt több fogyasztó sérelmezte, hogy egyszerre nagyobb összeg kifizetésére kötelezik és elmarasztalta a helyi szolgáltatót.

A mai napig sok vendég és fogyasztó nincs tisztában azzal az 1-2 árucikk kivételével minden szabadáras, tehát nincs joguk senkinek az árképzés befolyásolására, ellenőrzésére. (Pld.: vendéglátó helyen a menü árát túlzottnak ítélte meg, a felhasznált alapanyaghoz viszonyítva.) Vagy pld.: sokan tették szóvá, hogy a sertéshús ára az áfa csökkentést követően pár héttel már drágább volt, mint korábban. Erre sajnos megnyugtató módon nem tudunk válaszolni.

Több panasz érkezett a vendéglátó helyen szolgáltatott discó zene túlzott hangerejére, hogy késő éjszaka sem lehet pihenni. Ez utóbbit az önkormányzatok felé kell jelezni.

A kábel szolgáltatással kapcsolatban olyan panasz merült fel, hogy a műsorszolgáltató önhatalmúlag szüntette meg csatornát, esetenként a hiányos szolgáltatás kifogás tárgyát képezte.

Olyan problémával is megkeresett egy fogyasztó, hogy Pécsen a mohácsi úton lévő autóbusz megállónál a távolsági busz többször nem veszi fel az utasokat, hiába állnak ott, a busz nem áll meg. Felvettük a kapcsolatot a Volán központtal és kértük segítségüket a probléma megoldásához.

A panaszokkal kapcsolatos tájékoztatásokat azzal fejezzük be, hogy a fogyasztók a sok réti panaszok megoldásához kérik segítségünket. Mindet megteszünk annak érdekében, hogy ezeknek a feladatoknak megfeleljünk.

Nagyon gyakori az olyan panasz amikor szerződéskötéskor elolvasás nélkül történik meg az aláírás. Általában elfogadják a szóban elhangzottakat és csak utólag veszik észre, hogy az általános szerződési feltételekben más került rögzítésre, mint ami szóban elhangzott. Ez esetben csak akkor tudunk segíteni a fogyasztóknak, ha valamilyen törvénysértést találunk. Ilyen nagyon ritkán fordul elő, mert a vállalkozói szerződéseket általában jogászok közreműködésével készítik el a gazdálkodók. Mivel ezek polgárjogi szerződések még a bíróság megkeresését csak úgy ajánljuk, hogy fogadó óra keretében kérjenek segítséget.

A hozzánk forduló fogyasztókat arról tájékoztatjuk, hogy minden reklamációt – kivétel a kereskedelembe jelentkezők – ne telefonon, hanem írásban ajánlott-tértivevényes levélen keresztül tegyék meg. A megírt levél másolatát az ügy rendezéséig őrizték meg. A hatályos panasz törvény szerint a panasz orvoslását ott kell kérni, ahol a kifogás jelentkezett. Ennek igazolását a visszakapott térítvevény biztosítja.

A tudatos fogyasztói magatartáshoz úgy tudunk hozzájárulni, hogy különböző témákban tartunk fórumot, melyre az egyesületi tagokon kívül több civil szervezeti tagot is meghívunk. Minden esetben a sajtó képviselőit is meghívjuk, hogy legyenek jelen, mert az újság hasábjain keresztül széleskörű tájékoztatás valósul meg. A beszámolási időszakban pld.: a helyi közüzemi szolgáltatóktól kértünk előadót, akik ismertették tevékenységüket. Ez alkalommal a jelenlévők hozzászólására is van lehetőség, mely kétoldalú célt is szolgál. A fogyasztók az adott témában tájékozottabbak lettek, de a jelenlévő szolgáltatók munkájának javítását is eredményezheti.

Ismételten felajánljuk, hogy bármely településre is elmegyünk, az előre egyeztetett időben és az igény szerinti témában előadás tartás céljából. Több témában írtunk olyan tájékoztató levelet és küldtük meg az Önkormányzatoknak, melyben felhívtuk az adott témában a fogyasztók figyelmét, hogy milyen jog illeti meg őket. Minden esetben kértük, hogy a helyi médiumokon keresztül tegyék közzé az általunk leírtakat.

A sajtóval változatlanul jó kapcsolatot ápolunk. A nálunk jelentkező panaszok alapján több olyan cikk jelent meg, mely figyelemfelkeltő volt egy-egy témában. Több esetben a sajtó kért tőlünk információt, melyet közzé is tettek. A jó kapcsolatot a jövőben is szeretnénk fenntartani és ezen keresztül is széles rétegű tájékoztatást adni.

A Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával a több éve működő szoros kapcsolattartás a jellemző. Több esetben éltünk olyan jelzéssel, mely alaklommal a vállalkozás nem az érvényes jogszabály alapján járt el a fogyasztóval szemben. Ilyen pld.: ha a vásárlók könyvének elhelyezése nem előírászerű, ezzel akadályoztatva van a fogyasztó a sérelem helyszínén történő rögzítésében. Akkor is eljárhat a felügyelőség, ha érdembeli választ 30 napon belül nem kap a fogyasztó.

A Baranya Megyei Békéltető Testület munkájában is részt veszünk az által is, hogy a civil oldalt képviselő 12 fő közül 8 főt egyesületünk jelölt. Az elmúlt év végén egyesületünk által jelölt tagot elnök-helyettesé jelölték, tehát hatékonyan tudja segíteni a testület munkáját.

A hozzánk forduló fogyasztóknak abban is nyújtunk segítséget, hogy javasoljuk az eljárás megindítását, segítséget nyújtunk a beadvány elkészítéséhez. Ugyanis a korábban említettek szerint bizonyítani kell, hogy a panasz orvoslását kérték, de érdemi válasz intézkedés nem történt. Ezt követően a témában keletkezett összes dokumentum fénymásolására hívjuk fel a figyelmet. Tájékoztatást adunk arról, hogy az eljárás díjtalan, és ha úgy észleljük, hogy a fogyasztó panasa jogos, akkor feltétlen éljen a testülethez való fordulás lehetőségével.

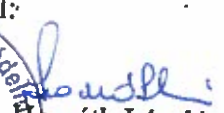
Említést kell tenni arról, hogy Mohácson az Önkormányzatnál egy munkatársunk heti egy nap fogadja a panaszosokat és nyújt segítséget ügyeik rendezéséhez.

A megkeresésekről készült beszámoló szerint évente majdnem 100 esetben történik segítségnyújtás. Minden héten kapcsolatban vagyunk és kölcsönösen tájékoztatjuk egymást a végzett munkáról.

A 2016 évi végzett munkánkat összegezve, hogy a térítés nélkül önkéntes munkánkkal sok vásárlónak, fogyasztóknak nyújtunk segítséget jogos panaszuk orvoslásához. A beszámolási időszakban eredményként értékeljük, hogy több városból, településről kértek segítséget.

A jövőbeni munkánk elengedhetetlen feltétele az önkormányzatok által nyújtott támogatás, melyet csak a működési költség fedezésére fordítunk, ezért kérjük, hogy a jövőben is támogassa a képviselő testület fenti törekvésünket. Amennyiben a megküldött beszámoló megtárgyalása testületi ülés keretén belül történik, akkor személyesen is részt veszünk a téma megvitatásában.

Kelt: Pécs, 2017. március 13.

Tisztelettel:

 Pécs
 Horváth Lászlóné
 Megyei elnök

