



ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzati Képviselő-testülete
2015. március 26-i ülésére

Tárgy: Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2014. évi tevékenységéről szóló beszámolóról

Melléklet: 1. Együttműködési megállapodás
2. 2014. évi működésről szóló beszámoló

Előterjesztő:	Dr. Vass Péter polgármester	
Készítette:	Csökliné dr. Valler Mária aljegyző	
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:	Csőkliné Dr. Valler Mária aljegyző	
	Dr. Gruber Adél jogi előadó	
Törvényességi észrevétel:	Csőkliné dr. Valler Mária aljegyző 	Nincs/az alábbi:
Előzmény/korábbi döntés:	-	
Terjedelem:	10 oldal	

ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete
2015. március 26-i ülésére

Tárgy: Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2014. 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.

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 foglalták meg.

Az együttműködési megállapodás keretében a fogyasztóvédelmi egyesület az önkormányzat felkérésére hatósági árak megállapítása előtt minden alkalommal véleményt nyilvánított. Ugyanakkor az önkormányzat vállalta, hogy évente 50 ezer forinttal támogatja a fogyasztóvédelmi iroda működését.

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-testület 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 2014. 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 2014. 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 átutalásról gondoskodjék.


Felelős: Dr. Vass Péter polgármester

Közreműködő: Csordás Árpádné osztályvezető

Határidő: 2015. május 31.

Szigetvár, 2015. március 19.




Dr. Vass Péter
polgármester

Együttműködési megállapodás

mely létrejött az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete
(7621. Pécs, Apáca u. 15. Tel/Fax 72-211-399, ofe.peccs@t-online.hu)

és

Szigetvár Város Önkormányzata
7900. Szigetvár, Zrínyi 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 ötvezer 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.

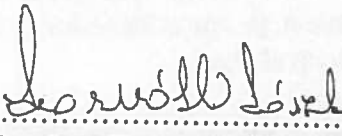
Az együttműködési megállapodás határozatlan idejű, felmondása bármely fél részéről 30 napos határidővel történhet.


Az együttműködés tapasztalatait, eredményeit a felek szükség szerint, de legalább évente értékelik.

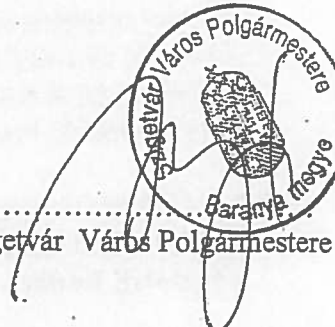
A megállapodás teljesítése során felmerült ügyekben a képviseletet az Önkormányzat részéről a Polgármester – vagy az általa megbízott -, az OFE részéről Horváth Lászlóné megyei elnök látja el.

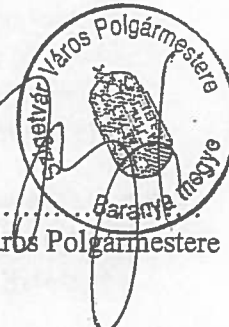
A felmerülő vitás kérdésekben a Ptk. előírásai az irányadók.

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

BESZÁMOLÓ

AZ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei szervezete

2014. évi tevékenységéről

Bevezetőként szeretnénk említést tenni arról, hogy a fogyasztóvédelem rendkívül dinamikusan változó szakterület, amely a nemzetgazdaság szinte valamennyi ágazatára és szereplőjére hatással van. Ennek értelmében egyesületünk is igen sokrétű fogyasztói panasszal találkozunk.

A fogyasztó alapvető elvárása a termékbiztonsághoz, megfelelő tájékoztatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez vagy jogorvoslathoz fűződő jogainak érvényesítése. Ezek védelméhez igyekszünk a tanácsadás révén segítséget nyújtani. Fontos, hogy a fogyasztók tisztában legyenek jogaikkal és éljenek is velük. Legyenek tájékozottak. Ugyancsak fontosnak ítéljük, hogy körültekintően válasszanak kedvük szerint, de mégis megfontoltan.

Fontos e kérdésben a szolgáltatók, az eladók pozitív hozzáállása, hiszen a fogyasztói bizalom megteremtése és megtartása elsősorban rajtuk múlik. Ennek érvényre jutása céljából már több éve törekedtünk arra, hogy a szolgáltatók ne ellenséget lássanak bennünk, hanem azt érzékeljék, hogy segítséget nyújtunk a fogyasztóbarát magatartáshoz. Egy-egy fogyasztó által felvetett jogos panasz kapcsán tájékoztatást adunk munkájuk javításához, az esetleges további hiba kiküszöböléséhez.

Az elmúlt évben is több településen, de tanácsadó irodánkban is segítséget nyújtottunk a jogos panaszok orvoslásához. A tanácsadás mellett a fogyasztó jelenlétében és nevében a beadvány elkészítésében közreműködtünk, mellyel hozzájárultunk a probléma rendezéséhez.

2014. évben is több száz fogyasztó kereste meg irodánkat és kért segítséget jogai megismeréséhez. Néhány esetben előfordult az is, hogy a fogyasztó panaszának megoldására nem volt mód, mivel az általa sérelmesnek minősített esetben erre a jogszabály nem adott lehetőséget. Ilyen esetben is megköszönték, hogy meghallgattuk és megnyugtattuk. Az a tapasztalatunk, hogy a fogyasztók igénylik annak lehetőségét, hogy emberközelben előadhassa „szíve bánatát”.

A megkeresések között még mindig a telefonon keresztül kért segítségnyújtás aránya magas, de jelentős növekedés volt a személyes megkeresések tekintetében is. Az előbbi esetben ez annak is tulajdonítható, hogy a panasz jellegéből adódóan a telefonbeszélgetés után kérjük, hogy keresse meg irodánkat és hozza magával a témában keletkezett dokumentumokat, mert azok áttanulmányozása után tudunk csak véleményt nyilvánítani, segítséget nyújtani.

Általános tapasztalat, hogy a fogyasztók panaszaik intézését csak telefonon keresztül kívánják rendezni. Ez a gyakorlat azért nem jó, mert a későbbiek folyamán nincs bizonyíték arra, hogy ott próbálták rendezni panaszukat, ahol az keletkezett. Ennek fontosságát a későbbiekben is alátámasztjuk.

Évek óta abban sincs változás, hogy a legtöbb panasz a kereskedelmi szektor felé irányul. Ezen belül még mindig a termékbemutatókkal van a legnagyobb gond. Gyakori a forgalmazók részéről, hogy telefonon keresik meg a fogyasztókat azzal a csábítással, hogy jelentős összeget nyert és azt csak az adott időben és helyen veheti át. A valóságban még senki nem kapott pénzt, azzal ámítják, hogy a termékbemutatón megvásárolt termék árába számítják be. Tudni kell, hogy minden forgalomban levő termék szabad ár kategóriába tartozik, azaz a forgalmazón múlik, hogy mennyit kér az áruért. Tapasztalat szerint a termékbemutatókon lényegesen magasabb árakat szabnak meg azonos termékekre, mint a kereskedelmi forgalomban szokásos, így a „nyeremény” elvész. A beígért nyereményt akkor sem kapja meg a fogyasztó, ha nem vásárol terméket, a csábító összeg tehát sehogyan sem realizálható.

Az év második felétől a meghívás szövegét úgy módosították, hogy ingyenes egészségügyi vizsgálatot, szűrést végeznek. Ez alkalommal rábeszélik a jelenlévőket a különböző egészségmegőrző, az immunrendszert javító készülék vagy az ivóvíz szűrésére alkalmas készülék megvásárlására, mert az így elfogyasztott víz megszünteti a betegségét.

Az új Polgári Törvénykönyv szerint a nyolc munkanapos elállási jog tizennégy naptári napra módosult, melyről a fogyasztók nem mindig értesülnek. Ez biztosítja a fogyasztó számára azt a jogot, hogy tizennégy naptári napon belül minden indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. Ez esetben a szerződés semmis, tehát még a megfizetett foglaló is visszajár. A fogyasztók egy része az elállást telefonon jelenti be, ezt azonban a forgalmazó nem veszi tudomásuk, így a jogvesztő határidő eltelte után elállási jogával nem tud élni. Minden egyes alkalommal fórumokon, médiumokon keresztül hívjuk fel a fogyasztók figyelmét, hogy elállási szándékukat ajánlott, térti vevényes levél útján közölnék a forgalmazóval.

Ugyancsak előfordul, hogy részletfizetési lehetőséggel csábítják a fogyasztót és a havi részlet nem megterhelő. Arról azonban nincs tudomása a fogyasztóknak, hogy a bank a kölcsön után hány százalék teljes hiteldíj mutatót (THM) számít fel. Áruhitel esetén pedig ez igen magas: maximuma 39 százalékpont + a jegybanki alapkamat (jelenleg 41.1 %). Volt olyan panaszosunk, akinek 180.000 Ft helyett 260.000 Ft-ot kellett volna kifizetnie. Ez esetben azt javasoltuk, hogy még mindig jobbal jár – ha már az elállásra biztosított időn túl volt – egy összegben kifizeti a hitel összegét. Azt tudjuk javasolni valamennyi fogyasztó számára, hogy kérdezze meg a teljes hiteldíj mutató értékét és hasonló számítást végezzen el szerződéskötés előtt. Ennek fontosságára az Új Dunántúli Naplón keresztül hívtuk fel a fogyasztók figyelmét.

A következő nagy számú megkeresés a cipők minőségi kifogásainak rendezésével függ össze. Magyarországon a szavatossági jog két évre vonatkozik, mely a következők szerint oszlik meg: az első hat hónapban a forgalmazónak kell bizonyítania – térítés nélkül – „hogy a hiba gyártási eredetű-e vagy rendeltetésellenes használat miatt következett be, majd a hátralevő tizenhét hónapban ezt a fogyasztó teheti meg saját költségére. Különösen említést kell tenni külföldiek által pár hónapja nyitott üzletek magatartására, mivel nem hajlandók a törvény által biztosított szavatossági jog betartására. A fogyasztókat a kifogás alkalmával azzal utasítják el, hogy náluk a panasz rendezése csak egy hónapon belül történhet meg. Ilyen esetben a fogyasztó panaszát írja be a vásárlók könyvébe, de ha az üzlet ezzel nem rendelkezik, ezt jelentse be a fogyasztóvédelmi felügyelősnél.

A fogyasztók nehezen fogadják el, hogy a minőségi kifogás javítással oldható meg és nem a vételár azonnali visszatérítésével, pedig a Polgári Törvénykönyv ezt lehetővé teszi. A javításnak azonban úgy kell megtörténnie, hogy sem a használhatóság, sem az esztétika szempontjából nem változhat az eredetihez képest. Ha erre nincs lehetőség, akkor a

forgalmazónak fel kell ajánlania a cserét, de a fogyasztó ezt csak akkor köteles elfogadni, ha mindenben (méret, szín, fazon) megegyező termék áll rendelkezésre. Csak ennek hiányában követelhető vissza a vételár.

Több esetben előfordult, hogy egy-egy ilyen ügy kapcsán a fogyasztónak felajánlanak két-három hónap alatt levásárolható bont. Ezt nem köteles elfogadni a fogyasztó, mert ha a termék nem javítható, nem cserélhető, akkor a vételár visszafizetéséhez ragaszkodhat.

Az előző évben számottevően megnövekedett a gyógyászati segédeszközökre vonatkozó megkeresések száma. Ilyen például a szakorvosi recept alapján elkészített protézis használhatatlansága, vagy szemüveg esetében a nem megfelelő lencse alkalmazása, gyógycipő alkalmatlansága stb. Ilyen esetben meg kell keresni a szakorvost, hogy az elkészített gyógyászati segédeszköz megegyezik-e az általa előírttal. Eltérés esetén lehet csak reklamációval élni az erre szakosodott iparosokkal szemben.

Több hírközlési eszköz (újság, rádió, televízió) igénybevétele után sem fogadja el mindenki azt a jó tanácsunkat, hogy mielőtt bármilyen szerződést aláírna, nagyon figyelmesen olvassa el és ne csak arra terjedjen ki a figyelem, amit adott esetben az eladó, forgalmazó elmond.

Egyre több megkeresés érkezik az üdülési jog vásárlással ill. értékesítéssel kapcsolatban. Ezekben az esetekben sajnos konkrét segítséget nem igazán tudunk adni, mivel a szerződés aláírásával egy polgári jogi kapcsolat jön létre és tudomásunk szerint még a bíróság sem tudja megsemmisíteni, hacsak a szerződésben törvénysértést nem állapít meg. Ez esetben történhet a fogyasztó javára döntés.

A fogyasztók széles rétege még mindig kifogásolja, hogy az Eon által kibocsátott gázzámla értelmezhetetlen. Még mindig ott tartanak, hogy a gázóráról leolvasott mennyiséget szorozzák fel az egységárral és az ettől eltérő összeget nem veszik figyelembe a számla kifizetésekor. Ezt követően keresik meg irodánkat, hogy a számlán szereplő összeg korrigálásához nyújtsunk segítséget. Erre azonban általában nincs mód, hiszen a szolgáltató jogosan korrigálja a fogyasztott mennyiséget a nyomás és a fűtőérték változásával. Volt olyan panasz is, mely szerint lejárt hitelesítésű mérőre bocsátott ki számlát a szolgáltató. Ezekben az esetekben eredményesen tudtunk közbelépni.

Gyakori panasz, hogy tartós fogyasztási cikk vásárlása során rábeszélik a fogyasztót plusz biztosítás kötésére a törvény alapján járó jótállás lejártát követő jótállásra, melyet azonnal ki is fizetnek a fogyasztóval. Itt megint problémaként tudjuk megjegyezni, hogy az aláírt szerződést nem olvasták el, és utólag derült ki, hogy több olyan esetben zárja ki a fogyasztót a minőségi kifogás rendezéséből. Például: egy fogyasztó által bemutatott szerződésben 22 pontban jelölték meg, hogy mire nem terjed ki a biztosítás.

Az elmúlt évben is sok esetben találkoztunk olyan helytelen gyakorlattal, hogy a minőségi kifogás alkalmával az üzletben nem vettek fel jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyv felvétele azért is fontos (amellett, hogy kötelező), mert ezzel bizonyítható, hogy a termék hibája gyártási eredetű. A jegyzőkönyv felvételének elmulasztása a fogyasztóvédelmi felügyelőség részéről eljárás megindítását vonja maga után, ezért ezt minden esetben hivatalból átadjuk a felügyelőségnek.

Még egy kirívó esetet szeretnénk ismertetni. A jogszabályban rögzítettek szerint tartós fogyasztási cikkek vásárlása esetén a jótállási jegyet – pontosan kitöltve – át kell adni a

fogyasztónak. Sajnos van olyan forgalmazó, aki a gyári csomagolást nem szedi szét, a jótállási jegy a megvásárolt termék belsejében van (pl. hűtőszekrény) és a fogyasztó házhoz szállítás után jut csak hozzá, ezért vissza kell mennie a vásárlás helyére, hogy azt érvényesítse. Ez plusz fáradságot és költséget jelent a fogyasztó részére.

Az előbbieket részletes ismertetésére azért került sor, mivel egyesületünk célkitűzése a tudatos fogyasztói magatartáshoz való hozzájárulás és a beszámolóban leírtak elolvasása után tudomást szereznek jogaikról és ha ezt a helyi médiumokon keresztül biztosítani tudják, akkor személyes közreműködéssel is megtehetjük.

Szóvá kell tenni, hogy a temetkezésről szóló törvény előírja az önkormányzatok részére évenkénti felülvizsgálatát, és az üzemeltetéssel kapcsolatban testületi ülésen napirendi pontként tárgyalni még akkor is, ha a díjak változatlanul maradnak. Ezt megelőzően ki kell kérni a civil szervezet véleményét, de ez sajnos megyénkben nagyon kevés önkormányzat teszi meg. Ez egyesületünknek plusz munkát jelent, de minden esetben megtehetjük és a jövőben is vállaljuk, hogy az idevonatkozó törvény csorbát ne szenvedjen.

A fogyasztóvédelmi törvényben került rögzítésre, hogy a fogyasztók széles rétegét érintő önkormányzati rendelet módosítása előtt a fogyasztóvédelmi civil szervezet véleményét ki kell kérni. Ilyen irányú megkeresés több önkormányzat részéről jelentkezik, és minden esetben a témában vélemény nyilvánításra került sor. A pécsi önkormányzat minden alkalommal bizottsági ülésekre hívja meg egyesületünk elnökét, aki részt is vesz az üléseken, ahol a fogyasztók véleménye kerül elmondásra.

A fogyasztóvédelmi felügyelőséggel az elmúlt évben is igen szoros kapcsolatot tartottunk fenn. Ha olyan fogyasztói panasz érkezik hozzánk, melynek orvoslására a felügyelőségnek van hatásköre, minden alkalommal átadjuk és maguk részéről megteszik a szükséges intézkedést, melyről a fogyasztót és egyesületünket is értesítik.

Az elmúlt évben a sajtón keresztül adtunk tájékoztatást a fogyasztókat érintő jogszabályokról, így például, hogy a termékbemutatókon kötött hitelszerződés aláírása előtt kérjenek információt a teljes hitelmutatóról. Arról is jelentettünk meg cikket, hogy a karácsonyi bevásárlás előtt különös tekintettel mire figyeljenek. Fontos, hogy a számlát őrizzék meg, mert minőségi kifogás intézése csak ennek birtokában lehetséges. Ez azért is hasznos mivel a fogyasztók arról is kapnak információt, hogy irodánkat felkereshetik, hogy segítséget nyújtsunk az esetleges probléma megoldására.

Több témában küldtünk az önkormányzatok felé olyan tájékoztató anyagot, mellyel külön nagy hangsúllyal hívtuk fel a fogyasztók figyelmét, hogy vásárlásaik során fokozott figyelmet fordítsanak a termékek kiválasztására, illetve ha garanciális időn belül meghibásodás fordul elő, akkor milyen jog illeti meg Őket.

Tapasztalatunk szerint a fogyasztók nincsenek tisztában azzal, hogy 20.000.-Ft feletti lakásfelújítás után a vállalkozónak az elvégzett munkára jótállást kell vállalni és a jogszabályban előírt tartalommal a vállalkozónak jótállási jegyet kell átadni a megrendelőnek. Arra is felhívtuk a figyelmet, hogy a megrendeléskor írásban rögzítsék, hogy mit, milyen méretű, színű legyen a kiválasztott termék, mely időre kell, hogy készen legyen. Ajtó, ablak csere alkalmával a megrendeléskor kiállított általában cikkszámot tüntet fel és így a fogyasztó nincs tisztában azzal, hogy ez mit takar. A munka befejeztével a fogyasztót csalódás éri, mert nem az készült el amit Ő a megrendeléskor megbeszélt, de a vállalkozó a

cikkszámra hivatkozva utasítja el a fogyasztói kifogást. Természetes, hogy a megrendelő lapot a fogyasztóval aláíratták. Ez esetben javasoljuk, hogy a cikkszám helyett vagy mellett a terméket konkrétan jelöljék meg, írják körül színre, minőségre, méretre egyaránt. Több fogyasztói panasz jelentkezett, hogy a vállalkozó a megrendeléskor előre kér jelentős összeget. Az általa előre kiállított elismervényen (foglalo) kerül rögzítésre. A vállalkozók az ígért határidőre nem teljesítette a megrendelésben szereplőket, de olyan is volt, hogy a pénz átvételét követően a megadott telefonszámon senki nem volt elérhető.

Szintén az ünnepek előtti bevásárlás alkalmával a helyi Önkormányzatok figyelmét hívtuk fel, hogy a helyi médiákon keresztül tájékoztassák a lakosságot, hogy a kereskedő hajlandó lesz – e az ünnepek után csere lehetőség biztosítására, de ezt mindenképpen valahol írásban rögzítsék.

A békéltető testületi munkában is aktívan veszünk részt. 2014. évben 30 fővel működött a testület és a fogyasztóvédelmi törvény ide vonatkozó előírása szerint a testületi tagok felét a fogyasztó védelmi képviselőt ellátó civil szervezetnek kell biztosítani. A 15 fő közül egyesületünk 12 főt delegált az eljáró tanácsban való részvételre. Törekedtünk arra, hogy tagjaink között jogász, közgazdász, idegenforgalmi szakember, gépészmérnök, építőipari mérnök és vegyész is legyen, hogy megfelelő szakmai ismerettel rendelkezzenek és tudják képviselni az eljáró tanács döntésében a fogyasztói érdekvédelmet.

Minden évben, így 2014.-ben is növekedett a testületi ügyek száma. Gondot jelent a testületi munkában, hogy a növekvő ügyszám mellett a finanszírozás nem teszi lehetővé a 3 tagú tanács működését, ezért kénytelen a békéltető testület elnöke egy jogász végzettségű tag kijelölésére, aki a tárgyalást lefolytatja. A magunk részéről ezt azért nem tartjuk elfogadhatónak, mert a hozzánk érkezett jelzések szerint munkájukban hiányzik a szakmaiság, mert egy jogásztól sem várható el, hogy valamennyi szakmában jártas legyen és ez döntéshozatalnál jelenthet fogyasztói elégedetlenséget.

A pécsi iroda mellett Mohácson az önkormányzatnál is folyik személyes tanácsadás. Minden hét szerda délelőtt, ahol egyesületünk munkatársa fogadja úgy a mohácsi, mint a kistérségben lakó fogyasztókat, hogy panaszai orvoslásához kapjanak segítséget. Ez az iroda is évek óta működik és annak ellenére, hogy csak egy nap áll a fogyasztók rendelkezésére az ismeretség folytán a megkeresések száma növekedést mutat. A szolgálatot végző munkatárs még abban is tud segítséget nyújtani, hogyha nem a fogyasztóvédelemmel összefüggő ügyben kérnek tanácsot, akkor hova fordulhat. (Pl. Pénzügyi Tanácsadó Iroda) Ezzel is segítséget nyújt a fogyasztói panasz orvoslásához.

A tanácsadó iroda működésére még pályázati kiírás sem történt, ugyanis a fogyasztói tanácsadást is a Békéltető Testületnek kell ellátni. Tudomásunk szerint külön finanszírozás nem került megállapításra a Baranya Megyei Békéltető Testülethez 2014. évben 10 fogyasztó fordult tanácsadáskéréshez, az egyesületünknel jelentkező több százzal szemben. A testülettel való kapcsolatunk jónak ítéhető. Igyekeztünk segítséget nyújtani a végzett munkájukhoz. Ezt a jövőben is szeretnénk megtartani.

2013-2014. évben részt vettünk az „Európa a polgárokért – testvérvárosok hálózatának kialakítása. Fogyasztói Jogok Dél-kelet Európai Régióban” projektben. Ez 2014. szeptemberében lezárult. Megítélésünk szerint a négy ország négy városában működő fogyasztóvédelmi szervezet működésének megismerése hasznos tapasztalatot eredményezett.

A 2014. évi munkánkat összegezve elmondhatjuk, hogy a nehézségek ellenére igyekeztünk megfelelni a fogyasztók igényeinek. Segítség nyújtásunk révén több visszatérő panaszos keresi fel irodánkat és megköszönik a korábbi ügyben nyújtott segítség, tanácsadás sikert eredményezett. Az újonnan jelentkező sérelem orvoslásához ismételten kérnek segítséget.

Mint már tettünk említést arról, hogy egyesületünk tanácsadó irodája semmilyen központi forrásból származó támogatást nem kap, így ha az önkormányzatoktól nem kapnánk meg az írásban megkötött együttműködési megállapodásban rögzített összeget, akkor működő képtelen lenne. Ezt az összeget kizárólag az iroda működtetésére fordítjuk. A tanácsadásban résztvevő elnök és segítőtársai semmilyen honoráriumban nem részesülnek.

A tanácsadó iroda megszűnése sok fogyasztónak okozna csalódottságot. Ezért szeretném kérni, hogy a jövőben is maradjon életben az együttműködési megállapodás és az abban szereplő összeg biztosítása.

Pécs, 2015. március 19.

Horváth Lászlóné
Megyei Elnök