






ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzat Képviselő-testülete
2026. március 26-i rendes ülésére

Tárgy: Előterjesztés a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolóról

Mellékletek: 1. Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület beszámolója

Előterjesztő:	Dr. Vass Péter polgármester	
Az előterjesztést készítette:	Hábián Bálint aljegyző	
Előadó:	Dr. Vass Péter polgármester	
Tárgyalja:	Településrészi önkormányzatok	2026.03.24. 15.30 óra
	Települési Nemzetiségi Önkormányzatok	-
	Gazdasági, Pénzügyi, Városfejlesztési és Turisztikai Bizottság	-
	Jogi és Ügyrendi Bizottság	2026.03.24. 14.30 óra
	Kulturális, Ifjúsági, Civil, Sport, Oktatási és Nemzetközi Kapcsolatok Bizottsága	-
	Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság	-
Véleményezésre megkapta:	Dr. Vass Péter polgármester	
	Varga Zoltán alpolgármester	
	Dr. Weszner Veronika jegyző	
	Hábián Bálint aljegyző	
Rendelet/határozat elfogadása:	Egyszerű többség	
Törvényességi véleményezésre bemutatva:	Dr. Serbakov Márton Tibor jogi előadó	
Törvényességi észrevétel:	Dr. Weszner Veronika jegyző	Nincs/az alábbi: 
Előzmény/korábbi döntés:	-	
Terjedelem:	9 oldal	

ELŐTERJESZTÉS

Szigetvár Város Önkormányzat Képviselő-testülete
2026. március 26-i rendes ülésére

Tárgy: Előterjesztés a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolóról

Előterjesztő: Dr. Vass Péter polgármester

Tisztelt Képviselő-testület!

Az Önkormányzat és a Fogyasztóvédelmi Egyesület között 2010. év óta állt fenn együttműködés, amely együttműködés keretében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján 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.

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület megküldte Szigetvár Város Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) részére a 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolót (1. melléklet).

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület, valamint tanácsadói irodájuk által a vármegyében folyamatosan segítséget nyújtanak a hozzájuk forduló polgárok részére ügyeik tisztázása, érdekeik képviselete érdekében.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést tárgyalja meg és a határozati javaslatot fogadja el.

Határozati javaslat:

Szigetvár Város Önkormányzat Képviselő-testülete megtárgyalta az „Előterjesztés a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolóról” tárgyú napirendi pontot és az alábbi határozatot hozta:

1. Szigetvár Város Önkormányzat Képviselő-testülete a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolót megismerte, és az abban foglaltakat tudomásul veszi.
2. A Képviselő-testület felhatalmazza a város polgármesterét, hogy a Képviselő-testület döntéséről a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesületet tájékoztassa.

Felelős: Dr. Vass Péter polgármester

Közreműködő: Hábián Bálint aljegyző

Határidő: 2026. március 26.

Szigetvár, 2026. március 13.


Dr. Vass Péter
polgármester





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

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2025. évi tevékenységéről

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

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

Az egyesület kezdetben az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Kirendeltségeként működött, de egyesületünk 2016. évtől önálló jogi személyiségként bejegyzett szervezetté vált. Az önállóság pozitívuma, hogy a helyi igényekhez igazodva tudta az egyesület fejleszteni a működés infrastrukturális feltételeit. A gazdálkodás, munkaszervezés, más szervezetekkel és az egyesületi tagokkal való kapcsolattartás sokkal felelősségteljesebb munkát követelt meg az elnökségtől és az egyesület működésért felelős tagoktól. A szakmai feladatok végrehajtásában fogyasztóvédelem területén szerzett elméleti és gyakorlati tapasztalattal rendelkező egyesületi tagok vesznek részt.

BAFE a céljai megvalósítása érdekében közfeladatokhoz kapcsolódó közhasznú tevékenységet végez.

Egyesületünk elnöke tagja lett az Országos Fogyasztóvédelmi Tanácsnak, amelynek elsődleges célja a jogszabály alkotási és véleményező javaslatok megtétele.

Egyesület célja:

A Baranya megyében 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 kialakításáért és népszerűsítéséért, a fenntartható fejlődés szempontjaira figyelemmel

- **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.§.-a azt 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 **segítsék és támogassák** a fogyasztóvédelmi egyesületeket, ha ilyen tanácsadó irodát működtetnek.

Ennek szellemében köszönettel tartozunk a 2025. évi önkormányzati támogatásokért Pécs, Komló, Bóly, Mohács, 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 térségére, akik 2025. évben támogattak bennünket, valamint a pécsi székhelyű PÉTÁV Kft., a Tettye Forrásház Zrt., és Biokom NKft. vezetésének is szíves támogatásukért.

Természetesen szeretnénk e kört bővíteni és reméljük, hogy **azon önkormányzatok, akik eddig nem tudták támogatásban részesíteni egyesületünket**, ezt 2026. évben pótolni tudják, hiszen részükre is megküldjük éves beszámolóinkat, 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**

2025. évben is jogosult volt az egyesület az adózók 1 %-os felajánlásának gyűjtésére. 2025. évben sajnos az adózók felajánlása mindösszesen 9.681.-Ft volt.

Köszönjük azoknak, akik felajánlásukkal segítették az egyesület munkáját. A gyűjtést tovább folytatjuk a következő években is.

- **Pályázat**

A Nemzeti Együttműködési Alap Közösségi környezet kollégium által kiírt pályázatok nem kötődtek szorosan a naptári évekhez. Minden évben beadjuk pályázatunkat, de **2025. évben** – forráshiányra hivatkozva - elutasították. Ez annál is inkább sajnálatos,

mert egyesületünk tevékenységével, olyan közérdekű szolgáltatást nyújt, amely mint az alábbiakban látható a lakosság fogyasztói jogokkal kapcsolatos eligazodását segítik. A sikertelen pályázat és a támogatás elmaradása, amely gyakorlatilag a működési költségekhez való hozzájárulást jelenti, nagyon megnehezítette az éves működésünket, mivel jelentős kiadást jelentettek az infrastrukturális költségeink kifizetés. Szolgáltatásainkhoz elengedhetetlen, az iroda bérlete, és a teljes körű online elérhetőség (email, telefon, web, chat, stb).

➤ **2025. évi pályázatokról röviden:**

A **Nemzetgazdasági Minisztérium értékelve a 2024. évi támogatással elvégzett munkánkat 2025. évben is alkalmasnak találta Egyesületünket a további támogatásra, amely azonban működési költségekre nem fordítható, hanem kifejezetten a fenntartható fejlődéssel összefüggő fogyasztói tudatosságra nevelés és népszerűsítés volt.**

Miért fontos ez?

Ma a földön több mind 8 milliárd ember él, viszont a föld népesség eltarthatóságának optimális száma kb. 3 milliárd ember. Ennek következtében túl sok energiát és anyagot és túl sok szennyezést és hulladékot termelünk, és veszünk ki a természetből. A klímakutatók a föld 1.5 C fok felmelegedésének elérésével, már vissza nem fordítható változásokról, elsivatagosodás, túlmelegedésről, sőt népvándorlás elindulásáról beszélnek, mert azokon a területeken, ahol az emberi életforma nem tartható fenn, a népek elindulnak az élhetőbb területek felé.

Miért is fontos tehát ez a fogyasztás szempontjából, és hogyan is 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 a termék nem gyermekmunkából származik–e, vagy olyan környezeti terhelésből, amelyben több vagy értékesebb a csomagolási anyag, mint a termék, és mint a fentiekben írtuk 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.

2025-ben is folytattuk a „Vásárolj okosan, tudatosan” akciónkat a Baranya vármegye középfokú tanintézteiben. Iskolai tanóra keretében tartottunk foglalkozásokat Pécs, Mohács, város tanintézteiben összesen 10 tanóra keretében. Ennek során, interaktív módon a diákok bevonásával beszélgetésre került sor, illetve kérdésekre válaszolt az előadást tartó elnökségi tag. A tanulók megismerhették a fogyasztóvédelem intézményeit, részletes tájékoztatást kaptak az interneten történő vásárlás menetéről, a legfontosabb fogyasztói jogokról.

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

Nemzeti Együttműködési Alap 2026. évi pályázata sikertelen volt.

2) Önkormányzati kapcsolatok

A Fogyasztóvédelemről rendelkező 1997. évi CLV. törvény 45. § lehetőséget ad az egyesületeknek, hogy véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében. A véleményeket minden esetben a fogyasztói érdekek figyelembevételével tettük meg.

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

Pécs város jegyzőjének felkérésére 9 önkormányzati rendeletet véleményeztünk:

- a köztemetőkről és a temetkezés rendjéről,
- személyes gondoskodást nyújtó szociális, gyermekjóléti ellátások és a köznevelési intézményekben biztosított gyermekétkeztetés térítési díjairól,
- helyi autóbusz közlekedéssel kapcsolatos új közszolgáltatási szerződés létrehozása, valamint a 2026. február 1-vel alkalmazandó díjtételek módosításáról,
- intézményi gyermekétkeztetés térítési díjairól és annak alapjául szolgáló nyersanyagnormáról,
- személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokról és szociális szolgáltatásokról,
- az egészségügyi alapellátásról és köorzeteinek meghatározásáról A köztemetőről és a temetkezés rendjéről,
- város környezetkímélő forgalmi rendjéről, valamint a díjköteles várakozóhelyek üzemeltetéséről és használatáról,
- Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás által fenntartott intézményekben személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások térítési díjairól szóló önkormányzati rendeleteket.

Mohács Város Jegyzőjének felkérésére véleményeztük:

- a komptarifákról,
- piaci és vásári díjakról,
- önkormányzati bérlakások lakbérének megállapításáról
- a közterület használati díjak
- a helyi autóbusz közlekedés tarifa emelésére vonatkozó önkormányzati rendeleteket.

Komló Város Jegyzőjének felkérésére véleményeztük:

- a távhőszolgáltatásról és a díjalkamazás feltételeiről szóló önkormányzati rendelet módosítását.

3) Tanácsadás és tipikus panaszügyek 2025. évben

A fogyasztók jogérvényesítését elősegítő TANÁCSADÓ IRODA (7621 Pécs, Apáca u. 15. fsz. 7.) az egyesület székhelyén működik. Heti három alkalommal biztosítjuk a személyes ügyfélfogadást, valamint az informatikai rendszerek működtetésével könnyen

elérhető a lakosság számára. Az egyesület valamennyi hozzá forduló fogyasztónak tanácsot ad, segítséget nyújt panaszának intézéséhez. A megkeresések száma bizonyítja, hogy az egyesület ezen munkájára nagy szükség van. A tanácsadást fogyasztóvédelmi szakemberek, jogászok végzik.

Egyesületünk hatósági jogkörrel nem rendelkezik, így panaszügyek kivizsgálására, annak eldöntésére, vagy állásfoglalás kiadására nem jogosult. A hozzánk forduló fogyasztóknak ingyenes segítséget nyújtottunk, a kereskedelem és szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyek intézésében.

A megkeresések száma az előző évhez képest csökkent. **Összesen 64 településről 473 fő fordult az egyesülethez tanácsért.**

A **fogyasztói panaszok** a megye 14 városából – elsősorban Pécsről (66%), de a megye egész területéről, azaz 64 településről érkeztek. Postafiókunk változatlanul sikeres volt a távoli fogyasztók körében is. Az internetes elérhetőségnek köszönhetően a vármegyénk határán túlról 31 esetben fordultak segítségért hozzánk

A **megkeresések módjának alakulásában** a személyes megkeresések száma csökkenőben van, helyét lassan átveszi az elektronikus megkeresés és a telefon. Az előző éveknél megfelelően továbbra is több kérdést kaptunk e-mailben a bafepecs@gmail.com címünkre, viszont a számuk – feltehetően a chatek miatt - harmadával csökkent.

Megkeresés módja	2024. év		2025. év	
	száma	%	száma	%
Telefon	483	76,0	343	72,5
E-mail	69	9,2	48	10,2
Chat	19	3,0	18	3,8
Személyes	59	9,0	53	13,3
Postai levél	4	0,8	1	0,2
Összesen	635	100	473	100

Téma szerint a fogyasztók legkülönbözőbb esetekben (kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás) kértek tanácsot, segítséget. Továbbá közüzemi szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyel, javító-karbantartó munkával, idegenforgalommal, megtévesztő tájékoztatással, stb. kapcsolatban keresték meg az egyesületet. Számszerűleg a jótállás/szavatosság (minőségi reklamáció) és az internetes vásárlás vezette a sort. Az előbbi esetek növekedését részben a szavatosság-jótállást érintő jelentős jogszabályi változásra lehet visszavezetni. A fogyasztók internetes vásárlásai továbbra is növekedőben vannak, számszerűleg jelentősen nőttek, és ezzel összefüggésben jelentősen megemelkedett a panaszok száma is. Főleg a csalások, a megtévesztések, amelyek kiugróak voltak. Ezek közül pl. nem azt küldték, amit rendelt, nem volt visszaküldési cím stb. E két panasztípus tette ki a megkeresések valamivel több, mint felét (30,2% és 21,9%)

Tanácsadási ügýtípus	2024. év		2025. év	
	Megkeresések (db)	(%)	Megkeresések (db)	%
Jótállás/Szavatosság/Minőségi reklamáció	191	30,0	143	30,2
Távollévők között kötött szerződés (interneten, telefonon történt vásárlás)	174	27,4	104	22,0
Hírközlés	9	1,4	9	1,9
Közüzemi szolgáltatás	55	8,7	55	11,7
Javító, karbantartó tevékenység	9	1,4	8	1,6
Turisztikai, idegenforgalmi tevékenység	15	2,4	5	1,1
Megtévesztő tájékoztatás	8	1,3	2	0,4
Egyéb (Pl.: postai szolgáltatás, tömeghiányos termékek, árfeltüntetés, élelmiszer minősége, pénzügyi szolgáltatás, hatósági áras termékek, árrés stop stb.)	172	27,0	147	31,1
Összesen	635	100,0	473	100,0

Néhány tipikus panaszügy részletesebben:

Az előző évek beszámolóiban szerepelt ügyek továbbra is „népszerűek”, ezért ezeket az ez évi beszámolóinkban is szerepeltetjük.

Visszatérő probléma a fogyasztók részéről, hogy a hatályos jogszabály (2011. évi CCIX. tv.) alapján a vízi közmű szolgáltató nem kötelezhető a közüzemi szerződés megkötésére az ingatlan tulajdonosával, amíg a fogyasztási helyen tartozás áll fenn. E tartozásról az adás-vétel előtt nem tudnak meggyőződni, adatvédelmi szabályok miatt. A közszolgáltató akkor hajlandó megkötni a szerződést, ha az előző tulajdonos vagy az új vevő a tartozást kiegyenlíti a tartozást felhalmozó fogyasztó helyett.

Használt autó vásárlás esetén, a fogyasztó tájékoztatása hiányában csak később derül ki, hogy a kereskedő telephelyén és közreműködésével eladott személygépkocsit szerződés szerint az előző tulajdonos magánszemély értékesíti, ezzel a jogérvényesítés útját bíróságra terelheti, mert a Békéltető Testületnek nincs hatásköre magánszemélyek közötti ügylet esetén. Gond, hogy nem készül részletes műszaki felmérés, futás teljesítmény, sérülések. A rejtett hibák problémája és legtöbbször a vevő által feltett kérdések válasz nélkül maradnak. A kereskedőtől vásárolt használt személygépkocsi esetében viszont kötelező 1 éves szavatosság van, így a jogérvényesítés akár Békéltető Testület útján is megvalósítható.

A gépkocsi javító-karbantartó, de az építőipari javító-felújító szolgáltatásoknál is jellemző, hogy nem készül írásbeli szerződés, csak szóbeli. Ilyen esetekben hiába irányítjuk a fogyasztókat a Békéltető Testülethez, a jogérvényesítés elmaradhat.

Gyakori a mobiltelefon készülékekkel kapcsolatos panasz, mely szerint a jótállásos

telefonkészülék esetén is olyan szakvélemény jön vissza, hogy a hiba a fogyasztó rendeltetés ellenes használatával függ össze. Ezt hiába próbálja cáfolni a fogyasztó, esélye az ügy megoldására csak akkor van, ha Ő is készíttet egy másik független szakvéleményt és a Békéltető Testület ez alapján javára dönthet.

A Fogyasztók rendszerint nem tudnak különbséget tenni a jótállás, a szavatosság és a **kibővített garanciabiztosítás** között. Ez utóbbi esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatnak.

A fogyasztóvédelmi jogszabályokról és minden lényeges jogszabályi változásról a WEB lapunkon keresztül (www.bafe.hu) tájékoztatjuk a fogyasztókat.

Sok panasz érkezik az **internetes vásárlások** miatt. Tipikus hiba, hogy az interneten bemutatott termék különlegessége „rabul” ejti a fogyasztót, nem győződik meg az eladó vállalkozás hollétéről és a nem megfelelő termék esetén, ha az ázsiai vállalkozástól származik, szinte nincs mód jogorvoslatra. Általában ezekben az esetekben előre fizetést kötnek ki, de nem sokkal jobb a helyzet akkor sem, ha futárszolgálat hozza, utánvétellel kifizeti a vevő, majd a futár távozása után a kibontás alkalmával győződhet meg arról, hogy mit kapott.

Nagyon sok a lábbelik miatti panasz. Sok esetben pár hetes vagy hónapos használat után meghibásodnak, de legtöbbször a „független” szakértői vélemény a fogyasztó rendeltetés ellenes használatára hivatkozva utasítja el a panaszt. A fogyasztókat minden esetben a Békéltető Testülethez irányítjuk.

Az áram és gázszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói ügyeket a jogszabályok a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe utalták, így a panaszosokat a kormányhivatalhoz irányítottuk.

4) **Békéltető Testület - kapcsolat**

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület munkájában 2025. évben is részt vettünk.

Tagjaink 2025. évben is aktívan részt vettek a békéltető testület munkájában, hiszen az egyesületnek jogosultsága van a Békéltető Testületi tagok egyharmadának jelölésére.

Egyesületünk tagjai közül 7 fő jogász tagja a regionális – három megyére kiterjedő – Baranya Vármegyei Békéltető Testületnek.

A békéltető testületnél továbbra is ugyanazok az ügyek jelennek meg, amelyek nálunk is.

Fontos tanulság, hogy minden esetben meg kell győződni a vállalkozás székhelyéről, mert az EU-n kívüli WEB áruházaknál jogorvoslati lehetőség nincs.

Összességében az állapítható meg, hogy a tanácsadás során megjelent ügyféleségek, megjelennek a békéltető testületnél is. Így a hibás teljesítéssel összefüggő kérelmek, (lábbelik, műszaki cikkek vásárlása, mobil telefonok jótállási problémái, közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos vitás esetek, az építési kivitelezési munkálatok, (nyílászárók felmérése és beépítése), mobiltelefon szolgáltatókkal kapcsolatos panaszok, valamint a használt gépjárművek adás-vételével kapcsolatos ügyek.

Számos esetben, ha a panaszosok elhúzódo 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.

5) **Fogyasztóvédelmi hatóság – kapcsolat**

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával több éve működő, szoros kapcsolattartás a jellemző. Egy-egy panaszügy kapcsán konzultáltunk az osztály munkatársával. A fogyasztókat tájékoztattuk a fogyasztóvédelmi hatóság jogköréről, ha a megkeresések ezt szükségessé teszik. Minden esetben meghívást kaptak a továbbképzéseinkre, ahol értékes tanácsokkal és tájékoztatókkal segítették munkánkat.

6) **Fogyasztók tájékoztatása**

- Facebook profilunk létrehozásával lehetőséget biztosítottunk a nyugdíjas, idősebb korosztálynak is, a fogyasztói jogok megismerésére. Rendszeresen posztoltunk az egyesület munkájáról. Heti egy-kettő alkalommal jelenítettünk meg új témát a fogyasztói jogokkal kapcsolatban, egyesületi rendezvényekről is hírt adtunk.
- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a www.bafe.hu egyesületi WEB lap. A honlapon bemutatjuk az egyesület munkáját, a vásárlók körében gyakran felmerült kérdésekre tematikus válaszokat adtunk. Tájékoztattuk a látogatókat az egyesület rendezvényeiről. A felületen megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok, a jogszabályváltozásokról is felvilágosítást kaptak a weblapot látogatók.

Egyesületünk 2026. évi terveiben az eddigiekhez hasonlóan a fiatalok, diákok közti tudatos fogyasztói szokások népszerűsítése, valamint a nyugdíjas egyesületek és klubok felkeresése kerül előtérbe. Megállapításaink szerint ugyanis az internetes fogyasztói csalások, főleg a nyugdíjasokat célozzák, ezért előadásainkkal ezek elkerülhetőségének lehetőségéről kívánunk tájékoztatást adni. Továbbra is együttműködünk a Baranya Vármegyei Békéltető Testülettel és a Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály munkatársaival.

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, 2026. március 3.

Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége