



ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzati Képviselő-testülete
2016. március 31-i ülésére

Tárgy: Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2015. évi tevékenységéről szóló beszámolóról

Melléklet: 1. Együttműködési megállapodás
2. 2015. 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	<i>[Signature]</i>
	Varga Zoltán alpolgármester	
	Fazekas Róbert önkormányzati tanácsadó	
	Titkársági Osztály	<i>[Signature]</i>
Határozat/rendelet elfogadása:	Egyszerű többség	
Törvényességi véleményezésre bemutatva:	Dr. Brigovác Szabina jogi előadó	
Törvényességi észrevétel:	Csőkliné dr. Valler Mária jegyző <i>[Signature]</i>	Nincs/az alábbi: <i>[Signature]</i>
Előzmény/korábbi döntés:	-	
Terjedelem:	oldal	

ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete
2016. március 31-i ülésére

Tárgy: Előterjesztés az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2015. 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 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 2016. február 25-én elfogadott, az önkormányzat 2016. évi költségvetéséről szóló 6/2016. (II.25.) 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-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 2015. 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 2015. 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 gondoskodják.

Felelős: Dr. Vass Péter polgármester
Közreműködő: Csordás Árpádné osztályvezető
Határidő: 2016. május 31.

Szigetvár, 2016. március 21.




Dr. Vass Péter
polgármester

1. számú melléklet

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 rendelkezéseim alapul, különös tekintettel a fogyasztói érdekek képviselését 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 képviselése 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 érdekképviselés 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. alatti 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 kíséresse és előzetesen a fogyasztói érdekek érvényesítése és védelme érdekében véleményezhesse. E célból kellő időben a megfelelő tervezeteket az Egyesület rendelkezésére bocsátja.

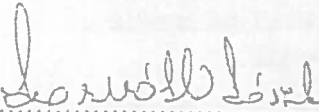
Az együttműködési megállapodás határozatlan idejű, felmondása bármely fél részéről 30 napos határidővel történhet.

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

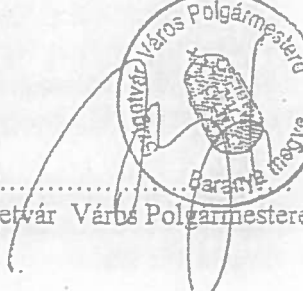
A megállapodás teljesítése során felmerült ügyekben a képviselőket az Önkormányzat részéről a Polgármester – vagy az általa megbízott -, az OFE részéről Horváth Lászlóné megyei elnök látja el.

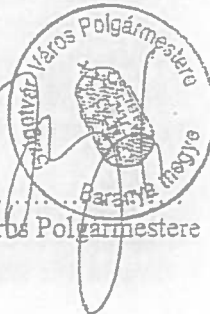
A felmerülő vitás kérdésekben a Ptk. előírásai az irányadók.

2010. november 3.


Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Baranya Megyei Szervezetének elnöke




Szigetvár Város Polgármestere



Beszámoló

az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének 2015. évi tevékenységéről

Munkánk során talákoztunk olyan problémákkal, melyek orvoslását feltétlenül szükségesnek tartanánk a hatékonyabb működés, de mindenek előtt a fogyasztók megfelelőbb segítése érdekében.

Álláspontunk szerint a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek legfontosabb tevékenysége, hogy a fogyasztók rendelkezésére álljanak konkrét problémáik, panaszaik megoldásában. A fogyasztóvédelem javítása terén természetesen fontos szerep jut az oktatásnak, ismeretterjesztésnek. Az azonban lehetetlen-de megítélésünk szerint szükségtelen is – hogy minden ember tisztában legyen minden lehetséges fogyasztóvédelmi probléma kezelésének módjával. Éppen erre valók lehetnének a civil fogyasztóvédelmi szervezetek, melyek szakszerű, és egyben ingyenes tanácsadást biztosítanak, segítenek a szükséges dokumentumok elkészítésében, összeállításában. A mi tapasztalatunk azt mutatja, hogy erre komoly igény van a fogyasztók részéről. Sajnos, a legutóbb kidolgozott fogyasztóvédelmi koncepció nem támogatja ezt a szemléletet, a tanácsadó irodák működésére forrásokat nem biztosít, amit azzal indokol, hogy ezekben az irodákban nem képesek megfelelő színvonalú tanácsokat adni. A tanácsadás e helyett a békéltető testület mellé került, itt viszont gyakorlatilag alig működik, mert itt nincs apparátus a tanácsadásra.

Az állampolgárok naponta kapcsolatba kerülnek különböző vállalkozásokkal. Termékeket vásárolnak, szolgáltatásokat rendelnek meg és kötnek szerződést. Hangulatukat, minden napjaikat nagymértékben befolyásolja, hogy elégedettek-e a vásárolt termékekkel, szolgáltatásokkal.

Fontos számukra hogy vélt vagy valós sérelmeik intézése során milyen jogokkal rendelkeznek. Hol, milyen formában tudják intézni ezzel kapcsolatos ügyeiket.

A 1977 évi CLV. tv. Fogyasztóvédelemről IX. fejezete tartalmazza a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek tevékenységét:

„45.§ (1) Az állami és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy

a) érdekfeltáró munkájukkal segítik a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékelik a fogyasztói jogok érvényesülését,

b) figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,

c) képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) közérdekű keresetet indítsanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,

f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését,

g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek

h) a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szervezzenek, illetve végezzenek,

i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt."

A fentiekből is kitűnik, hogy a tevékenységünk igen széles körre terjed, melyet mindenkor igyekszünk teljesíteni.

Többször tettünk említést arról, törekedtünk arra, hogy minél hatékonyabban nyújtsunk tájékoztatást a tudatos fogyasztói magatartás elősegítéséhez. Ennek elérése érdekében az elmúlt évben is több alkalommal szerveztünk fórumot saját tagjaink részére. Ezekon a fórumokon minden esetben téma volt a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályi változások megismertetése, megvitatása.

Ezen felül több civil szervezeti klub tagjai részére is tartottunk tájékoztató előadást és ekkor alkalom nyílt arra is hogy az ott elhangzott panaszokra azonnali válaszadással sikerült megnyugtatni a kérdést feltevő fogyasztókat. A megyében több városban működő nyugdíjas klubnak felajánlottuk - térítés nélkül - hogy egyeztetett időpontban tartunk tájékoztató előadást. Ezzel sajnos kevesen éltek, de tudjuk, hogy a hatályos jogszabályok ismerete sok esetben a fogyasztó részére nagy védelmet jelent a piac szereplőivel szemben.

A beszámolási időszak első félévében olyan feladatot is elvállaltunk mellyel nagymértékben hozzájárultunk a pénzügyi témában való eligazodáshoz. A Magyar Nemzeti Bank 2014.évre egy pályázati felhívást tett közzé."Az elszámolási törvénnyel kapcsolatos széleskörű fogyasztói tájékoztatást elősegítő Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Program" címmel. Mint ismert

devizahitelek megsegítésével összefüggésben megjelent 2014. évi XXXVIII. tv., amely a Kúria pénzügyi hitelekkel kapcsolatos- tisztességtelen szerződési feltételek és egyoldalú szerződésmódosítások – tárgyában hozott döntéseket, továbbá ezen döntés alapján megjelent 2014.évi XL. tv. részletes szabályozást írt elő határidőkről, átváltási árfolyamokról és egyéb eljárási kérdésekről. A pályázati felhívásra az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) a megyei szervezetekkel történt előzetes egyeztetései alapján pályázatot nyújtott be az MNB-hez. E pályázatban a Baranya megyei Szervezet 4 kistérségi központ és 8 település vállalt tájékoztató előadást az MNB által összeállított anyagból. Az előadóknak felkészülési tanfolyamon kellett részt venniük, amely vizsgával zárult. Tájékoztató előadást csak sikeres vizsgával rendelkező személy tarthatott. A Baranya megyei Szervezet 4 fős csoportja 2015. március 1. és 2015. június 30. között Bóly, Pécs, Komló, Mohács, Villány, Szentlőrinc, Sellye, Szászvár, Vajszló, Harkány, Pogány településeken tartott előadásokat, amelyeken változó érdeklődés volt. Egyes településeken jelentős számú érdeklődő, illetve érintett jelent meg és tett fel kérdéseket, míg más településeken kisebb érdeklődés volt. Az MNB ellenőrzést is végzett az előadások kapcsán, és szervezetünk is kapott váratlanul ellenőrzést egyik előadáson, amit viszont jónak minősítettek. Az előadások megszervezésénél komoly segítséget kaptunk az önkormányzatoktól és minden esetben ellenértékmentesen adták helyiséget az előadás megtartására, továbbá közreműködtek az előadás megszervezésében.

A beszámoló elején tettünk említést arról, hogy a törvényi előírásnak megfelelően fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő irodát és információ rendszert működtetünk. Egyesületünk Pécsen az Apáca utca 15-ben kedden, szerdán és csütörtökön 9-12 óra között fogadja a hozzánk forduló fogyasztókat, valamint a 72/211-399 üzenetrögzítő telefon segítségével tudunk kapcsolatot teremteni a fogyasztókkal. Az üzenetrögzítőn megjelenő telefonszámon mindenkit visszahívunk és nyújtunk segítséget ügyeik rendezéséhez. Ugyancsak rendelkezésre áll online szolgáltatás ofe.pecs@t-online.hu.

A tanácsadó munka nagyon fontos része életünknek, Pécsen kívül Mohácson az önkormányzatnál minden szerdán délelőtt egy munkatársunk teljesít szolgálatot.

A komlói Önkormányzattal is igen szoros a kapcsolat, mivel azt ott dolgozó munkatárssal gyakran konzultálunk. Úgy ítéljük meg, hogy ez is nagyon fontos és az említettekkel biztosítva van a fogyasztóvédelmi jogérvényesítés.

Az elmúlt években sem csökkent a megkeresések száma. Többször találkoztunk olyan panaszossal, akiknél semmilyen jogsértés nem állt fent, de ez esetben tájékoztatást adtunk az ügyéhez kapcsoló jogszabályról. Ezt tudomásul véve megköszönték, hogy meghallgattuk és tájékoztattuk őket. Többen annak adtak hangot, hogy örültek annak, hogy van olyan hely ahol meghallgatást, megnyugtatót és a sérelemmel kapcsolatban információt kaptak.

Az előző évekhez hasonlóan még mindig olyan nagy számban merül fel panasz a minőségi kifogás szabálytalan intézése során. Sajnos egyes vállalkozók nem a törvényi előírásnak megfelelően járnak el.

A kereskedelemben a minőségi kifogás alkalmával nem veszik fel a kötelezően előírt jegyzőkönyvet. A fogyasztók többsége nincs is tisztában ezen előírással és így nem is kéri. Ez azért is nagyon fontos, mert ha egy terméknek a szavatossági vagy jótállási időn belüli meghibásodása többször fordul elő, akkor valószínű, hogy gyártási hibáról beszélhetünk és a

fogyasztó kártalanítása lenne indokolt. A jegyzőkönyv felvételének elmulasztása a későbbiek folyamán azt eredményezi, hogy a kifogás alaposágát nem lehet bizonyítani. Ugyancsak a fogyasztók részéről többször kérdés merül fel, hogy a termék javítását hányszor kell elfogadni, de sajnos erre vonatkozóan jogszabályi rendelkezés nincs, de ilyen esetben jogorvoslati eljárás kezdeményezésére nyílik lehetőség. Ez esetben bizonyítani kell, hogy a fogyasztó a panasz orvoslását ott kérte, ahol az keletkezett.

Ugyancsak említést kell a Nemzetgazdasági Minisztérium vonatkozó rendeletéről, mely szerint: „Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról, az ügy elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is 5 munkanapon belül igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.” Ugyanezen jogszabályban került rögzítésre, hogy nem fogadható el az, ha a fogyasztót 5 munkanap eltelte után csupán arról értesítik, hogy a terméket szervizbe vagy szakvéleményeztetésre megküldték.

Külön kell szót tenni a jótállás körébe tartozó árukról, valamint - mivel külön-külön jogszabály rendelkezik - a szavatossági jogot illetően.

A jótállás keretébe tartozó termékek felsorolását a hatályos kormányrendelet tartalmazza. Több árunál 10000 Ft feletti értékhatár került megállapításra. A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt szabályosan kitöltött jótállási jegyet átadni. A jótállási jegyen történő tájékoztatást a rendelet részletesen sorolja fel. Ugyancsak fontos tudnivalóm, hogy 10 kg-nál nehezebb és tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani vagy annak szervizbe történő elszállításáról nem a fogyasztónak kell gondoskodnia. Több panasz érkezett, hogy a szerviz csak akkor fogadja javításra a terméket, ha a fogyasztó szállítja be (hűtő, TV stb.)

Több esetben a szervizek munkájával összefüggő probléma merül fel, de azzal nincsenek tisztában a fogyasztók, hogy vitának nincs helye, ugyanis nem a szervizzel vannak szerződéses viszonyban, hanem azzal a vállalkozással, üzlettel, ahol a cikket vásárolták.

Szavatossági joggal minden olyan árucikk rendelkezik, amelyek a jótállási körbe nem tartoznak. Arról is szeretnénk tájékoztatást adni, hogy a fogyasztói jogérvényesítés hogyan valósul meg ezen a területen. A szavatossági jog 2. év ennek megoszlása a következő: a vásárlástól számított 6 hónapon belül a kereskedőnek kell bizonyítani, hogy a minőségi kifogás tárgya nem gyártási hibából vagy rendeltetés ellenes használatból ered. A már említett kötelezően előírt jegyzőkönyvben kell rögzíteni a fogyasztó igényét. Több esetben a fogyasztó a vételár visszafizetését kéri a minőségi kifogás alkalmával. Ez nem mindig teljesíthető, mivel jogszabály rögzíti, hogy a fogyasztónak el kell fogadni a javítást, és ha ez nem lehetséges, akkor a cserét (feltéve, hogy ugyanolyan méretű, fazonú, színű termék áll rendelkezésre). Ha ez nem oldható meg, akkor kérheti a vételár visszafizetését.

A javításra átvett áruknál az elhúzódó javítási idők kerülnek a panasz tárgyává, de sajnos erre a jogszabály csak úgy rendelkezik, hogy törekedni kell a 15 napon belüli javítás elvégzésére. Ha például jótállásba sorolt termék esetében alkatrész cserére kerül sor és a szerviz igazolni tudja, hogy a megrendelést megadott határidőn belül továbbította, akkor sajnos a javítás határideje nagyon elhúzódhat, amit igen sérelmesnek tart a fogyasztó, jogorvoslatnak

azonban ebben az esetben nincs helye. A szavatosságba soroltak közül a cipők minőségével függ össze a legtöbb fogyasztói kifogás. Az üzletek azt megteszik, hogy elküldik a terméket minőségvizsgálatra, a szakvéleményt kiállító vállalkozás által leírtakat azonban gyakran nem tartják igazságosnak, elfogadhatónak a fogyasztók, annál is inkább, mert a szakvélemény kiállítója és a forgalmazó között gyakran van kapcsolat. Ez esetben csak azt tudjuk javasolni, hogy a fogyasztó is bevizsgálthassa az árut és a kapott szakvélemény alapján keresse meg a lakhelye szerint illetékes békéltető testületet.

Évek óta igen nagy számban jelentkező panaszok az üzleten kívül értékesítés (termékbemutató) vállalkozásra vonatkozik. Sajnos a fogyasztók nincsenek tisztában azzal, hogy a szerződés aláírásától vagy az áru átvételétől számított 14 napon belül minden indoklás nélkül elállhat a termék vásárlásától.

Az elmúlt év utolsó hónapjában a rendelet módosításra került a kormány részről. Ez a változás a fogyasztók részére kedvezőbb az előzőekhez viszonyítva. Egyértelműen rögzítésre került, hogy a fogyasztót kár nem érheti, még a foglaló is visszajár. A termék visszaszállításáról és annak költségéről a fogyasztónak kell gondoskodni. Ha a vásárlás során ajándékot is kapott a fogyasztó azt elállás esetén vissza kell küldeni a vállalkozásnak. A fogyasztók védelme érdekében tavaly december 12-től szigorítások léptek életbe. Ma tilos az árubemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan az ajándékjuttatás, az árengedmény, a kedvezmény, a vagyoni előny és az ajándéksorsolás reklámja. A közelmúltban életbe lépett szabályok szerint a termékbemutatókat előre be kell jelenteni az önkormányzatoknál, és a szervezők kötelesek személyesen, valamint írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézési lehetőséget biztosítani vásárlóiknak.

Szintén tavaly december 12-ét követően tilos az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során pénzügyi szolgáltatás nyújtása, a készpénz helyettesítő fizetési eszköz használatával összefüggésben nyújtott pénzügyi szolgáltatás kivételével.

2016. január 25-ét követően az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végző kereskedő a fogyasztók bejelentésének intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a fogyasztók tájékoztatása céljából

- székhely vagy telephelyén, valamint fióktelepén
- az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helye szerinti megyeszékhelyen,
- a szervezett utazáshoz történő csatlakozásra a fogyasztók számára biztosított valamilyen indulási hely szerinti megyeszékhelyen
- az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helyén, az árubemutató és a termékértékesítés időtartama alatt

köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni személyesen, valamint írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézési lehetőséggel.

Nagyon elenyésző számú bejelentés érkezik a közüzemi szolgáltatókra. Ezt részben annak is tulajdoníthatjuk, hogy a cégek ügyfélszolgálatain sikerül rendezni a problémát. Az igazsághoz tartozik az is, hogy egyesületünk azon törekvése, hogy a közüzemi szolgáltatókkal kialakított

kapcsolat révén a nálunk jelentkező problémák megoldásához közvetlen a panasz orvoslása lehetséges megvalósult.

A bejelentések második legnagyobb hányadát adják a javítással és karbantartással összefüggő fogyasztói kifogások.

Az emberek jóhiszeműségét kihasználó ajánlatot tevők sok esetben tisztességtelen magatartása révén éri kár a fogyasztókat.

Az utóbbi időben társasházakban, családi házakban keresik fel a fogyasztókat, ajánlatot tesznek arra, hogy alacsony áron a nyílászárókat megjavítják illetve kicserélik. Ezzel egy időben egy olyan szerződés kiállítására is sor kerül, amibe nem pontosan és mindenki által értelmezhető megjelöléssel kerül beírásra az adott termék javítására, cseréjére vonatkozó megnevezés. Volt több olyan panasz, hogy például ablakcsere esetén a helyreállítási munkák elvégzését nem tartalmazta a szerződés. A hiba elhárítására még plusz költség került megállapításra. Több esetben volt olyan panasz, hogy a megadott vállalkozás a szerződésen szereplő címen nem volt elérhető, így a fogyasztót súlyos kár érte, mert így még az előre kifizetett foglalót sem tudta visszakapni. Jogszabály írja elő, hogy például lakás felújítás és karbantartás esetén 20000.- Ft feletti összeg után a vállalkozónak hat havi jótállást kell vállalni. Jótállási jegy átadására is kötelezett a vállalkozás. A jótállási jegyen szereplő kitételeket szintén jogszabály rögzíti. A különböző klubokban tartott előadásunk során az ott jelenlevőknek feltettük a kérdést, hogy a többszázezer forintos munka elvégzése után kaptak-e jótállási jegyet. Sajnos egyetlen egy esetben sem kaptunk pozitív választ.

Gyakori eset az is, hogy a vállalkozó ajánlatot tesz arra, hogy ha a fogyasztó nem kér számlát, akkor kb 25%-alacsonyabb árat kell kifizetni. Amellett, hogy ez adócsalás, amiben a fogyasztó is bűnrészesé válik, ez azért is igen komoly hátrányt eredményez a fogyasztó számára, mivel a minőségi kifogás rendezése lehetetlenné válik. A hatályos jogszabály is előírja, hogy minőségi kifogás csak számla illetve blokk ellenében intézhető. Ugyanez vonatkozik bármilyen termék, szolgáltatás igénybevételénél is. A fórumokon arra teszünk javaslatot, hogy a fogyasztók több vállalkozótól kérjenek árajánlatot az elvégezendő munkára, mert volt olyan visszajelzés, hogy más vállalkozó az áfás számla kiállítása esetén is alacsonyabb árat ajánlottak, mint az előző számla nélküli vállalkozó.

A felsorolt példák is alátámasztják az igen sokoldalú segítségnyújtásunkat.

A Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával az elmúlt évben is szoros együttműködés volt. Ez abban is megnyilvánul, hogy kölcsönösen tájékoztatjuk egymást a munkánkról és az általunk feltárt szabálytalanságok előfordulására hívjuk fel a hatóság figyelmét. Több esetben a hatóság intézkedése kapcsán a fogyasztó kifogása rendezésre került.

Úgy gondoljuk, hogy azok a fogyasztók, akik irodánkat keresik fel és kérik segítségünket, azok már nem fordulnak a hatósághoz. Így hozzájárulunk az egyébként sok feladatot ellátó hatóság munkájának enyhítéséhez. A jövőben is szeretnénk ezt a kapcsolatot ápolni és fenntartani.

A médiumokkal kapcsolatunk az előző évben nem volt olyan aktív, mint a korábbi években. Ennek oka azzal magyarázható, hogy csökkent az érdeklődés munkánk felől és hiába tettünk javaslatot jogszabályi változás közzétételére, melyre csak 2016 évben került sor.

A békéltető testületben is változás történt 2015 évben: a korábbi elnök és tagok mandátuma 2015.12.31-én megszűnt. Az újra alakulás vált indokolttá és a korábbi 30 fős eljárási tanácsstagok létszáma 24 főre csökkent. Új elnök megválasztására is sor került, mivel dr. Bodnár József, aki 1999 évi megalakulás óta elnökhelyettes és elnöki tisztséget töltött be lemondott. A fogyasztói oldalt képviselő 12 főből egyesületünk 8 főt delegált, kivétel nélkül jogi végzettséggel rendelkező egyesületi tagot. Így elmondható, hogy igen aktívan veszünk részt testület munkájában.

Ami a békéltető testület működését illeti, ebben vannak visszás jelenségek. Ezek közül ki kell emelni azt a gyakorlatot, mely a fogyasztóvédelmi törvényben kivételként szereplő megoldást – mely szerint bizonyos egyszerűbb ügyeket jogi végzettséggel rendelkező testületi tagok egy személyben is letárgyalhatnak – teszi általánossá. Ez azt jelenti, hogy lényegében megszűnt, de legalábbis nagymértékben visszaszorult a panaszügyek három tagú eljáró tanácsban való megtárgyalása. Ez praktikusán azt jelenti, hogy kiszorulnak a testület munkájából a nagy tapasztalattal rendelkező, de jogi végzettséggel nem rendelkező tagok és velük együtt a szakmaiság jelentős része is. A felmerülő fogyasztóvédelmi problémák nagyrészt ugyanis nem jogi természetűek, mert sokszor merül fel az anyagminőség, a szakszerű megmunkálás, munkavégzés vagy a megfelelő áralkalmazás, elszámolás stb. kérdése. A három tagú eljáró tanácsban ugyanakkor biztosított a kérdés többoldalú megközelítése is, ami szintén elősegítheti a panasz helyes elbírálását. Feltehetően ez az anomália is hozzájárul a panaszok jelentős részének elutasításához. További furcsaság: tekintettel arra, hogy a testület tagjainak felét ugyan a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek delegálják, másik felét viszont – nyilván az egyensúly biztosítása érdekében – a vállalkozásokat képviselő szakmai kamarák. Ebből az következik, hogy az egy személyes tárgyalás – vezetés esetén az ügyek kb. felében olyan személy dönt, akit az ellenérdekelte fél szakmai szervezete delegált. Megítélésünk szerint ez nagyon kedvezőtlen az egyébként is hátrányos helyzetben levő fogyasztók számára és teljes mértékben ellentéte a fogyasztóvédelmi törvény szellemével

A leírtakat összegezve elmondható, ami a jövőt illeti, nem számíthatunk helyzetünk javulására. A minisztérium ugyanis ismételten nem írt ki pályázatot a fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák működési költségeinek támogatására. Mindezek ellenére úgy véljük, hogy a tanácsadói tevékenységünk keretében hasznos munkát végzünk a köz számára és ezt minden bizonnyal többszáz ember és család igazolhatja, akinek segítséget nyújtottunk az elmúlt években, évtizedekben. Ezért vállalkozunk arra, hogy teljesen önkéntes (térítés nélküli) alapon is, hogy

- ellássuk tanáccsal a hozzánk fordulókat,
- segítséget nyújtsunk a vitás ügyek intésében,

- véleményt alkossunk a fogyasztók jelentős körét érintő rendelet-tervezetekkel kapcsolatban,
- rendszeresen tájékoztassuk a fogyasztókat az aktuális fogyasztóvédelmi kérdésekről,
- részt vegyünk a békéltető testület munkájában és ezzel tegyük a fogyasztóvédelmi vitákban az alternatív (ingyenes) jogorvoslat igénybe vételét.

Az elmondottakból is kitűnik, hogy mindennél nagyobb szükség van az önkormányzatok, a kistérségi társulások támogatására. Kérem, hogy a döntésnél ezt vegyék figyelembe, fogadják el múlt évi tevékenységünkről készült beszámolónkat és támogassanak minket továbbra is, hogy folytathassuk munkánkat a fogyasztók érdekében

Pécs, 2016. március 4.

Horváth Lászlóné
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Baranya Megyei Szervezetének elnöke