



Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
7621 Pécs, Apáca u. 15. Telefon: +36 72 211 399
E-mail: bafepecs@gmail.com | Honlap: www.bafe.hu
Ügyfelfogadás: kedd, szerda, csütörtök 9-12 óra között

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2024. évi tevékenységéről

Éves beszámolóink célja, hogy tájékoztassunk egyesületünk támogatóit arról a munkáról, amelyet egyesületünk a fogyasztók érdekében évente végez.

Egyesületünk adatai:

Nyilvántartási száma: 02-02-0003586

Megnevezése: Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE)

Székhelye: 7621. Pécs Apáca u 15.

Adószáma: 18751646-1-02

Statisztikai számjele: 18751646-6910-529-02

Egyszámlaszáma: MBH Bank 10102440-84269400-01004006

Egyesület Elnöke: dr. Farkas Tibor

Baranya Vármegyében a fogyasztóvédelemmel összefüggő civil tevékenység több évtizedes múltra tekint vissza. A kezdeti időszakban az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Kirendeltségeként működött, de 2016. évtől önálló jogi személyiségként bejegyzett szervezetté vált. Önállóságunk lehetővé tette a kreatívabb munkamegoldások alkalmazását, a pályázatokon való részvételt, továbbá javultak az infrastrukturális feltételeink.

A BAFE a céljai megvalósítása érdekében közfeladatokhoz kapcsolódó közhasznú tevékenységet végez.

Egyesület célja:

A Baranya vármegyében élő fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítése, a fogyasztói jogok és a fogyasztói érdekek képviselése és védelme, valamint a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó iroda és információs rendszer működtetése.

A célok megvalósítása érdekében a legfontosabb feladatai közé tartozik:

- a fogyasztói problémák feltárása, a fogyasztói jogok érvényesülésének értékelése,
- a fogyasztók képviselése az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,
- kapcsolat építése a fogyasztóvédelmi és egyéb szervezetekkel, intézményekkel,
- a fogyasztókat ért jogsérelem orvoslásában való közreműködés, stb.
- tájékoztatás ad a fogyasztói jogokról, oktatást, képzést szervez és végez illetve kiadványt jelentet meg,
- tevékenységével összefüggően szerzett tapasztalatokról tájékoztatja a közvéleményt,
- nagy jelentőséget fordít a fiatalok tudatos vásárlói magatartásának kialakítására és népszerűsítésére,
- vélemény alkotás az önkormányzatok és közszolgáltatási cégek fogyasztókat érintő rendeleteivel és üzletszabályzataival kapcsolatban.

1) Működés pénzügyi fedezete

A munkánkat az egyesület tagjai önkéntes alapon végzik, tagsági jogviszonyuk alapján tagsági díjat fizetnek.

Működésének anyagi alapját a tagdíjakon kívül a megyében működő **önkormányzatok**, valamint **egyéb szervezetek** (közszolgáltatók, térségi társulások) **önzetlen támogatása**, az adózók **1 %-os** felajánlása és **pályázatok** révén elnyert pénzek biztosították és biztosítják.

➤ **Önkormányzati és egyéb támogatás**

A fogyasztóvédelemről rendelkező 1997. évi CLV. tv. 44. § rögzíti, hogy „A helyi önkormányzatok képviselő-testületei segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.”

A 45.§ pedig lehetőséget ad arra, hogy az önkormányzatok segítség és támogassák a fogyasztóvédelmi egyesületeket, ha ilyen tanácsadó irodát működtetnek.

Ennek szellemében köszönettel tartozunk a 2024. évi önkormányzati támogatásokért Pécs, Komló, Bóly, Mohács, Siklós, Villány **város képviselő-testületeinek és polgármestereinek, akik az ismert nehézségek** ellenére is fontosnak tartották a viszonylag csekély 50-100.000,- Ft összeg közötti támogatást.

Köszönetet kell mondanunk azon térségi társulásoknak, gondolunk itt elsősorban **Mohács és Komló térségi társulásokra**, akik 2024. évben támogattak bennünket, valamint a pécsi székhelyű **PÉTÁV Kft. és BLOKOM Nonprofit Kft.** vezetőségének is szíves támogatásukért.

Természetesen szeretnénk e kört bővíteni és reméljük, hogy **azon önkormányzatok, akik eddig nem tudták támogatásban részesíteni egyesületünket**, ezt a következő években pótolni tudják, hiszen részükre is megküldjük éves beszámolónkat, tájékoztatva őket éves tevékenységünkről.

Az önkormányzatoktól kapott anyagi forrás – együttműködési megállapodások alapján – nagyban segítette az egyesület sikeres tevékenységét, az egyesület céljainak megvalósítását.

Az egyesületi munka színvonalának megtartásához, az infrastrukturális feltételek biztosításához, vagyis működésünkhöz elengedhetetlen feltétel az általuk nyújtott támogatás.

➤ **Adózók 1 %-os felajánlása**

2024. évben is jogosult volt az egyesület az adózók 1 %-os felajánlásának gyűjtésére. 2024. évben a felajánlások száma, mértéke nőtt az előző évekhez viszonyítva, meghaladta a 15 ezer forintot. Köszönjük azoknak, akik felajánlásukkal segítették az egyesület munkáját. A gyűjtést tovább folytatjuk a következő években is.

➤ **2024. évi pályázatokról röviden:**

A pályázatok nem kötődnek szorosan a naptári évekhez. A 2023. évi pályázatokon nyert támogatások 2024. március végéig, a 2024. évi pályázati pénzek 2025. március végéig járultak hozzá a szakmai és működési költségekhez.

A Nemzeti Együttműködési Alap 2024. évi pályázatán működési költségekre pályáztunk elsősorban, amely lehetővé tette az egyesületi infrastruktúra fenntartását, (iroda bérleti díja, kommunikációs költségek, bankköltségek) tanácsadói iroda

működését, valamint az egyesület tagjainak éves továbbképzését, valamint évi két alkalommal tagtoborzó rendezvény megtartását.

Az Igazságügyi Minisztérium értékelve a 2023. évi támogatással elvégzett munkánkat 2024. évben is alkalmasnak találta Egyesületünket a további támogatásra, amely fókuszában elsősorban a fenntartható fejlődéssel összefüggő fogyasztói tudatosságra nevelés és népszerűsítés volt.

Miért fontos ez?

A klímakutatók a föld 1,5 C fok felmelegedésének elérésével, már vissza nem fordítható változásokról, elsivatagosodásról, túlmelegedésről, sőt népvándorlás elindulásáról beszélnek, mert azokon a területeken, ahol az emberi életforma nem tartható fenn, a népek elindulnak az élhetőbb területek felé.

Mégis hogyan függ össze a tudatos vásárlás és a fenntarthatóság?

Ma a tudatos vásárlás nemcsak az alapvetői fogyasztói jogok ismeretét kívánja meg, hanem magasabb etikai és környezeti ismereteket is. Tekintettel kell lenni embertársainkra, hogy az a termék nem gyermekmunkából származik-e, vagy olyan környezeti terhelésből, amelyben több vagy értékeesebb a csomagolási anyag, mint a termék, következésképpen felesleges hulladékot termelünk.

Napjainkban nem könnyű tudatosnak lenni, mert a reklámokkal folyamatosan motiválják az embereket a fogyasztásra, így aztán sokszor olyat is megvásárolnak, amelyre nincs szükségük.

Tudatosság az is, hogy a műszaki termékek, vagy pl. izzók vásárlását, az energia hatékonysági tényezők áttekintésével kezdjük.

A termék címkék áttekintésével nagyon sok fontos ismeretet szerezhetünk, nemcsak az eltarthatóságról, hanem a termék összetételéről, sőt származási helyéről is.

Az ismeretek továbbadása érdekében iskolai tanóra keretében tartottunk foglalkozásokat Pécs, Pécsvárad, Mohács, Komló város tanintézeiteiben összesen 20 tanóra keretében.

Ennek során a diákok bevonásával beszélgetésre került sor, illetve kérdésekre válaszolt az előadást tartó egyesületi tag. A tanulók megismerhették a fogyasztóvédelem intézményeit, részletes tájékoztatást kaptak az interneten történő vásárlás lehetséges buktatóiról és a legfontosabb fogyasztói jogokról.

Karácsonyt megelőzően a pécsi BEST FM rádióban négy alkalommal hangzott el riport a fogyasztói jogokról és a panaszkezelés szabályairól.

2) Önkormányzati és egyéb kapcsolatok

- A Fogyasztóvédelemről rendelkező 1997. évi CLV. törvény 45. § lehetőséget ad az egyesületünknek, hogy véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében.

Megkeresés esetén természetesen továbbra is rendelkezésükre állunk, hogy előzetesen véleményezzük azon képviselő-testületi előterjesztéseket, melyek helyi közszolgáltatások díjtételeinek – vállalkozások általi - esetleges emeléséről szólnak.

Fontosnak tartjuk tehát az önkormányzatokkal való kiegyensúlyozott jó kapcsolatot, ezért igyekeztünk ezeket személyes látogatásokkal is megerősíteni

Véleményeztük:

Pécs Polgármesteri Hivatalának illetve Jegyzőjének felkérésére a közterületek használatáról szóló, a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások térítési díjairól szóló, valamint az egészségügyi alapellátásról és körzeteinek meghatározásáról szóló önkormányzati rendelete módosításának tervezetét.

Mohács Város Jegyzőjének felkérésére a komptarifákról, piaci és vásári díjakról, önkormányzati bérlakások lakbérének megállapításáról és a közterület-használati díjak emeléséről, a helyi közlekedés díjairól, szóló önkormányzati rendeletek módosításának tervezetét.

Pécs, Komló, Mohács, Szigetvár Polgármesteri Hivatalának kérésére a távhőszolgáltatással kapcsolatos jogszabály módosítás miatti önkormányzati rendelet tervezetét.

➤ **Békéltető Testület**

2024-ben a regionális békéltető testületbe, egyesületünk által delegált és megválasztott 6 fő testületi tag megkezdte munkáját, hiszen az egyesületnek jogosultsága van a békéltető testületi tagok egyharmadának jelölésére.

Számos esetben, ha a panaszosok elhúzódó ügyekben keresik irodánkat, megfelelő útbaigazítást kaptak a békéltető testületről. Legtöbbször ez azt jelenti, hogy amennyiben a feltételek adottak, akkor a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez irányítottuk őket. A békéltető testülethez elektronikusan és nyomtatott formában is lehet fordulni. Az irodánkban rendelkezésre állnak azok a nyomtatványok, amelyek az eljárás megindításához szükségesek.

➤ **Fogyasztóvédelmi hatóság**

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával több éve működő, szoros kapcsolattartás a jellemző. Egy-egy panaszügy kapcsán konzultálunk az osztály munkatársával. A fogyasztókat tájékoztatjuk a fogyasztóvédelmi hatóság jogköréről, ha a megkeresések ezt szükségessé teszik. Az egyesület tagjainak tartott képzésen tájékoztató előadással segítik munkánkat.

➤ **Fogyasztóvédelmi Tanács**

A Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozásáról az 1259/2011. (VII. 27.) Korm. határozat rendelkezik. A határozat értelmében a tanács tagjai között van a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek elnökei közül maximum 8 fő. A Fogyasztóvédelmi Tanács a Kormány fogyasztóvédelemmel összefüggő döntéseit előkészítő konzultatív, véleményező, javaslattevő, érdekegyeztető fórum. Azzal, hogy az egyesület elnöke több éve – így 2024-ban is – tagja a tanácsnak – a fogyasztók észrevételeit, javaslatait országos szinten is tudja képviselni az egyesület.

3) **Tanácsadás és tipikus panaszügyek 2024. évben**

A fogyasztók jogérvényesítését elősegítő TANÁCSADÓ IRODÁT (7621 Pécs, Apáca u. 15. fsz. 7.) változatlan körülmények között működtettük a 2024. évben is.

Az egyesület a személyes ügyfélfogadás biztosításának lehetőségével, valamint az informatikai rendszerek működtetésével könnyen elérhető a lakosság számára, és

lakóhelytől függetlenül minden hozzá forduló fogyasztónak tanácsot ad, segítséget nyújt panaszának intézéséhez.

2024. évben **635 fő** kereste meg a tanácsadó irodát és kért segítséget ügyének intézéséhez. Baranya vármegye **58 településéről**, valamint további 7 **vármegye 16 településéről** fordultak fogyasztók az egyesülethez tanácsért.

Megkeresés módja	2024. év	
	száma	%
Telefon	483	76,0
E-mail	69	9,2
Chat	19	3,0
Személyes	59	9,0
Postai levél	4	0,8
Összesen	635	100

A fogyasztók legkülönbözőbb esetekben (hibás teljesítés, kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás) kértek tanácsot ügyeik intézéséhez. Változatlanul sok panasz érkezett az **internetes vásárlások** miatt. Növekedett az internetes csalások miatti megkeresés.

Ezen túlmenően 2024. évben ugyan olyan panaszok fordultak elő, mint az előző évben, így részletezését nem tartottuk indokoltnak.

Az alábbi táblázat a tanácsadási ügytípusokat mutatja be

Tanácsadási ügytípus	Megkeresések (db)	Megoszlás (%)
Jótállás/Szavatosság/Minőségi reklamáció	191	30,0
Távollévők között kötött szerződés (interneten, telefonon történt vásárlás)	174	27,4
Hírközlés	9	1,4
Közüzeti szolgáltatás	55	8,7
Hulladékgazdálkodás	2	0,3
Javító, karbantartó tevékenység	9	1,4
Turisztikai, idegenforgalmi tevékenység	15	2,4
Megtévesztő tájékoztatás	8	1,3
Egyéb (Pl.: postai szolgáltatás, tömeghiányos termékek, árfeltűntetés, élelmiszer minősége, udvariatlan kiszolgálás, pénzügyi szolgáltatás, hatósági áras termékek, stb.)	172	27,0
Összesen	635	100,0

4) Fogyasztók tájékoztatása

- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a www.bafe.hu egyesületi **WEB lap**. A honlapon bemutatásra kerül az egyesület munkája. A felületen megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok, és jogszabályváltozások. Ezen az

oldalon tájékozódhatnak az érdeklődők az egyesület rendezvényeiről is. A weblapot havonta 200-250 fő keresi fel.

- **Facebook** profilunkat 2021. évben hoztuk létre. Az egyesület azon fogyasztói csoportot kívánta elérni, akik ezt a felületet kedvelik, látogatják. Itt is rendszeres posztok jelentek meg a fogyasztói jogokról, az egyesület munkájáról, rendezvényeiről.
- A **Dunántúli Naplóban** kéthetente, a „Fogyasztóvédelem” mellékletben figyelemfelkeltő cikkek jelentek meg a fogyasztói jogokról.
Pl.: „Az álwebáruházak miatt sokasodnak a vásárlói panaszok”, „Digitális tartalomra is érvényes a szavatosság”, „Változtak a kötelező jótállás szabályai”, „Minőségi reklamáció a panaszok fő oka”, „A posta a panaszra köteles válaszolni”.

Egyesületünk 2025. évi terveiben az eddigiekhez hasonlóan a fiatalok, diákok közti tudatos fogyasztói szokások népszerűsítése kerül előtérbe. Továbbra is együttműködünk a Baranya Vármegyei Békéltető Testülettel és a Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály munkatársaival.

A jövőben is erősíteni szeretnénk együttműködésünket az önkormányzatokkal és egyéb támogatóinkkal, akik a fogyasztóvédelem fontosságával egyetértenek.

Célunk, hogy munkánkat minél szélesebb körben népszerűsítsük és ismertessük a vármegye lakosságával, ezért a célért a kommunikációs eszközök széles tárházát szeretnénk igénybe venni.

Kelt: Pécs, 2025. március 10.

Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
Elnöksége