Ikt. szám: 01-4/360- /2017.

Napirend: 7.

ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzati Képviselő-testülete
2017. március 30-i ülésére

Tárgy: **Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2016. évi tevékenységéről szóló beszámolóról**

Melléklet: **1. Együttműködési megállapodás**
2. 2016. évi működésről szóló beszámoló

Előterjesztő:	Dr. Vass Péter polgármester	
Készítette:	Csökliné dr. Valler Mária jegyző	
Beszámolót készítette:	Dr. Horváth Lászlóné OFE Baranya Megyei Szervezetének Elnöke	
Előadó:	Dr. Vass Péter polgármester	
Tárgyalja:	Jogi és Ügyrendi Bizottság	
	Gazdasági, Pénzügyi és Városfejlesztési Bizottság	
Véleményezésre megkapta:	Dr. Vass Péter polgármester	
	Varga Zoltán alpolgármester	
	Fazekas Róbert önkormányzati tanácsadó	
	Titkársági Osztály	
Határozat/rendelet elfogadása:	Egyszerű többség	
Törvényességi véleményezésre bemutatva:	Dr. Brigovácz Szabina jogi előadó	
Törvényességi észrevétel:	Csökliné dr. Valler Mária jegyző	Nincs/az alábbi:
Előzmény/korábbi döntés:	-	
Terjedelem:	oldal	

ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete
2017. március 30-i ülésére

Tárgy: Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2016. évi tevékenységéről szóló beszámolóról
Előterjesztő: Dr. Vass Péter polgármester

Tisztelt Képviselő-testület!

Szigetvár Város Önkormányzata 2010. november 3-án kötött együttműködési megállapodást (*1. számú melléklet*) az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetével – illetve ezen megállapodás megújítása volt az egyesülettel több, mint 10 éve fennálló partneri kapcsolatnak.

Az együttműködés alapvetően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezésein alapul, ezen belül is kiemelten a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek és a helyi önkormányzatok jogszabályban foglalt szerepére utal.

A megállapodás céljaként felek Szigetvár város fogyasztói gazdasági érdekeinek és jogainak érvényesítését, a panaszok feltárását és értékelését, az érdekegyeztető fórumokon és testületeken keresztül a fogyasztói érdekek képviseletét fogalmazták meg.

Az együttműködés keretében az önkormányzat vállalta, hogy évente 50 ezer forinttal támogatja a fogyasztóvédelmi iroda működését. A 2017. február 23-án elfogadott, az önkormányzat 2017. évi költségvetéséről szóló 4/2017. (II.23.) számú önkormányzati rendeletünk tartalmazza ezen támogatási összeget.

A megállapodásban rögzítésre került, hogy az együttműködés tapasztalatait, eredményeit a felek szükség szerint, de legalább évente értékelik. Fentiek alapján készítette el a fogyasztóvédelmi egyesület a beszámolóját. *(2. számú melléklet)*

Kérem a Tisztelt Képviselő-testütet az előterjesztésben foglaltak megvitatására és a határozati javaslat elfogadására.

Határozati javaslat:

Szigetvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete az „Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2016. évi tevékenységéről szóló beszámolóról" c. napirendet megtárgyalta és az alábbiak szerint határozott:

1. Szigetvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete 2016. évi tevékenységéről szóló beszámolót megismerte, és az abban foglaltakat tudomásul veszi és elfogadja.

2. A Képviselő-testület felkéri a Költségvetési és Pénzügyi Osztályt, hogy az Egyesület részére 50 ezer forint támogatás címén történő átutalásáról gondoskodjék.

Felelős: Dr. Vass Péter polgármester
Közreműködő: Csordás Árpádné osztályvezető
Határidő: 2017. május 31.

Szigetvár, 2017. március 13.

Szigetvár Város Polgármestere Baranya megye

Dr. Vass Péter
polgármester

1. számú melléklet

75/2010

Együttműködési megállapodás,

mely létrejött az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete
(7621. Pécs, Apáca u. 15. Tel/Fax 72-211-399, ofe.pecs@t-online.hu)
és
Szigetvár Város Önkormányzata
7900. Szigetvár, Zrinyi tér 1. Tel: 73/514-300 között

Az együttműködés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezésein alapul, különös tekintettel a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek és a helyi önkormányzatok e törvényben foglalt szerepére (VIII-IX. fejezet).

Az együttműködés célja Szigetvár város fogyasztóinak a gazdasági érdekeinek és jogainak érvényesítése, a panaszok feltárása és értékelése, a fogyasztói érdekek képviselete az érdekegyeztető fórumokon és testületekben, továbbá a fogyasztóvédelmi tanácsadó iroda és szolgálat működtetése (a helyi önkormányzatok a lakosság igényeitől függő tanácsadó iroda fenntartásának feladat – átvállalása: 44.§. (1) c.).

Az együttműködési megállapodás célja továbbá a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása a fogyasztók tájékoztatása, a szükséges érdekvédelem és érdekképviselet ellátása, a panaszok leggyorsabb, leghatékonyabb megoldása, illetve a hatósági eljárást igénylő ügyekben a hatósági eljárásra való felkészítés.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete (a továbbiakban OFE), mint az 1989. október 26-tól hivatalosan bejegyzett, tisztán fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezet az Önkormányzat fogyasztóvédelmi tevékenységének ellátása érdekében vállalja, hogy:

1. Pécs, Apáca u. 15. sz. alatt tanácsadó irodát és tanácsadó szolgálatot tart fenn, az itt meglévő irodatechnikai infrastruktúrát **e célból is** működteti, kapcsolatot tart a fogyasztókkal.

2. Az Önkormányzat rendelkezésére áll a helyben jelentkező fogyasztói problémák megoldásának szakmai kérdéseiben – a tanácsadó iroda ügyfélfogadási idejében, személyesen, telefonon, e-mailen.

3. A fogyasztóvédelmi törvény hatálya alá eső, a fogyasztók széles rétegét érintő hatósági ármegállapítás, szerződéskötés, vagy helyi szabályozás kérdéseiben véleményt nyilvánít és képviseli a fogyasztók gazdasági és szolgáltatási érdekeit. E tevékenységét a szükséges önkormányzati dokumentumok (testületi előterjesztés, helyi rendeletek, bizottsági döntések stb.) alapján soron kívül elvégzi.

4. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-Dunántúli Regionális Felügyelőségének Pécsi Kirendeltsége és Egyesületünk közösen működteti a **Fogyasztó Kapcsolati Irodát.**

5. A hatósági eljárást és egyéb további beavatkozást igénylő panaszok esetén az ügyeket előkészíti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felé továbbítja.

Segítséget nyújtunk a fogyasztóknak a beadványok elkészítésében, ha ügyeik rendezéséhez a Pécs- Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez kell fordulniok.

6. A helyes fogyasztói magatartás kialakítása érdekében szükség szerint vállalja fogyasztói tájékoztatók megtartását, saját munkaprogramjának megfelelően aktuális témákban fogyasztói klubot tart fenn, tanácskozást szervez.

7. Hatósági ár megállapítás előtti vélemény nyilvánítást a megfelelő dokumentációk birtokában megtesszük. Szükség esetén előzetes meghívás alkalmával bizottsági ülésen, vagy testületi ülésen is részt veszünk.

Szigetvár Város Önkormányzata vállalja, hogy;

1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény hatálya alá tartozó fogyasztóvédelmi önkormányzati feladatok ellátásához támogatja a fogyasztóvédelmi tanácsadó iroda működtetését (telefon, fax, fénymásolás, bérleti, fűtési költségeit) 50.000.- Ft, azaz ötvenezer forint összegben, amelyet ERSTE banknál vezetett

   11602008-00234600-02000009 sz.

2. Az Önkormányzat biztosítja, hogy az árhatósági döntéseket, jogszabálytervezeteket és módosításokat, valamint a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket az egyesület figyelemmel kísérhesse és előzetesen a fogyasztói érdekek érvényesítése és védelme érdekében véleményezhesse. E célból kellő időben a megfelelő tervezeteket az Egyesület rendelkezésére bocsátja.

Az együttműködési megállapodás határozatlan idejű, felmondása bármely fél részéről 30 napos határidővel történhet.
Az együttműködés tapasztalatait, eredményeit a felek szükség szerint, de legalább évente értékelik.
A megállapodás teljesítése során felmerült ügyekben a képviseletet az Önkormányzat részéről a Polgármester – vagy az általa megbízott -, az OFE részéről Horváth Lászlóné megyei elnök látja el.

A felmerülő vitás kérdésekben a Ptk. előírásai az irányadók.

2010. november 3.

.....
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Baranya Megyei Szervezetének elnöke

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete Pécs

.....
Szigetvár Város Polgármestere

Szigetvár Város Polgármestere Baranya megye

B E S Z Á M O L Ó

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

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

A Pécsi Törvényszék 2016. május hónapban hivatalosan bejegyezte és vette nyilvántartásba. 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. Igy 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 terméknél többször fordul elő minőségi hiba, és ezáltal esetleges gyártási hibára lehet következtetni, melyhez a felvett jegyzőkönyvek adnak alapot. Egyébként, ez esetben minden alkalommal jelzéssel éltünk a fogyasztóvédelmi hatóság felé, mivel a jegyzőkövny 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 estben 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 elhúzódó 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 történi, így a külföldön megrendelt hibás alkatrész beérkezése elhúzódó javítási idővel párosul.

Érdekesség kedvéért teszünk említést arról, hogy milyen ügyben is kértek segítséget: az „Agit" kúti tankolásnál használt kedvezményre szóló kártyáját az azonos helyen lévő (cégcsere 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 panasza 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 üzletkötője felkereste és tett ajánlatot a nyílászárok javítására. Minden alkalommal egy szerződés megkötésére került sor és azonnal több tízezer forint foglalót vettek át. Pár nap eltelte után 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 pénzintézettel kötött szerződés szerint csak akkor érdemes, ha nagyobb összegű a vásárlás. Ezt azonban a pénztárnál elhelyezendő táblán kell feltüntetni.

A fogyasztói jóhiszeműséget 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 kibocsájtására és a díjak beszedésére. Sajnos ennek nem tettek eleget és a fogyasztók több hónapon keresztül nem kaptak számlát, majd a második félében 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 tudtunk 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 szűntetett meg csatornát, esetenként a hiányos szolgáltatás kifogás tárgyát képezte.

Olyan problémával is megkeresett egy fogyasztó, hogy Pécsett 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 rétű 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 feltételetekben 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 megirt levél másolatát az ügy rendezéséig őrizzék meg. A hatályos panasz törvény szerint a panasz orvoslását ott kell kérni, ahol a kifogás jelentkezett. Ennek igazolását a visszakapott tértivevény 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 szolgáltatatók 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 irtunk 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 előírásszerű, 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-helyettessé 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 panasza 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 törekvésinket. Amennyiben a megküldött beszámoló megtárgyalása testületi ülés keretén belül történik, akkor személyesen is részt veszünk a téma megvitatásában.

Kelt: Pécs, 2017. március 13.

Tisztelettel:

Horváth Lászlóné
megyei elnök