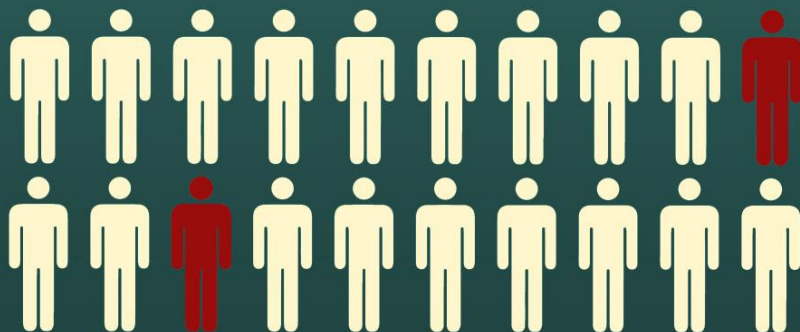




20 ÉVE A FOGYASZTÓKÉRT



CIVIL FOGYASZTÓVÉDELEM

Az elektronikus kiadvány a NEA-KK-17-SZ-0583 számú pályázat segítségével jöhetett létre.

Támogatók



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA



Előszó

Nonprofit alapítványunkat a Hír-Adás Sajtóügynökség hozta létre 1997-ben – jellemzően a közjó szolgálatának érdekében¹. A kurátorok közül kettő közgazdász, ketten gazdasági újságírók, és egyikük lapszerkesztő volt.

Az összetétel 20 év alatt változott, jelenleg (2016 óta) pedagógus, szerkesztő, egyetemi tanár és újságíró tagja az alapítvány kuratóriumának.

Az egyik kurátor így emlékszik a kezdetekre:

„A Fogyasztóvédő Alapítványt (FVA) azért hoztuk létre, mert néhányan, átlagfogyasztók, úgy gondoltuk, szükség van egy nonprofit szerveződésre, amely a vásárlók panaszaival elfogulatlanul foglalkozik.

Álláspontunk szerint a hivatalos szervek mellett létjogosult lehet egy olyan civil kezdeményezés, amely segíti a hazánkba beáramló áruk és a márkák sokasága közötti egyre nehezebb eligazodást.”

„Az idő alátámasztotta elképzelésünk létjogosultságát, az EU csatlakozással az állami szervezetek és hatóságok mellett felértékelődött a civil szféra szerepe is az érdekvédelem területén.”

„Mivel fogyasztók nagy tömegénél még nem alakult- és alakulhatott ki, mi az, amit a termékektől, szolgáltatóktól, üzletektől és vendéglátóhelyektől joggal elvárhat, erről is véleményt kell cserélni, a tanulságokat érdemes megosztani egymással.

A fogyasztók gyakran nem tartják érdemesnek felszólamlani az üzletben, nem tudják az illetékes hatóság, vállalati központ címét, nem ismerik a hatásos elintézés módját...

Ezért ezen a kötetlen fórumon, az Interneten, amely gyorsan és olcsón elérhető, minden érintett elmondhatja sérelmét, amelyet szakemberek bevonásával kívánunk orvosolni.”

Alapítványunk vitás esetekhez való hozzáállására a kezdetek óta a közvetítés, a „szép szóval” történő kulturált rendezés, azaz a felek számára elfogadható gyors megegyezés keresése jellemző.

A fogyasztovedelem.hu címen a beérkezett levelek egy részének szerkesztett változatát is közöljük. Ezeket a panaszokat eljuttatjuk az érintetteknek, akiknek válaszát szintén itt jelentetjük meg a tanulságokkal, és útmutatással arra, hogy mit kell vagy érdemes tenni.

Alapítványunk a fogyasztók hozzászólásainak webes megjelenésével kíván arra is választ kapni, milyen kép él a fiatalokban, a nyugdíjasokban, az igényes vásárlókban az ideális kiszolgálásról, üzletről, ügyintézésről.

Leginkább innováció

Mi kell egy nonprofit szervezethez? Innováció, tőke és szakemberek.

Innováció volt. Alapítványunknál a kezdeti tőke mindössze 100 eFt-ra rúgott. Fogyasztóvédelmi szakemberünk nem volt, igaz a gazdasági élettel foglalkozó újságírók évtizedes tapasztalataival rendelkezünk. A kurátorok személyes ismeretségüket, kapcsolataikat felhasználva készültek fel a feladatokra.

Így például még az alapítás előtt kettő kurátorunk felkereste a fogyasztóvédő szakma egykori ismert szakemberét, **Garai Istvánt**², tájékoztatását kérve az akkor még alig létező, nem túl erős civil fogyasztóvédelmi érdekvédelem kapcsán. Ő kifejezetten örömmel fogadta az elképzelésünket, részletesen beszámolt tapasztalatairól, baráti javaslatokat is adott a további teendőkhöz.

Garai Pistával évekig kitűnő volt a viszony. Később már *konkurenst* láthatott bennünk, a kevés és kicsi hazai vállalati támogatások elérhetősége okán meggyengült a jó kapcsolatunk. Pedig versenyhelyezetről szó sem volt, az OFE jóval nagyobb bevételekkel rendelkezett, nagyobb szervezet volt alapítványunknál. Nem szólva arról, egyesület formában működve más, jóval szélesebb, tágabb lehetőségeik voltak bevételszerzések terén alapítványunkhoz képest.

Az együttműködés lényeges

Meglátásunk szerint a civileknek érdemes a cégekkel együttműködni a fogyasztói panaszok kezelése ügyében, hiszen ez hozhatja a leggyorsabb megoldást vitás esetekben.

Ahogy a cégek érdeke is az, hogy fogyasztóbarát hozzáállással a civil szervezeteket megbecsüljék, együttműködjenek velük.

A cégek pár évvel 2010 előtt kezdték felismerni és elfogadni a fentieket. Jóval hamarabb, mint ahogy az állami szféra tette – azaz nem a szavak szintjén.

Működésünk

A kezdeti időkben állandó irodánk sem volt. Elsősorban postai levelek formájában kaptuk- és válaszoltuk meg a panaszokat - ez a forma lassú és igen költséges volt. Az internet pedig még nem volt elterjedt.

Egy időben 12 órás telefonos ügyfélszolgálatot is fenntartottunk, de tekintettel arra, hogy semmilyen bevételünk nem volt, a **Forródrótot** és a fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkező ügyfélszolgálatosokat nem tudtuk hosszabb ideig fenntartani. A mobilszolgáltatók által kínált emelt díjas lehetőség sem volt számunkra (és a panaszosok számára) megfelelő és megfizethető.

2007-ig a Fogyasztóvédő Alapítványnak sehonnan semmilyen bevétele nem volt, csak növekvő kiadásai. A költségeket a kurátorok állták a működés első 10 évében.

Működésünk második évében (1998) alapítványunkat megkereste a Gazdasági Minisztérium, nem igazán érthető okok miatt perrel fenyegetett meg civil érdekvédő tevékenységünk miatt. Végül több hónapos egyeztetést követően nem pereltek. Sosem tudtuk meg valamilyen érdeket sértettünk meg, valaki lábára léptünk avagy csak éppen ráért a hatalom civilt froclizni. A történet azért is érdekes, mert 20 évvel ezelőtt teljes értetlenség fogadta a független civil érdekvédő munkánkat, még az állam részéről is.

Unió, pályázatok, rossz tapasztalat

Hazánk számára 2004-től 2006-ig terjedő 3 év a kiemelt uniós támogatások éve volt. A civil szervezetek számára

elengedhetetlen volt a rendelkezésre álló, elérhető alapok ismerete. Ekkor jelentek meg itthon azok a **civil érdekvédő szervezetek, amelyek megfelelő információval rendelkeztek a tevékenységfinanszírozási források létéről,** azok jellegzetességeiről, és **nem csak elméletben voltak képesek profi pályázatírásra.**³ Ők pontosan felismerték a szervezett civil tevékenységekben, így a civil fogyasztóvédelemben rejlő anyagi hasznot.

2007-ben alapítványunk működési támogatásra pályázott, és elsőre nyert. Az igényelt összeg hatvanegyed(!) részét ítélték meg, 100 ezer forintot. Ezt az összeget sem fizették ki egykönnyen. A szükséges dokumentumok leadása után 3 hónappal értesítettek, hogy a kifizetés fél évvel csúszik, következő évre, 2008-ra. Majd le kellett dokumentálni, hogy ehhez hozzájárulunk. 2008. év elején értesítettek, hogy az Államkincstár éppen nem tud kifizetni(!?) 100 eFt-ot, csak fél év múlva, 2008. második felében. Megkérdezték elfogadjuk-e a feltételt. Elfogadtuk, újraserződünk.

Végül 2008. őszén megkaptuk az összeget. A 100 eFt talán nem is fedezte a rengeteg ráfordított munkát, utána járást, banki-bíróági papírok fél évente történő újbóli beszerzéseit, a nyomtatás költségét stb.

Ezek után érthető, hosszú évekig nem indultunk állami pályázatokon. Kevesen voltunk, napi közérdekű feladatainkat végeztük, bizonytalan bevételből, alamizsnából, megalázó utólagos feltételekből inkább nem kértünk.

Mivel fennállása első 11 éve alatt csak kiadásai voltak az alapítványnak, így a túlélés érdekében a kuratórium úgy határozott, közhasznú szervezetként az ismert CSR vállalatokkal* vesszük fel a kapcsolatot. Működési támogatás illetve adománykérés ügyében az etikus, ügyfél és vevőbarát cégeknél próbálkozunk elsőre.

CSR vállalat / A **CSR (Corporate **Social Responsibility**) magyar jelentése Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás vagy társadalmi felelősségvállalás.*

Azt tapasztaltuk, egy profitorientált cég nagyon megnézi kit- és miért támogat, hiszen átgondolja hova teszi a pénzét, adományával milyen célokat fog szolgálni. A nagy, elsősorban külföldi tulajdonban lévő cégeknél akkor jórészt pályáztatási rendszerben történt az adományozás.

Ezek a pályázatok nagyban különböztek, és jelenleg is különböznek az állami pályázatoktól több vonatkozásban. Így például a kapható támogatási összegek jóval szerényebbek.

A másik nagy eltérés maga a pályázat és a pályázati elszámolás. Egy társadalmilag hasznos feladat támogatása ügyében a cég nem a profin megírt kérelemre, majd az igen bonyolult kritériumoknak megfelelő elszámolásra helyezi a hangsúlyt. Egy etikus, a közösségi felelősségvállalást gyakorlatában alkalmazó piaci szereplő az eredményre kíváncsi, és a lényegre törő beszámolón kívül nincs többféle időt húzó bürokratikus eljárás.

Céges támogatások kapcsán a pályázó előre tudja mire számíthat, ráadásul a sikeres pályázatok aránya is magasabb. Esetünkben például 2017. végéig, működésünk első 20 évében 13 állami pályázatból csupán háromnál voltunk eredményesek (23%). A vállalati tendereknél a sikereink aránya jóval magasabb, meghaladta a 87% ot. E mögött nem kapcsolati tőke volt, hanem az érdemi munkavégzés, az évtizede végzett feladatvállalásaink profitérdekeken túli céges elismerése.

Nonprofit szervezetünk vállalati támogatása 2010-ig

Hamar kiderült, a hazai vállalatok jelentékeny része hajlandó pénzbeli vagy természetbeni (például eszközben) adományt nyújtani. Úgy tapasztaltuk, a támogatásról szóló döntések főképp a segítőkészség okán és érzelmi alapon születnek. Tudvalevő, egy

vállalat vezetőjének vagy tulajdonosának korábban kizárólagos befolyása volt cége támogatáspolitikájára. Mára inkább pályázati részlegeknél vagy a marketing igazgatóságokon történik az elbírálás.

A gazdaság szinte minden ágazatából lett támogatónk. Volt már állami szervezet is, amely adományával elismerte munkánkat. Le kell szögezni, 10-20 eFt-os adományokat kaptunk, volt akitől széket, asztalt, felújított fénymásolót, jogtisztá számítógépes programot, monitort, nyomtatót, irodaszert. Arról szó sincs, hogy állami vagy EU-s támogatási szintű összegekről lett volna szó. De ezek az adományok mind nagyban hozzájárultak ahhoz, hogy folyamatosan működhessünk, közérdekért végzett dolgunkat folytathassuk.

A sikeres pályázók köre

2014-ben a közhasznú szervezeteket megtizedelték, s azok maradhattak ilyen besorolásban, amelyek ténylegesen, bizonyíthatóan közérdekű tevékenységet folytattak. A bíróság elkaszálta azon szervezetek nagy részét, akik korábban jórészt a pályázati lehetőségekre jöttek létre.

Ennek eredménye az lett, míg korábban az állami pályázatok nagy része csak közhasznú szervezetek számára adott lehetőséget, hirtelen eltűnt ez a feltétel, közhasznúság nélkül is lehetett pályázni, már nem volt feltétel a közérdekű feladatvállalás.

2018-ban egyre több szó van a közhasznúság visszaszerzésének lehetőségéről, valószínűleg enyhítenek a szigorú feltételeken. Talán mindegy is, a *sikeres pályázók köre* valószínűleg nem fog változni.

Alapítványunk esetében azért nem gondoljuk, hogy ideális pályázók lennének, mert kevésbé látványos a tevékenységünk. Hiszen évtizedek óta panaszügyintézésel, tanácsadással foglalkozunk, az érintettekén kívül, akiknek segíteni tudtunk nem érdekes ez a produktum. Elnézve az állami pályázatokon nyertes vállalatokat,

érthető sikertelenségünk a nehezen reklámozható munkánk kapcsán.

Azt, hogy sikerült egy problémásabb fogyasztói esetet segítségünkkel rendezni, azt nemigen lehet a sajtóban érdekesítően tálni. Ott inkább olyan adatokat hoznak nyilvánosságra például, hogy negyed év alatt hány ezredszázalékot nőtt a fogyasztói elégedettségi index vagy esetleg éppen fordítva, csökkent az.

Ugyan akkor az figyelmet érdemel, hogy a gazdasági szféra szereplői, akik olykor érintettek is az általunk kezelt panaszokban, mégis érdeküknek tartják, hogy támogassanak, s mindezt profitérdekük ellenében teszik. Talán ők nem csak a szavak szintjén veszik komolyan a közösségi felelősségvállalást, hanem gyakorolják is azt. Úgy, hogy cserében nem kapnak, nem is kaphatnak alapítványunktól semmit.

Háttér bemutatása

Civil szervezetek a fogyasztóvédelemért

A fogyasztóvédelem az ezredforduló körül hazánkban (is) szakmává vált. Elválasztódott egymástól a hatósági, inkább piac-felügyeleti feladat és a társadalmi szervezetek által ellátandó érdekképviselet, tájékoztatás, tanácsadás, érdekvényesítés.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény IX. fejezete szól az érdekképviseleti szervezetekről.

Civil feladatok

Egyre bővül a feladatoknak köre is, amelyek átvállalására képesek ezek a szervezetek. Az állam érthető okokból több helyről visszavonult, átadva a teret a polgári öntevékenységnek. Ez nemcsak abból a szempontból fontos, hogy új erő és szellemi kapacitás (később talán anyagi is) vonódik be a területre, hanem azért is, mert így sokkal több esély van az állampolgárok tudatos fogyasztói szemléletének alakítására.

A szervezetek a fogyasztóvédelmi aktivisták, békéltető testületi tagok képzésében, a civil és hatósági képviselők találkozáját jelentő konferenciák szervezésében, a vásárlók, szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatásában, a tudatos fogyasztói magatartás kialakításában vállalnak konkrét feladatokat.⁴

Több szervezet – így az FVA – vállalja fel egyedi ügyek képviseletét vagy a képviselet segítségét. Néhányan jogi, sőt mentálhigiénés segítséget is nyújtanak. Az Internet megjelenése a fogyasztóvédelem terén is forradalmi változásokat hozott. Az információk gyors összegyűjtése és továbbítása által új dimenzióba helyezi a fogyasztóvédelmet és segíti a civil szféra kontrollját. Áttörést hoz a fogyasztói tapasztalatcserében, az ügyintézésben, a panaszok nyilvánosságra hozatalában.

Jó példája ennek a www.fogyasztovedelem.hu és a kitűnő ötletből induló és megvalósuló, de sajnos hamar megszűnt www.panaszfal.hu oldal.

A lakossági tájékoztatást segítik a fórumok, vetélkedők és egyéb fogyasztói rendezvények. A civil szervezetek a képzésben, tájékoztatásban, a fogyasztói érdekvédelemben, konkrét, a fogyasztói biztonságot szolgáló javaslatok kidolgozásában végeznek létfontosságú munkát.

A kérdésre, milyen szerepet töltenek be a civil szervezetek a hazai fogyasztóvédelemben, csak azt követően lehet érdemi választ adni, ha áttekintjük a fogyasztóvédelem valós helyzetét.

Ez az áttekintés kedvezőtlen képet mutat: a lakosság fogyasztói ismeretei és tudatossága elmarad az unióbeli szinttől. Állampolgáraink a korábbi beidegződések okán még mindig az államtól várják felmerülő problémáik megoldását. Miközben a hatósági beavatkozás mértéke csökkent, a civil szervezetek pedig még nincsenek az eredményes beavatkozás lehetőségének birtokában.

A fogyasztóvédelmi civil egyesületek támogatásának fő forrását a Fogyasztóvédelmi Hatóság által beszedett bírságok 30 százaléka jelenti. Ezt a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint a fogyasztóvédelmi bírság felhasználásáról szóló 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet szabályozza. A bírságokból származó és a civil szervezeteket „járó” pénzt a Szociális és Munkaügyi Minisztérium pályázati úton, a fogyasztóvédelmi egyesületeknek továbbítja.

Az a társadalmi illúzió, amely feltételezte, hogy a gazdasági verseny minden vevői problémát megold, már szertefoszlott. Mindennap

látjuk, hogy a vásárlók piacaként jellemzett fogyasztói társadalmak piacát a fogyasztók kiszolgáltatottsága jellemzi. Különösen a nagy és több országban működő cégekre igaz, hogy olyan anyagi és jogi ismereti potenciállal rendelkeznek, amellyel az egyéni fogyasztó nem bír. Így **a fogyasztó egyéni jogainak védelmében semmiképpen sem egyenrangú fél.**⁵

A helyzetre az adhat megfelelő választ, ha a gyengébb pozícióban lévő egyéni fogyasztók piaci helyzetét különféle jogi eszközökkel megerősítjük a kereskedővel, illetve a szolgáltatást nyújtóval szemben. A fogyasztó helyzetét ugyanis nehezíti az, hogy jogainak érvényesítése - különösen peres eljárás keretében - pénzügyi, pszichológiai és egyéb akadályokba ütközik, és ez gyakran nem vezet el sem a jogsértő magatartás megfelelő szankcionálásához, sem a fogyasztók sérelmének kielégítő kárpótlásához.

A fogyasztói jog a hagyományos jogágak kereszteződésében helyezkedik el. Ebből adódóan funkcionális elkülönülés jellemzi, a közjog és magánjog határán helyezkedve el. Egyaránt tartalmaz polgári jogi, közigazgatási, büntetőjogi; anyagi és eljárásjogi normákat.

Az e területen lévő jogi szabályozásnak tehát egy megfelelő egyensúlyi helyzet létrehozása kell, hogy célja legyen a piaci viszonyok két szereplője között.

Az állami szerepvállalást illetően eltérő felfogások és ezáltal különböző szabályozások élnek egymás mellett. Az **angolszász országokban** a szűkebb állami beavatkozás mellett tették le a voksot, ez a felfogás elegendőnek tartja a polgári jogban biztosított eszközrendszert, a minőség helyett a megfelelőséget javasolja számon kérni, s azt is kizárólag piaci eszközökkel.

A **kontinentális** illetve porosz államfelfogás nagyobb beavatkozást tart szükségesnek a piaci viszonyokba, e felfogás szerint az állam ne vonuljon ki a minőségvédelemből, az állam biztosítsa a

fogyasztók számára a megfelelő piaci viszonyokat szabályozással és fogyasztóvédelmi hatóságok működtetésével.

A magyar viszonyoknak és szabályozásnak az utóbbi modellt kell követnie. Az erős állami szerepvállalás mellett elengedhetetlen (lenne) a fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezetek támogatása.

Az Unióhoz történt csatlakozásunkkal a fogyasztóvédelem intézményrendszerének hatásköri struktúrája átrendeződött, a hatóságok tevékenységének meghatározó eleme a piacfelügyelet lett. A változás a korábbi szabályozáshoz képest a fogyasztókat érzékenyen érintette. Például jelenleg az állami hatóságoknak nincs érdemi eljárási, felülvizsgálati jogosítványuk az egyedi fogyasztóvédelmi panaszok orvoslására. A termékek és szolgáltatások hibás teljesítésével kapcsolatos jogorvoslati lehetőség a fogyasztóvédelmi hatóságoktól a bíróságok hatáskörébe került. A bíróság elvileg a teljes kártérítés elvének megfelelő kompenzációt nyújt, azonban az elhúzódó és drága eljárások sokszor nem jelentenek hatékony jogorvoslati lehetőséget a sérelmet szenvedett fogyasztó számára.

Fogyasztóvédelem Magyarországon az EU csatlakozás után

Hazánk EU-csatlakozásakor a fogyasztókat érintő anyagi jog már azonos lesz a közösséggel. Különbség a jogszabályok érvényesíthetőségében, a lehetőségek teljesebb körű ismeretében, így azok jobb kihasználhatóságában lesz. Magyarországon megalakultak a viták bíróságon kívüli rendezését lehetővé tevő békéltető testületek, amelyek a hatékonyabb fogyasztói érdekérvényesítést biztosítják, valamint a piac-felügyeleti információs rendszer, amely a veszélyes vagy hibás termékek nyilvántartását, illetve kiszűrését segíti elő.

A fogyasztóvédők tízparancsolata az EU-ban

- 1) Vásárolj, amit akarsz, és ahol akarsz!
- 2) Ha nem működik, küldd vissza!
- 3) Az ételnek és más termékeknek magas minőségi követelményeknek kell eleget tenniük.
- 4) Tudd, hogy mit eszel!
- 5) A szerződéseknek tisztességeseknek kell lenniük a fogyasztóval szemben!
- 6) A fogyasztó időnként meggondolhatja magát.
- 7) Az árak összehasonlítása váljék könnyebbé!
- 8) A fogyasztót nem szabad félrevezetni!
- 9) Védelem a nyaralás alatt.
- 10) Hatékony jogorvoslat a határokon átnyúló vitákban.

A fogyasztói vitarendezés néhány fóruma

Írtuk, a hatóságok nem jogosultak egyedi fogyasztói panasszal kapcsolatban eljárni, így kialakultak más panaszkezelési lehetőségek, fórumok is.

Mivel az érintett hatóságok (pl. GVH, NMHH, NKH, a volt NFH, PSZÁF) nem jogosultak egyedi fogyasztói panasszal kapcsolatban eljárni, szükség van olyan állami és gazdasági szférától egyaránt

független szervezetre, amely a vásárlók ügyeivel elfogulatlanul foglalkozik, mindenki számára érthetően ad tanácsot, közvetít – és ezt gyorsan teszi, nem hónapokig tartó idegőrlő procedúra által.

Több webes oldal (pl. a Panaszfal) foglalkozott egyedi panaszokkal, ahol a leírt eseteket átböngészve, vagy a többi fórumozótól saját problémánkra is iránymutatást, megoldást találhattunk. A 2007. augusztus végén indult panaszfalas fórumra az év végéig 17.500, míg 2008. első negyed évben 23.500 hozzászólás érkezett. A fórumoldalra regisztrált felhasználók száma április elejére már meghaladta a 2.400 főt. A rendkívül népszerű és látogatott oldal sajnos megszűnt, az oldalról nem hoztak nyilvánosságra magyarázatot.

A **Fogyasztóvédő Alapítvány**, amely országosan működő civil nonprofit szervezet, hasonló egyedi panaszok nyilvánosságra hozatalával is foglalkozik. 1997. évi alakulása óta tevékenykedik tanácsadással és panaszközvetítéssel a megkárosítottak és a cégek között. A nyilvánosság erejével is küzd a nem eléggé fogyasztóbarát cégek gyakorlata ellen.

A Fogyasztóvédő Alapítvány célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, segítése. Az alapítvány persze nem hivatal, nem felettes szerve egy cégnek sem, vizsgálati, eljárási jogköre sincs. Ingyenes tanácsadó és érdekkijáró, panaszközvetítő, amely szakértelme mellett a fogyasztói jogokért – jó értelemben – akár a nyilvánosság erejét is használja.

1997-2007. között az alapítványhoz mintegy 107 ezer megkeresés érkezett, amelyekből 52 ezer panaszt közvetítettünk az érintetteknek, valamint 37 ezer esetben közvetlenül adtunk a hozzánk fordulóknak tájékoztatást jogaikról. A közelmúltban már egyre több esetben kérték ki maguk a cégek is szakmai véleményünket.

A beérkező esetek közül legmagasabb a kereskedelmi és szolgáltatási ügyek száma. Számottevő még az utazási, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok mennyisége. 2007. évben a megalapozott (valós) panaszügyek aránya kb. 64% volt. Míg a múlt évtized végén a cégek panaszokra való válaszadási hajlandósága 18-20 százalékra volt tehető, ez az arány mára meghaladja a 87 százalékot.

Fogyasztóvédő Alapítvány panaszközvetítési ügyszámai 1997-2007.

1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
201	747	986	1734	2083	1971*	2536	3483	6627	13324	18775

**adatvesztés 2 hónap*

Békéltetők

Magyarországon a békéltető testületek 2000. évtől kezdték meg tevékenységüket.

Az 1997. évi fogyasztóvédelmi törvény VI. fejezete és a 211/1998. (XII.24.) Kormányrendelet rendelkezései határozták meg elsődlegesen a békéltető testületekre vonatkozó rendelkezéseket. A testületek a törvény szóhasználata alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő, független testületek, minden megyében (megyeszékhelyen) és a fővárosban működnek.

A békéltető eljárás kérelemre indul és ingyenes. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó nyilatkozzon, hogy az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte a panaszügy rendezését. A kérelmet a Békéltető Testület Elnökéhez írásban kell benyújtani. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az

egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja. A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő hatvan napon belül befejezi. Indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

A békéltető testületi határozatnak nincs kötelező ereje, de egy esetleges, későbbi bírósági eljárásban bizonyítékként szolgálhat.

Békéltető testületek ügyszámai 2000-2010.

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
419	448	652	1082	1806	2496	3537	3776	4540	5978	7456

(Forrás: FEOSZ, valamint az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján.)

Jogi út

Legutolsó esély, hogy jogosnak tartott panaszunkat megnyugtatóan rendezzük, az időigényes (és drága) jogi út.

Alternatív vitarendezés

Egyértelműen felértékelődik az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek (ADR-entity) szerepe, amelyek olcsóbb és gyorsabb vitarendezési lehetőséget nyújtanak a "hagyományos" pereskedéssel szemben.

Az Európai Unió valamennyi tagállamban sor került a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv átültetésére, és az már az Európai Gazdasági Térségben (Izland, Liechtenstein, Norvégia) is érvényes lesz 2017. július elsejétől.

Magyarország élenjár az alternatív vitarendezési eljárások terén az Unióban, mert az eljárások hatékonyak, és a területi és szektorális lefedettség hazánkban teljes mértékben érvényesül.

Azaz nincs olyan település vagy kereskedelmi vagy szolgáltatási ágazat, amelyben a fogyasztó ne kereshetne megoldást hazánkban a vállalkozással fennálló vitás ügyének rendezésére.

(Más országokban, így például Lengyelországban eltérő szervezetekhez kell fordulniuk a fogyasztóknak akkor, ha meg szeretnék oldani a légi utazással, a vasúti közlekedéssel, a pénzügyi szolgáltatásokkal, és az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő vitás ügyeket. Ez nem könnyíti meg a fogyasztók dolgát, mert sokszor nem tudják, hogy ügyükben melyik szervezet az illetékes.)

Mit tegyünk és mit ne

Két évtizedes működésünk során számtalan tapasztalatot gyűjtöttünk, miként lehet jó eséllyel elkerülni a vitás helyzeteket, s arról is, ha mégis vita alakulna ki, azt hogyan rendezheti megnyugtató eredménnyel a fogyasztó.

FVA tanácsok

Ha vásárláskor úgy érzi megkárosították, higgadtan próbáljon az eladókkal vagy ügyfélszolgálatosokkal egyeztetni. A szép szó sokszor csodát tesz! Ha ez nem segít, írjon be a Vásárlók könyvébe, az jegyzőkönyvnek minősül.

Panaszát mindig írásban is küldje meg a cégeknek, az később nem letagadható.

Ne higgyen a rögzített telefonbeszélgetés bizonyító erejében, elvértve találkoztunk olyan esettel, amikor egy cég azt maga ellen felhasználta volna.

Ha levélben megkeresi panaszával a céget, nem érdemes hosszú, lekezelő, vagdalkozó levelet írnia. Csak a tárgyra, a konkrét problémára szorítkozzon. A levelét kezelő ügyfélszolgálatos ügysem bántódik meg, a vitriolos stílusát nem fogja értékelni. Legfeljebb hozzáállása lesz elutasító. Napi munkája során sok panaszt kezel, már immunis a vádaskodásra, és biztos gyakorlottabb ügykezelő, mint Ön.

A civil szervezetek nem felettes szervei a gazdasági szereplőknek, eljárási jogkörük nincs. A panaszkezelésben tudnak segíteni; jogi és szakmai tanáccsal és közreműködésükkel. Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek törvényi felhatalmazás hiányában egyedi ügyfélpanaszokkal érdemben nem foglalkoznak, így érthető, miért oly fontos a civilek szerepe.

Ha szervezetünkhöz fordul, a panaszközvetítéshez szükségünk van a vásárlás adataira (számlaszám, vásárlás helye, ideje, ügyfélszám stb.). Egyes cégek (pl. mobilszolgáltatók, internet-szolgáltatók, pénzügyintézetek) általában elvárják, hogy a panaszos írásbeli meghatalmazást adjon alapítványunknak a közreműködéshez.

A Vásárlónak alapvetően mindig igaza van!

Ő viszi a pénzt a vásárra, ha becsapják, joggal van felháborodva.

Szerencsére a cégek egyre nagyobb hányada érti meg, az ügyfélbarát- ill. vásárlóbarát politika hosszú távon jobban megéri, mint a valótlan képpel csalogató, milliókba kerülő reklámok finanszírozása. Sajnos csaló, szélhámos cég is nem kevés van, de ez más téma.

Online ismeretnyújtás

A Szigetnyi Tudás a tudásbázisában több esetben a Fogyasztóvédő Alapítványra hivatkozik forrásként.

Ez az online játék a tudatos fogyasztói magatartásfontosságára hívja fel a figyelmet. (A tudásbázis az *Új Széchenyi Terv, valamint az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával* valósult meg.)

Alapfogalmak

Oldalunkon részletesen és mindenki számára érthetően leírjuk a leggyakoribb fogalmakat.

Például hibás teljesítés, kellékszavatosság termékszavatosság, a jótállási igény érvényesítése, megtévesztések, panaszügyintézés stb.

(Részletesen a weboldalunkon)

A fogyasztóvédelemről

A piac két szereplője a termelő (eladó/szolgáltató) és a fogyasztó (vásárló/ügyfél). Közöttük az erőviszonyok nagyrészt az előbbi javára billenek.

Az elégedett fogyasztó létfontosságú szereplője a piacgazdaságnak, ezért a fogyasztó szakszerű védelemre és segítségre szorul.

A fogyasztóvédelem célja az egyensúly helyreállítása, a fogyasztó jogainak, érdekeinek képviselete, érvényre juttatása. Az Unióban a fogyasztói érdekek védelme öt alapelvre épül:

A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme

A fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme

A fogyasztók tájékoztatása és oktatása

A fogyasztói igények érvényesítése

A fogyasztók képviselete.

Magyarországon a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény is ezekre az alapjogokra építve határozza meg a fogyasztói érdekek védelmének állami feladatait, alapintézményeit.

A fogyasztók egészségét, biztonságát a biztonságos termékek szolgálják, amelyeket a gyártók, valamint a forgalmazók kötelesek garantálni. Kiemelt az élelmiszerbiztonság, valamint a termékek biztonságosságát ellenőrző intézmények. A biztonságot szolgáló előírások a termék alapvető tulajdonságain kívül címkézést, árfeltüntetést, használati és kezelési útmutatókat, olykor szabványosítást is előírnak.

A fogyasztók gazdasági érdekvédelmét több jogszabály is segíti. A modern vásárlási formák terjedésével vált fontossá, hogy az üzleten kívül kötött szerződések esetén lehetősége van a fogyasztónak 8 napon belül indoklás nélkül elállni a szerződéstől. Az internetes, telefonos vásárlások esetén a fogyasztói jogokat az úgynevezett távollévők között kötött szerződésekről szóló jogszabállyal védik. Jogszabály tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot (pl.: megtévesztő, agresszív eladói magatartást) és előírják a reklámozással kapcsolatos alapszabályokat is. A fogyasztói érdekeink átfogó védelmét a hitelezéssel kapcsolatban külön is szabályozták.

A fogyasztók tájékoztatása és oktatása hozzá kell, hogy járuljon az etikus gazdasági és társadalmi viselkedés elterjedéséhez. A környezettudatosságot, fenntarthatóságot biztosító vállalati és fogyasztói magatartás formálását az állami és civil szervezetek egyaránt vállalják. Az állam civilek bevonásával az iskolai oktatás keretében is szervezi a fogyasztóvédelem megismerését.

A fogyasztói igényeink érvényesítését egyrészt közvetlenül, vásárlóként gyakoroljuk, másrészt támogatnak minket ebben a fogyasztóvédelem intézményei, jogszabályai. Egyszerűbb esetekben a panaszkezelés, a vásárlók könyvébe történő bejegyzés is elegendő, de rendelkezésünkre állhat az ügyfélszolgálat, mediátor civil szervezet, a békéltető testület, végül a polgári jogi eljárást megindító keresetlevél bírósághoz történő benyújtása is.

A fogyasztói érdekeink képviselését közvetlenül is elláthatjuk, de jogi képviselő, vagy maga a fogyasztóvédelmi hatóság, fogyasztóvédelemmel foglalkozó egyesület, civil szervezet is képviselhet problémás fogyasztói ügyeinkben.

A versenyvédelemről

A fogyasztói tudatosság és a fogyasztóvédelem az egyik oldalról, a tisztességes verseny védelme pedig a másik oldalról erősíti az egészséges gazdasági versenyt.

A gazdasági verseny és kedvező hatásainak érvényesülése érdekében szükség van a versenyvédelmet biztosító jogi szabályozásra. Hazánkban a versenyjogi szabályokat a tisztességtelen piaci magatartásról és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény tartalmazza.

Annak érdekében, hogy a cégek hirdetésekkel, reklámjaikkal megfelelően tájékoztassák a fogyasztókat, további szabályozások is születtek, ezek közül a legfontosabbak a fogyasztókkal szembeni

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, és a gazdasági reklámtevékenységről szóló 2008. évi XLVIII. törvény (reklámtörvény).

A verseny tisztességére és korlátozásmentességére, valamint a versenyt befolyásolni képes fogyasztói hirdetések, reklámok, tájékoztatások megfelelésére a **Gazdasági Versenyhivatal (GVH)** vigyáz.

Megtévesztések

Szinte olvashatatlanul apró betűkkel tüntetnek fel lényeges információt

Azonos szín és formavilágot használva ismert márkás termék hatását keltik

Biztos hatást ígérnek

A „csak itt és csak most” érveléssel hajtanak bele ajánlatuk elfogadásába.

Ezt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vagy megtévesztő reklám. Ha a GVH tudomására jut egy ilyen visszaélés gyanúja, vizsgálatot indíthat. Amennyiben a vizsgálat szerint valóban történt törvényt sértés, akkor a hivatal megtilthatja a problémás viselkedést, illetve bírságot vethet ki a cégre.

Visszaélés erőfölénnyel

A valamit kizárólagosan termelő cégeknél, illetve az olyanoknál is, amelyek nem egyedül vannak ugyan a piacon, de csaknem megkerülhetetlenek. (Például az áram- vagy gázszolgáltatók.) Ezek a cégek piaci erejüknél fogva a fogyasztókat és versenytársaikat is

meg tudják károsítani – korlátozottan tudjuk őket jobb teljesítményre ösztönözni. Fogyasztóként csak korlátozott döntési lehetőségünk van, mert az ilyen cégek helyett nemigen tudunk mást választani, hiszen villanyra, gázra minden háztartásban szükség van.

A GVH felügyeli, hogy az erőfölényben lévő cégek ne korlátozzák a versenyt azzal, hogy megakadályozzák más cégeknek a piacra lépését, vagy éppen versenytársaikat kiszorítsák a piacról. A túl erős piaci szereplő könnyen ér el magas árat és kevésbé törekszik a minőségre.

Kartell-megállapodások

Ha ugyan több termelő, szolgáltató van a piacon, de megegyeznek, hogy csak magasabb áron adnak el termékeket, vagy az értékesítés elosztásában egyeznek meg, akkor ugyanúgy nem érvényesül a verseny áldásos hatása, mintha csak egy vállalat lenne. A GVH a versenykorlátozó megállapodásokat, a kartelleket tekinti a legsúlyosabb versenyjogi visszaéléseknek.

Fúziók

A fúzió a vállalatok egyesülését jelenti.

A fúziók hasznosak, a segítségükkel nagyobb, hatékonyabban működő vállalatok jöhetnek létre. De gond lehet abból is, ha a vállalatok egyesülése azt eredményezi, hogy csak egy, vagy egy megkerülhetetlen vállalat marad a piacon. Amely azt tehet, amit akar, mert nincs helyette más választás. A Gazdasági Versenyhivatal arra is figyel, hogy a vállalatok egyesülésének,

összefonódásának hatására ne korlátozódjon a verseny. Ha versenyproblémát talál a GVH, megtilthatja vagy feltételekhez kötheti a fúziót.

(Fogyasztóvédő Alapítvány és Pénziránytű Alapítvány)

A fogyasztóvédelem története

Fogyasztói érdeksérelmek a szocializmus időszakában

- árukapcsolás: egyes hiánycikknek számító, keresett árucikk megvásárlása csak úgy volt lehetséges, ha a vevő egy másik, kevésbé keresett áruból is megvásárolt egy meghatározott mennyiséget;
- súlycsonkítás: az áru kimérésekor alkalmazott trükkök segítségével (például hamis mérés, vagy a csomagolóanyag belemérése a termék tömegébe) a fogyasztó a kiszámlázott mennyiségnél valójában kevesebbet kapott
- ún. pult alól történő árusítás
- árdrágítás: a hatósági árak kijátszására alkalmazott módszer
- minőségrontás: a termék előállításánál megspórolták valamelyik technológiai műveletet

A fogyasztók érdekeit sértő jelenségek nagyrészt abból eredtek, hogy a szocializmusnak alapvető jellemzője volt a hiánygazdálkodás, vagyis a piacot nem jellemezte a kínálat. A gyakorlatban ezeket a jogsértéseket jó személyes kapcsolatokkal, illetve csúszópénzekkel lehetett megúszni.

A szocializmusban a fogyasztóvédelem nem követte a jóléti piacgazdaságokban uralkodó trendeket, ennek elsősorban ideológiai okai voltak.

Az állami tulajdon magasabbrendűsége a magántulajdonnal szemben egyben azt is jelentette, hogy az egyén (a fogyasztó) csak alárendelt szerepet játszhatott az általa megvásárolt termék gyártójával szemben. Egy szocialista vállalat az akkori, túl ideologizált felfogás szerint megfelelő minőségű termékekkel látta el a dolgozó népet (vagyis a fogyasztókat). Ha ez mégsem így volt, az az egész ideológia alapjait ásta volna alá, így jobb volt ezzel nem szembenézni. Így alakult ki az a visszás gyakorlat, hogy a nyugati exportra szánt termékeknek magasabb minőségi követelményeknek kellett megfelelni, mint a belföldre szánt I. osztályú termékek.

Ez a helytelen termékminősítési gyakorlat csak a rendszerváltást követően szűnt meg.

A szocializmusban nem igazán voltak kívánatosak a spontán civil szerveződések, inkább csak megtúrték azokat. Ezért az ilyen jellegű szervezetek nem segíthették elég széles körben az átlagfogyasztót jogai megismerésében és annak érvényesítésében. Csak a rendszerváltás és az egyesülési jogról szóló törvény hozta meg az áttörést ezen a területen.

A modern fogyasztóvédelem megszületése

Az új idők kezdetét a fogyasztóvédelemben a XX. századra tehetjük. Születésének helyét pedig az Egyesült Államokban kell keresnünk. Itt alakult meg az első olyan civil szervezet (Nemzeti

Fogyasztóvédelmi Liga), amelynek célja a fogyasztói érdekek védelme volt.

Jelentős lépést tett a modern fogyasztóvédelem irányába a 60-as évek elején J. F. Kennedy amerikai elnök. Ő volt az első olyan, nagy tekintéllyel rendelkező vezető politikus, aki nemcsak kinyilvánította, hanem állami politika rangjára is emelte a fogyasztói érdekek védelmét. 1962. évi kongresszusi üzenetében kifejtette és megindokolta a fogyasztók jogát

- az információhoz,
- a biztonsághoz,
- a választáshoz és
- a meghallgatáshoz.

Indoklása, hogy a fogyasztóknak - annak ellenére, hogy ők a gazdaság legfontosabb szereplői - van a legkevesebb lehetőségük a meghallgatásra és így érdekeik érvényesítésére, ezért őket ebben az államnak támogatnia kell.

Ezt követően jelentősen felgyorsultak a fogyasztói érdekek védelmét szolgáló jogalkotási folyamatok, kialakultak és megerősödtek azok a kormányzati intézményrendszerek és civil kezdeményezések (társadalmi és érdekvédelmi szervezetek), amelyek révén hatékonyabban épülhettek be a fogyasztók érdekeit védő szabályozók a törvényekbe, jobban ellenőrizhetővé vált a törvények végrehajtása. Mindezek nagymértékben elősegítették a fogyasztók információhoz juttatását és jogvitáik igazságos rendezését.

Az Európai Gazdasági Közösség a '70-es években emelte a közösségi politika szintjére a fogyasztóvédelmet. Az EGK Tanácsa 1975-ben elfogadott fogyasztóvédelmi programjában nyilvánította ki a fogyasztók alapjogait. Ezek szerint a fogyasztóknak joguk van:

- egészségük és biztonságuk védelméhez,
- gazdasági érdekeik védelméhez,
- kárigényük érvényesítéséhez,
- az információhoz és oktatáshoz,
- a képviselőkhöz, illetve a meghallgatáshoz.

Miután egyértelművé vált, hogy ezeknek a jogoknak a következetes érvényesítése kulcsfontosságú az egységes belső piac létrehozása szempontjából, újult lendületet kapott az ezzel kapcsolatos uniós jogalkotási tevékenység.

Hazánkban az uniós csatlakozásra való felkészülés egyik kiemelt területe volt a fogyasztóvédelem jogi és intézményi kereteinek harmonizálása az uniós előírásokkal.

*(*Cégvezetők klubja, FVA, Dr. Zoványi Nikolett)*

Fogyasztóvédelmi elméletek

A fogyasztóvédelemben több elmélet verseng egymással az elérendő célok megvalósításának folyamatában. A fogyasztóvédelem eszközrendszerét ért kritikák alapján kialakult a protekcionista, avagy védelmi irányzat, mely kógens tartalmú jogszabályok megalkotásával kívánja megelőzni a fogyasztókra káros visszaélésszerű magatartásokat (prevenciós cél), illetve a már megtörtént visszaéléseket próbálja a törvény szigorával büntetni, példát statuálni, elkerülve a jövőbeli hasonló visszaéléseket (reparációs cél).

A másik jelentős irányzat a támogató célú fogyasztóvédelem. Ez a nevelést, oktatást, a tájékoztatást és a jogérvényesítés eszközrendszerét helyezi előtérbe, azt, hogy a fogyasztó a

jogszabályokban meghatározott aktív magatartást gyakorolva – mintegy saját maga védelmében eljárva – érvényesítse érdekeit.

Környezetvédelem

2008-tól a Fogyasztóvédő Alapítvány tevékenységi körébe felvettük a környezetvédelmet is.

Hittük és hisszük, a környezetvédelem és fogyasztóvédelem szoros kapcsolatban áll egymással.

Több tevőleges akciónk volt.

Ilyen a csömöri áruházaknál történt nejlonszacskó begyűjtő nap, melyet önkéntesekkel együtt végeztünk egy hétvégén.

A Greenpeace-szel közösen léptünk fel a Tiszta Adriát! demonstrációban – amely eredményes volt. (Olaj helyett megújulókat.) Fellépéseinkről weboldalunkon is tudósítottunk.

Környezetvédelmi rovatot indítottunk, ahol rövid és mindenki számára érthető anyagokat lehet olvasni a témában.

A környezetvédelmi aloldalon szerepelnek többek között a megújuló energiák, fenntarthatóság, a párizsi klímacsúcs, a COP 23 klímakonferencia és az Európa 2020 stratégia összefoglalói.

Környezetvédelem – a fenntarthatóság felé

Az uniós környezetvédelmi politika ösztönzi a gazdasági tevékenységek harmonikus, kiegyensúlyozott és fenntartható fejlődését, miközben figyelembe veszi a környezetvédelem szükségleteit. Célja, hogy az EU, megfeleljen mind a világméretű kihívásoknak, mind pedig a közösségi, nemzeti és helyi szinten tapasztalt problémák kezelésének. Magyarország azon van, hogy tovább javuljon a környezetvédelem szintje az EU-ban.

Fenntartható erőforrás-gazdálkodás

A természeti erőforrásokkal történő megfelelő gazdálkodás prioritást élvez az EU-ban, ahogy az Európa 2020 stratégia „Erőforrás-hatékony Európa” elnevezésű kiemelt kezdeményezése is mutatja.

Rio+20 és zöldgazdaság

Húsz évvel az első Rio de Janeiróban megrendezett, a fenntartható fejlődés témakörét a középpontba helyező úgynevezett Föld-csúcsot követően, 2012 júniusában ismét a brazil városban gyűltek össze az ENSZ Fenntartható Fejlődési Konferencia (UNCSD) részes feleinek állam-, illetve kormányfői. A Rio+20 találkozó célja, hogy a résztvevők megvitassák a fenntartható fejlődés terén elért eredményeket és kijelöljék a követendő irányt.

A Rio+20 konferencia elsősorban a nemzetközi zöldgazdaság-fejlesztés és az intézményi reform kérdésével foglalkozik majd, így az EU környezetvédelmi tanácsában tervezett véleménycsere is erre irányul.

A biodiverzitás védelme

A biológiai sokféleség csökkenése kiemelkedik a globális környezetvédelmi kihívások közül. A fajgazdagság hanyatlásának, az ökoszisztémák pusztulásának megállítására irányuló uniós törekvések 2010-ig csekély eredménnyel jártak.

Szó van még a vízkészletek védelméről, az integrált, fenntartható vízgazdálkodásról, a párizsi klímacsúcsról.

A megújuló energia témája a 2010 után már egyre hangsúlyosabbá vált, amely komoly eredményt hozhat a környezetvédelemben. (Lásd fenntarthatóság.)

Civil fogyasztóvédők szerepe - Az Intelligens Európa 2020 stratégia

Az Európai Bizottság felkérte az EGSZB-t⁶, hogy játsszon aktív szerepet az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedésre vonatkozó Európa 2020 stratégiában. A stratégia egyben a gazdasági fellendülést és a munkanélküliség csökkentését szolgálja.

A civil szervezetek lehetőséget kaptak arra, hogy új és innovatív módszereket javasoljanak, és keressék az egyetértést olyan kérdésekben, mint például a társadalmi és gazdasági kohézió, a fenntartható fejlődés, az innováció, a kutatás, az energiahatékonyság, a kkv-kban⁷ rejlő lehetőségek és a belső piac az új, globalizált világban.



Fenntartható környezet

A fenntartható fejlődés célja az emberi társadalom fenntartása. Ez állandó feladatban a környezet feltételként jelenik meg, ami azt jelenti, hogy addig a mértékig használhatjuk természetes környezetünk erőforrásait, amíg nem sértjük annak eltartóképességét.

A gazdaság a társadalom fenntartásának, a környezet használatának eszköze. Ezt az eszközt a társadalom hasznára, a környezet sérelme nélkül kell használnunk. Nem lehet megengedni, hogy a gazdaság öncélúvá váljon, hogy működéssel sértse környezeti érdekeinket.

Környezetünk erőforrásai, és állapota meghatározza, hogy az emberiség mit és mennyit vehet el a környezetből fejlődéséhez, míg a fejlesztés megvalósítása visszahat a környezet minőségére. A környezet jó minőségét a fejlesztések közben kell garantálni, s arról nem utólag kell gondoskodni, amikor a károsodást már létrehoztuk.

A környezet károsodását, jól megfontolt fejlesztésekkel meg lehet előzni.

Ökológiai alapelvek:

a természeti életközösségeket gondozni kell,

a Föld életképességét és változatosságát meg kell őrizni,

a meg nem újuló erőforrások kiaknázását a lehető legkisebbre kell szorítani,

a föld eltartó képességén belül kell élni,

az emberi hozzáállást és gyakorlatot, ahol szükséges meg kell változtatni,

az emberi közösségeknek képessé kell válniuk saját környezetük gondozására,

a fejlődés és környezetvédelem összehangolására nemzeti kerettervet kell kidolgozni,

az egészséges környezet érdekében világméretű szövetséget és egyezményeket kell kötni.

Szennyezések

Víz-, levegő-, zaj-, hő- és fényszennyezés

Az ENSZ adatai alapján mintegy 783 millió ember nem jut megfelelő minőségű tiszta vízhez, valamint 2,5 milliárd ember él nem megfelelő higiéniai körülmények között – köszönhetően az emberi hulladéknak. A települési szilárd hulladék mennyisége világszinten jelenleg 1,3 milliárd tonnát tesz ki, amely előrejelzések szerint 2025-re majdnem megduplázódik, elérheti akár a 2,2 milliárd tonnát is.

A levegő szennyezettsége miatt évente kétmillió ember veszíti életét.

A COP23 klímakonferencia a párizsi klímacsúcs irányelveinek gyakorlatba történő átültetését tűzte ki céljául. Átláthatóság, a károsanyag-kibocsátás szintjének csökkentése, a finanszírozás, a technológiai fejlesztések és a kapacitásbővítés terén.

Az emberiség a földi bioszféra része. Nem lehet célunk, hogy az egész globális környezetet igényünk szerint átalakítsuk, azt a változó, folyamatosan növekvő igényeink szerint fenntartsuk, működtessük. A társadalmat kell úgy igazgatni, hogy annak életminősége a változó környezetben hosszú távon is biztosított legyen.

Weboldalunk, rovataink

Jelenleg az alábbi rovatok érhetőek el a fogyasztóvédelmi oldalunk allinkein.

Heti sajtószemle a hazai napi- és hetilapokból, elektronikus és online sajtóból. 2008-tól napjainkig

(Főbb téma: Fogyasztóvédelem, környezetvédelem, egészségügy, energia, élelmiszer-biztonság, vásárlás, szolgáltatás, pénzügyek, utazás, érdekvédelem.)

EU-s sajtószemle 2014-től napjainkig

Az Európai Bizottság Magyarországot érintő sajtóközleményeiből, jelentéseiből valamint a tagállamok híreiből való válogatás.

Források: ec.europa.eu, EP Tájékoztatási Iroda, EurActiv, euronews, BruxInfo, egyéb.

(Főbb téma: Fogyasztóvédelem, környezetvédelem, egészségügy, éghajlat és természeti erőforrások, élelmiszer-biztonság, energia, érdekvédelem, fenntarthatóság, jogérvényesülés, szociális jogok, utazás.)

NFM (egykor NFH) pozitív lista, hatósági döntések.

FVA pozitív és panaszokra nem válaszoló (negatív) cégek listája

Hamis gyógyszer

Ezt láttuk rovat. (Fogyasztók esetleírásai.)

A fogyasztóvédelem intézményrendszere, alapfogalmak, törvények, rendeletek

Hírek

Levelek

Tesztek

Oldalajánló (webcímek)

Tagi oldal

Támogatók

Több mint 200 kiemelt hír, 6 saját, elsőközlésű anyag, közel 40 hírt külföldi forrásból készítettünk.

50 teszt jelent meg, ebből 5 exkluzív.

A fogyasztói vélemény rovatot 2016. novemberében zártuk. Ennek fő oka, hogy sokan nem odavaló reklámokat gondoltak elhelyezni, de több vádaskodó, minősíthetetlen hangnemű írás is megjelent adott cégekről. Az állandó felügyeletet, szövegellenőrzést lehetetlen volt megoldani.

A Vélemény oldalt tíz esztendő alatt 102 517-en látogatták meg, 4 325 bejegyzés született.

Állandó (főbb) témáink:

Internet (csaló weboldalak, közösségi oldalak veszélyei, vírusok, adathalászat), hatósági hírek (Nébih, NMHH, MEKH, GVH), mobiltelefon, utazás, környezetvédelem.

Az elmúlt pár évből az alábbi exkluzív anyagainkra vagyunk a legbüszkébbek:

Tápteszt másként, vegyszeres termékteszt.

Mobilsarc felmérés.

Meteorológus vagy időjós I., II. és III. (appok)

A tanácstalan panaszos

A fogyasztók többsége nem tudja hova fordulhat panaszával.

A pár évente változó állami intézményrendszer nem segíti a panaszosok tájékozódását. Kutatni kell, nyomozni, most éppen hova fordulhat a bajba jutott panaszával.

Még szerencse, hogy szinte állandóságot jelent a rendszerben a 18 éve dolgozó békéltető testület, és egyre nagyobb számban találni fogyasztóvédelmi tanácsadókat is. Van olyan szervezet is, amely térítésmentesen segít, de többen vannak, amelyeknél az egyesületi tagság és tagdíj vagy más illeték az ára egy tanácsnak.

Ismerethiány

A mai napig keresik nálunk a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget, amelyet már egy évtizede átneveztek Nemzeti Fogyasztóvédelmi

Hatósággá, de ez utóbbi is megszűnt 2016. december 31.-ével. Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium.

Állami fogyasztóvédelem

A fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. 2017. január 1-jétől mind a 197 járási hivatalban elérhető a fogyasztóvédelem. Így mindenki a lakóhelyhez legközelebbi hivatalban intézheti fogyasztóvédelmi ügyét, kérhet tanácsot például jótállási, szavatossági, panaszkezelési kérdésekben.

Ennek eredményeként a vásárlók, a családok már 197 járásban kérhetnek közvetlenül fogyasztóvédelmi tanácsokat és intézhetik panaszaikat a járási hivatal fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársainál, akik szükség esetén lefolytatják a hatósági eljárást.

A másodfokú hatósági feladatok – amelyeket korábban az NFH látott el – országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatalhoz kerültek.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium általános jogutódként továbbra is ellátja a fogyasztóvédelmet érintő stratégiai feladatokat. Az ellenőrzéseket a járási hivatalok munkatársai végzik a minisztérium által jóváhagyott éves ellenőrzési és vizsgálati program alapján.

A kormány továbbra is a családok, vásárlók érdekeit védi.

„Az új struktúrától azt várjuk, hogy több fogyasztói, vásárlói problémát old meg, mivel minden eddiginél több helyen tesszük elérhetővé az ügyintézkést. Így összességében a fogyasztóvédelem még közelebb kerül az emberekhez – tájékoztatott korábban a változások értelméről Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár.”

A fogyasztók egyéni jogviták rendezése érdekében továbbra is fordulhatnak a megyeszékhelyen és fővárosban működő békéltető testületekhez.

A túl tudatos fogyasztó

A hozzánk beérkező panaszlevelek arra engednek következtetni úgy 2007-2010 körül megjelent a „túl tudatos fogyasztó”. Ő az, aki nagyjából sőt akár egészen pontosan ismeri jogait, lehetőségeit.

Itt nem az érveket hangerővel helyettesítő panasztevőre gondolunk, hanem azokra, akik elvárásaikban túlzóak, ugyan akkor a vonatkozó törvényi háttérrel jobban ismerik. Ők a cégek rémei. Ha hozzánk fordulnak, akkor elsősorban is a vonatkozó törvényből/rendeletből idéznek. Követelnek, vitatkoznak, ledorongolnak.

Van olyan, amikor egy-egy panaszos az ügyvédi költséget szeretné megspórolni, inkább a mi ingyenes segítségünket igénybe véve. Az a vicces eset is megesett, civil szervezetünk segítségét akarták igénybe venni egy válóper lebonyolításánál.

A fogyasztó és az ügyfélközpontú cég

A fogyasztók jogai és a fogyasztók jóléte egyre lényegesebb, különösen a jelenlegi gazdasági környezetben, ahol a tájékozottságon alapuló választás nagy hatással van a fogyasztók mindennapi életére. A fogyasztóknak szükségük van arra, hogy könnyen juthassanak egyértelmű információkhoz és kaphassanak szakmai tanácsokat.

Alapítványunk egyik fő célja ennek segítése.

A folyamatosan megújított és bővített termékkála, az ügyfelekkel, vevőkkel való szakszerű kapcsolattartás, a hiteles kommunikáció

egyrészt jó példát mutat a többi cégnek is, másrészt a fogyasztó számára is inkább szimpatikusabbá válhat egy tudatosan ügyfélközpontú cég.

Nem hangoztatjuk, de el sem hallgatjuk, gyakran hátrányos helyzetű panaszosok fordulnak hozzánk, hiszen leginkább ők nem tudják megfelelően artikulálni problémájukat.

Szervezetünk ismertsége, elismertsége

1997-től 2010 decemberéig az alapítványhoz mintegy 156 ezer megkeresés érkezett, amelyekből 71 ezer panaszt közvetítettünk az érintetteknek, valamint 85 ezer esetben közvetlenül adtunk a hozzánk fordulóknak tájékoztatást jogaikról.

Míg a kilencvenes évek végén a cégek panaszokra való válaszadási hajlandósága 18-20 százalékra volt tehető, ez az arány a nagyobb cégek vonatkozásában 2011-ben meghaladta a 95 százalékot.

Közhasznú szervezetünk az évek során kapcsolatot alakított ki az állami fogyasztóvédelmi szervezetekkel (GVH, NFH, NHH, ORTT, PSZÁF, ÁNTSZ stb.), valamint megalakulása óta állandó meghívottjai voltunk a **Parlament fogyasztóvédelmi bizottság**ának. Munkánkra és véleményünkre kíváncsi volt a Kossuth Rádió, az M1 és több kereskedelmi adó, valamint több országos napilap, helyi médiumok.

Az általunk 2008. évben bevezetett **fogyasztóvédelmi pozitív lista**⁸ létjogosultságát az is bizonyítja, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság két évvel később, 2010 tavaszától már maga is alkalmazta weboldalán gyakorlatunkat.

Létezik negatív lista is⁸, szerencsére jóval rövidebb a névsor, mint a korrekt, panaszosoknak időben és érdemben válaszadó cégeké.

A negatív listánkra nem könnyű felkerülni. Ahhoz jogsértő tevékenységet „kell” folytatni. Ebben az esetben, a megkárosított fogyasztó panaszára nem vagy nem érdemben válaszolnak. A panaszos segítséget kér tőlünk, megkeressük a céget, de ekkor sem érkezik válasz. Így felkerül a nem válaszoló, negatív listánkra. Arról lekerülni viszont nem nehéz, csupán válaszolni kell a panaszosnak vagy nekünk az adott probléma kapcsán. Válaszolni kell, amit amúgy jogszabály ír elő.

2008. év óta készítjük és tesszük minden érdeklődő számára könnyen elérhetővé weboldalunkon fogyasztóvédelemi témájú heti lapszemlényt, melyet az országos napilapokból és elektronikus sajtóból egy médiafigyelő cég bevonásával készítünk.

2015-től Weboldalunkról közvetlenül elérhetők a legfrissebb hatósági (ÁNTSZ, GVH, NÉBIH, NFH, NKH, NMHH) döntések, ezzel megkönnyítve a fogyasztók gyorsabb és egyszerűbb tájékozódását.

2016-2017. év

Új, korszerűbb online panaszbejelentő felületet készítettünk. Az *Üzenőfalat* archívumból lehet elérni.

Megjelent munkáink

Fenntarthatóság, környezetvédelem, megújuló energiák – cikkek, ismertetők. Adathalászat.

Kiberbiztonság, egészségügy, állatvédelem, gyógyszerhamisítás, érintésmentes fizetés.

Magyar nyelvű hírösszefoglalók Brüsszelből és heti sajtószemlék készítése.

Tesztek: Biztonságos böngészők, tabletek, vírusirtók.

Panaszlevelek és céges válaszok folyamatos feltüntetése weblapunkon.

A közösségi oldalak kockázatai. Facebook – vigyázz, adatgyűjtők! Fogyasztói tudatosság az EU országokban. Webshopok árdiszkriminációja. Klímavédelem. Egészségügy digitális átalakulása.

Évek óta valljuk, a minőségi termékskála mellett a ügyfél- vagy vevőközpontú szemlélet, a **hiteles kapcsolattartás** lényeges a fogyasztónak. Ezek széleskörű elterjedéséért dolgozunk kettő évtizede.

A 2017. január 1-től változó állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer következtében tapasztaljuk a hozzánk fordulóknak megnövekedett számát – s bizonyára az ügyszámok további bővülését hozza a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megszűnése, az új panaszkezelési procedúrák, az ismerethiány.

Panaszeloszlás (Alapítványunkhoz beérkező levelek alapján)

2000-2013

Az ügyek jelentős hányada a termékszavatossággal kapcsolatos. Kimagasló számban található a cipőkkel kapcsolatos panaszok. A jogszabályi hiányosságok miatt a bepanaszolt vállalkozások – akkreditált minőségvizsgáló intézetek hiánya –gyakran kibújnak kötelezettségeik teljesítése alól.

Magas a mobil készülékekkel kapcsolatos panaszok száma. Sok esetben a mobil szolgáltatók nem a 49/2003 GKM rendelet szellemében járnak el, és a szavatossági panaszokat jogos esetekben is elutasítják. A Vodafone panaszkezelése az ilyen jellegű

panaszok intézésében nem megfelelő, válaszaik sok esetben késedelmesek és sablonosak.

Emelkedik az internettel, annak felhasználásával kapcsolatos panaszok száma.

2014-2017

Leggyakrabban kereskedelemmel kapcsolatos ügyben érkeznek panaszok.

Vitatottak a mobiltelefon- és internet-előfizetések, a parkolási bírságok, a javító- karbantartó szolgáltatások és a közszolgáltatások.

Pénzügyi tárgyú ügyekben, utazással összefüggő vitás esetekben keresnek meg, olykor építőipari problémák kapcsán.

Termékek esetén általában valamilyen lábbeli hibájával kapcsolatos az ügy tárgya, valamint háztartási és kerti gépekkel támad gond. A híradástechnikai termékek esetében legtöbbször mobiltelefon, televízió-, rádiókészülék adásvételéről van szó.

2015 évtől csökkenő mértéket mutat az építőiparral kapcsolatos panaszok száma. De egyre gyakoribbak azok az esetek, ahol a garanciális javítások teljesítése azért nem oldható meg, mert a gazdálkodó szervezet jogutód nélkül megszűnt. Ilyenkor a panaszosnak nem tudunk, mert lehetetlen segíteni.

Válaszadási hajlandóság növekedése

2000-ig 45%

2010-ig 74%, az érdemi válaszok aránya 68%

2018-ig 97%, az érdemi válasz aránya 87%

Termékbemutatók, újabban pedig „Egészségügyi állapotfelmérés”.

Ingyenes egészségiállapot-felmérés, üdülési jog, értékes ajándékok – olvasható a szórólapokon, melyekkel a termékbemutatókra csalogatnak. Ott viszont megtévesztő információkkal, agresszív marketingtechnikákkal veszik rá a fogyasztókat az átgondolatlan szerződés kötésre.

A választék elképesztő. Rákellenes csodaszerek, fogyókúrás készítmények, használhatatlan masszázságy és fotel, gagyi hajszárító, pont az utolsó csodaedény-készlet, inframatrac, öntisztuló ágynemű – mindez megszerzése kizárólag ott helyben, kedvezményrel is pimasz drágán, csakis azonnali fizetéssel lehetséges.

Hiába szigorítottak a kereskedelmi törvényen, a szélhámosok tovább tevékenykednek. A hiszekeny emberek, általában idősek becsapása továbbra is virágzik.

A postaládákba bedobott cetlis meghívás helyett megnőtt a telefonos trükközések száma.

Legújabb, hogy a termékbemutatót egészségnapnak álcázzák, és orvosi vizsgálatokkal akarják rávenni a papíron több száz ezres, valójában pár ezer forintba kerülő termékek megvételére a kiszolgáltatott időseket.

Olyan, magasabb árkategóriába tartozó termékek bemutatására fókuszálnak, mint például a légtisztító berendezések, vízszűrő készülékek vagy infralámpák.

A térítésmentes egészségügyi vizsgálat kiértékelése voltaképpen egy burkolt termékbemutatóba torkollik, hiszen a magukat orvosnak feltüntető elkövetők a szűrés során megállapított valamilyen betegségekre hivatkozva kínálják a biztos gyógyulást hozó, amúgy méregdrága termékeket.

Gyakorta előfordul, hogy a résztvevőkkel bújtatott módon adásvételi szerződést is aláíratnak, illetve kedvező hitelfelvételi lehetőségek igénybevételére ösztönöznek.

A termékbemutatókkal kapcsolatos törvényi szigorítások miatt új trükkökhöz folyamodnak a csalók. Összességében visszaszorult a bemutatók száma, de helyette egészségügyi szűrővizsgálatokon verik át elsősorban az idősebb generációt.

A reklámtilalom miatt csökkent az érdeklődők, így a potenciálisan veszélyeztetett vásárlók száma. Sikerült visszaszorítani az árubemutatókhoz kapcsolódó termékértékesítésre vonatkozó hitel- és kölcsönszerződéseket a szerződések helybeli tiltásával.

A szervező cégeknek már ügyfélszolgálatot kell fenntartaniuk, telefonos, e-mailes elérhetőséget kell megadniuk. A fogyasztók így élhetnének az elállási jogukkal.

És a hatóság?

Tudtunk szerint a termékbemutatók szervezői legkevésbé a hatóságoktól félnek. Ugyanis ha megérkeznek, akkor legtöbbször közlik, hogy ellenőrizni jöttek. Ha nem szólnak, és próbavásárlást végeznek, gyakorlatilag azonnal lebuktatják magukat, mert csak

őket nem kellett rábeszélni a vásárlásra, ők akarják megvenni a pocskócot drágán...

Az egykori fogyasztói csoportok

A rendszerváltozást követően komoly gondot jelentett ezen csoportok megjelenése. Rendszeresen megtévesztik ügyfeleiket a fogyasztói csoportokat szervező cégek, hogy hirdetésekben azt a illúziót keltik, mintha kölcsönt nyújtanának. Alapítványunkhoz rendkívül nagy számban érkeztek panaszlevelek, melyeket a hatóságnak is továbbítottuk. Weboldalunkon több ízben felhívtuk a fogyasztók figyelmét a fogyasztói csoportok veszélyeire.

A fogyasztói csoportokról tudni érdemes, hogy önkéntes, ideiglenes vásárlási társulások. Közös bennük, hogy egy speciális előtakarékosági formát kötnek össze vásárlási jogosultság megszerzésének lehetőségével.

Rendszeres befizetéseink után ugyanis egy fogyasztói csoport tagjaként vásárlói joghoz juthatunk hozzá, amivel a rég áhított ingóság vagy ingatlan birtokába juthatunk.

Mint említettük, a fogyasztói csoportok a rendszerváltás idején jelentek meg hazánkban. Létjogosultságukat a magas infláció, valamint a fogyasztási eszközök hiányzó finanszírozása indokolta.

Működésük lényege egy példán bemutatva: ha 100 személy minden hónapban félre tudja tenni egy autó század részét, akkor mindannyian 100 hónap múlva jutnak autóhoz. Viszont ha csoportba szerveződnek, akkor már az első hónap végén kisorsolható közöttük egy autó, és ez így megy a századik hónapig, vagyis a legutolsó jár olyan rosszul, mint valamennyien jártak volna, ha nem szerveződnek csoportba.

Ha magas az infláció, akkor az előrehozott vásárlás is olcsóbbá teszi a terméket.

Nagyrészt az átlagosnál jóval kiszolgáltatottabb helyzetben lévő, anyagilag megszorult, a hitelintézetek banki szolgáltatásaiból kiszorított BAR-listásokat, nyugdíjasokat célozzák meg ezek a fogyasztói csoportok.

A megtévesztés elleni hatékony fellépés valamint a fogyasztói tudatosság erősítése lehet.

Fogyasztóvédelmi intézményrendszer

Társhatóságok

Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ)

BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (OKF)

Gazdasági Versenyhivatal (GVH)

Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (MEKH)

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH)

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)

Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet (GYEMSZI)

Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI)

Országos Rendőr-főkapitányság (ORFK)

Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala (SZTNH)

Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságok

Európai Fogyasztói Központ (EFK)

Az Európai Unió valamennyi tagállamában – így Magyarországon is –, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre, rövidítve: ECC), amelyek együtt alkotják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET).

A Magyarországon 2006 óta létező Európai Fogyasztói Központ 2017. január 1-től a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium szervezetében végzi tevékenységét.

Az alábbi legfontosabb feladatok látja el:

Közreműködik és ingyenes segítséget nyújt az egyedi fogyasztói szerződésből eredő, határon átnyúló, az Európai Unió valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben benyújtott fogyasztói panaszok és jogviták (hatósági eljáráson kívüli) rendezésében, a kereskedővel vagy szolgáltatóval való egyezség, megállapodás létrehozása érdekében.

Felvilágosítást nyújt a fogyasztók részére az alternatív vitarendezési eljárásokról és az egyedi fogyasztói jogviták rendezésének bírósági eljáráson kívüli egyéb lehetőségeiről.

Szükség esetén továbbítja a fogyasztói panaszt a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendező testület részére.

Szükség esetén elvégzi a panasz rendezéséhez szükséges fordítási feladatokat.

Hasznos tippeket és tanácsokat ad a különböző határon átnyúló ügyletekről, kereskedelmi gyakorlatok tartalmáról, jellegéről, továbbá azok előnyeiről és kockázatairól is.

Tájékoztatást és felvilágosítást nyújt a fogyasztók részére az európai uniós jogszabályok tartalmáról, az uniós intézmények elérhetőségéről.

Tájékoztatást ad a fogyasztók részére a fogyasztói jogok tartalmáról.

A hazai és európai uniós jogalkotás keretében a jogszabálytervezetek véleményezésében való közreműködése során képviseli a fogyasztóvédelmi szempontokat.

(Forrás: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium)

További témák

Az élelmiszerek minőségmegőrzésével, adalékanyagokkal és élelmiszerhamisítással több alkalommal foglalkoztunk. Utazás, szálláshelyek és vendéglátás szintén állandóan visszatérő témák.

Pénzügyi, biztosítási témában a korábbinál jóval kevesebb megkeresést kapunk, köszönhetően a PSZÁF által létrehozott, s az MNB által fenntartott Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatnak, melyet a FOME működtet.



Korábban nagy számban a banki szolgáltatásokkal, hitelekkel, behajtásokkal és kötelező biztosításokkal kapcsolatban fordultak hozzánk a panaszosok. Akik ilyen témában megkeresnek, azoknak már figyelmébe ajánljuk a pénzügyi tanácsadók szakmai segítségét.

A panaszlevelek

Több száz, szélesebb érdeklődésre számot tartó panaszlevelet és az arra kapott céges válaszok szerkesztett változatát is megjelentetünk weboldalunkon. Ez a téma a legolvasottabb a látogatottsági mérések szerint. Ezekből helyszűke miatt nem szemlélünk, de néhány esetet itt megemlítünk.

Fenyegetéseket kaptunk amikor egy vállalkozó szélhámos gyakorlatáról írtunk. Fogyasztói bejelentésre milliós szélhámosságok nyomában jártunk. A Sága „egérszaros” virslijének leleplezését más tartalomszolgáltató is átvette. A Sága 2 csúcsmenedzsere feljött Budapestre, egyeztetésre. Nem érték el amit akartak. Hamisított Apple mobiltelefonok árusítása egy hipermarket láncnál. Felelős azóta sincs!)

Kettős mérce

Nem új feltételezés, a Magyar Nemzet 2011. november 11-ei cikkében ír erről Vasvári Éva. (A világcégek különbséget tesznek a minőségben.)

Ebben szerepel, hogy a multinacionális cégek gyengébb minőségű termékeket kínálnak a magyarországi, mint a nyugat-európai vásárlóknak.

Ráadásul erről az Országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottsága is beszélt ülésén. A megkülönböztető gyakorlat ellen az ellenőrző hatóság megerősítését és jogszabályi szigorításokat javasolták a képviselők.

A Fogyasztóvédelmi Hatóságnál 22 - egy hazai és egy külföldi forgalomban vett - mintán vizsgáltak. A portékákat - bébiételt, gyümölcsleveket, nektárt, háztartási, vegyipari és könnyűipari

termékeket - Ausztria és Olaszország boltjaiban, illetve a hazai Interspar, az Auchan, a Tesco és a CBA üzleteiben szerezték be.

A kémiai összetevőkre fókuszáló minőségi elemzés mellett az ár-érték arányt is vizsgálják. Z. Kárpát Dániel radikális megoldásokat sürgetett, szerinte „nehéztüzérséggel” kell fellépni a szabályokat áthágó multinacionális gazdasági érdekeltségekkel szemben, és „ki kell takarítani” az országból azokat, amelyek visszaélnek a fogyasztók bizalmával.

A szoftverbiztonságról, és a körültekintő internet használatról gyakran írunk. A témában rendkívül sok tanácsot adunk az átlagfelhasználóknak. Külföldi felméréseket és kutatásokat is megjelenítünk oldalainkon.

A közösségi oldalak veszélyei kapcsán néhány figyelmeztetés:

Biztonsági szoftver: Használjunk antivírus szoftvert és tűzfalat. Operációs rendszerünk, böngészőnk és egyéb szoftverünk legyen naprakész.

Beállítások: Használjuk a legmagasabb szintű biztonsági beállításokat a közösségi hálózatokban. A lehető legkevesebb személyes információt osszuk meg.

Jelszó: Rendszeresen változtassuk meg jelszavunkat. Ne használjuk ugyanazt a jelszót több helyen.

Valódi ismerősök: Ellenőrizzük kivel váltunk üzeneteket, valóban azok-e, akiknek kiadják magukat. Ne posztoljunk semmi olyat, amit nem akarunk, hogy idegenek tudomására jusson.

Kattintás: Ne töltsünk le automatikusan weboldalakon vagy e-mailben ajánlott tartalmakat, és ne is reagáljunk rájuk. Ne

kattintsunk e-mailben küldött olyan hivatkozásokra, amelyek látszólag egy közösségi oldalról érkeztek. Lépjünk be közvetlenül az oldalra, és onnan töltsük le az üzeneteket.

Appok: Csak megbízható forrásból származó szoftvereket telepítsünk. Az „ingyenes” alkalmazások rosszindulatú kódot is tartalmazhatnak.

Helymeghatározás: Kapcsoljuk ki a GPS-kódolást, melynek révén a digitális kamerák a fotók készítésének földrajzi koordinátáit elhelyezik a képfájlbán.

VPN: Nyilvános Wi-Fi hotspotokon történő bejelentkezéskor használjuk a forgalmat titkosító VPN szolgáltatást.

Adatok megadása: Személyes, telefonos vagy internetes megkereséskor ne adjunk ki ismeretleneknek személyes vagy céges információkat. (A szolgáltatók munkatársai sohasem kérdezik meg ily módon jelszavunkat.)

Bizalmas adatok: Ne osszuk meg semmilyen felhasználói azonosítót (jelszavakat, bankkártyaszámokat, fizetési információkat).

Biztonsági kérdés: Ne adjunk meg magunkról olyan információkat, amelyek alapján kitalálható a jelszó elvesztése esetén feltett biztonsági kérdésre adandó válaszunk.

Közösségi oldalon ne vásároljunk.

Használjunk olyan úgynevezett "adblocker" alkalmazást, amely meggátolja, hogy adatokat gyűjtsenek rólunk. Tiltsuk le a sütiket az internetes böngészőnkben.

Webshopok

A külföldön bejegyzett magyar nyelvű webáruházakkal legyünk óvatosak!

Tapasztalataink szerint különösen azoknál a cégeknél nő a problémák száma, amelyek magyar nyelvű webshopokat működtetnek, de külföldön vannak bejegyezve. Ha EU-n kívüli országban van a központjuk, különösen érdemes vigyázni.

A cégek hazánkban gyakran aktív reklámkampányt folytatnak, weboldalaik domainje ".hu"-ra végződik, az oldal is magyar nyelvű, a vállalkozás székhelye azonban mégsem Magyarországon van.

A legtöbb esetben ezeknek a cégeknek nincs Magyarországon ügyfélszolgálat, így panasz esetén az ügyintézés nehézségekbe ütközhet, és a kereskedővel való személyes kapcsolatfelvételnek a nyelvi korlátok mellett földrajzi akadályai is lehetnek. A kommunikáció nagyrészt a postai út mellett kizárólag e-mailen vagy esetleg telefonon lehetséges.

A beérkezett határon átnyúló fogyasztói panaszok tapasztalatai alapján a rendelés előtt mindenképpen érdemes a webshop honlapján olyan információkat keresni, amelyből kiderül, hogy mely országban található a vállalkozás székhelye.

Segíthet az is, ha az internetes fórumokon utánanézzünk a webshopnak, mivel ezeken az oldalakon hasznos információkat, és más fogyasztók tapasztalatait is megtalálhatjuk az internetes üzletről, illetve annak üzemeltetőjéről, amelyek segíthetnek eldönteni, hogy valóban biztonságos-e a kiválasztott webshopból vásárolni.

Sokat mond el a webáruház megbízhatóságáról az ÁSZF-je avagy annak hiánya.

Ha mégis valamilyen probléma merül fel egy-egy ilyen rendeléssel kapcsolatban, a vásárlók az Európai Fogyasztói Központhoz (EFK) is segítségért fordulhatnak. Ez minden olyan az

esetben lehetséges, amikor egy magyar fogyasztónak nem Magyarországon, hanem valamely másik európai uniós tagállamban, valamint Izlandon vagy Norvégiában székhellyel rendelkező vállalkozással, szolgáltatóval szemben keletkezik fogyasztói panasza.

Az Európai Fogyasztói Központ erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a felek között egyezség szülessen, annak érdekében, hogy elkerülhető legyen egy esetleges hosszadalmas és költséges határon átnyúló bírósági pereskedés.

2014., új egységes EU-s szabályozás a webáruházakra

Az eddigi 8 helyett 14 naptári napig lehet visszaküldeni az interneten vásárolt terméket.

Rendeltetészerű használat után viszont már nem lehet visszaküldeni az árut.

Június 13-tól megváltoztak az internetes kereskedelem szabályai. Az erre vonatkozó előírások nemcsak Magyarországon, hanem az egész EU-ban egyszerre léptek hatályba. A vásárlók szempontjából az egyik legfontosabb változás, hogy az eddigi 8 munkanap helyett 14 naptári nap az elállási jog határideje, vagyis ennyi időn belül visszaküldhetjük a terméket. Bár elsőre ez nagy eltérésnek tűnik, nem ad sokkal hosszabb időt a vásárlónak, hiszen ezentúl naptári napokat számolnak. Így viszont a tagállamtól, nemzeti ünnepektől függetlenül egységes az időtartam. - Alapjaiban nem változtatta meg a webáruházak működését, de egységessé tette a szabályozást az egész Unióban.

A fogyasztók szempontjából azonban voltak kisebb-nagyobb változások. A vásárló innentől már kizárólag olyan terméket küldhet vissza, amelyet csak a kipróbáláshoz szükséges mértékben használt. (Korábban nyolc napig a rendeltetészerű használat is megengedett volt.)

Egy másik újítás volt, hogy visszaküldés esetén csak a normál kiszállítás díját kapja vissza a vevő akkor is, ha expressz vagy egyéb feláras módon lett eljuttatva a termék. Korábban a teljes fuvar költség megillette a vásárlót. (Korábban előfordult, hogy a vevők kijátszották a visszaküldési lehetőséget, és miután rövid ideig használták a terméket, inkább elálltak a vásárlástól. A kibontott, nehezen eladható áruk pedig veszteséget jelentettek a webáruházaknak.

Kivételek

Bizonyos szolgáltatások és termékek esetében a fogyasztót nem illeti meg elállási jog.

- Nem előre gyártott terméknel, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy személyre szabottan készítettek.
- Romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző terméknel.
- Zárt csomagolású terméknel, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból felbontás után nem küldhető vissza.
- Vállalkozási szerződés esetében, amelynél a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok miatt keresik fel.
- Becsomagolt hang és képfelvétel, szoftver esetében, ha a csomagolást kibontották.

Hamis gyógyszer

Elárasztják Magyarországot (is) a hamis gyógyszer készítmények és a semmit sem érő gyógyászati kiegészítők – erről nagy számú panaszlevélből is értesülhettünk. Úgy gondoljuk, az emberek két okból vesznek a neten ilyesmit: mert olcsó és mert nem kell az orvossal és a recepttel vesződni.

A témával feltétlenül foglalkoznunk kell(ett). A gyógyszerhamisítási és híroldalunkon többek között javaslatokat is adunk olvasóinknak:

Néhány tanácsunk

Csak biztonságos forrásból vásároljon. Gyógyszert az internetről csak engedéllyel rendelkező patikától vegyen, vényköteles gyógyszert **ne** vásároljon az interneten. Kerülje a külföldi weboldalakat. Gyanús készítményt ne vegyen be. A nyilvános gyógyszeradatbázist érdemes használni.
<https://www.ogyei.gov.hu/gyogyszeradatbazis/>

A Vásárlók könyve

Még mindig sokan nem ismerik!

A Vásárlók könyvét minden, a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatban álló kereskedelmi, vendéglátó, fogyasztási cikket javító és kölcsönző tevékenységet végző helyen lennie kell (pl. üzletben, piaci elárusító helyen, étteremben, büfében, motelben, benzinkúton).

Amennyiben a vásárlónak bármilyen panasa van az üzletben vásárolt áruval, a vendéglátóhelyen kapott szolgáltatással vagy a kölcsönzött termékkel kapcsolatban, jogában áll, hogy a panaszát (szóban vagy) a Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, írásban tegye meg. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

Ha különösen sérelmesnek tartjuk esetünket, és a kereskedő nem orvosolja a panaszt, érdemes inkább a vásárlók könyvébe történő bejegyzést választani, mert a szóbeli kérést utóbb nehezebb bizonyítani. A kitöltés után nem az első, hanem a második lapot kell kitépünk és eltennünk.

A vásárló által tett bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni, és az intézkedésről a vásárlót 30 napon belül tájékoztatni kell.

A beérkező panaszlevelekből látható, a kereskedő gyakran trükközik, nem ritka, hogy megtagadja a jegyzőkönyv átadását. (Nincs, betelt, nem találja vagy egyéb indokkal.)

Ez a kereskedelmi feltételek megsértése, a hatóság szankcionálhat ezért. Szervezetünk, ha hasonló eset a tudomására jut, rákérdez a kereskedőre és/vagy értesíti az adott önkormányzat jegyzőjét. Nem tudunk olyan esetről, hogy ne került volna meg a Vásárlók könyve.

Vásárlóként nem ismerjük jogainkat

Korábban nagyrészt a lábbelikkel (még a több tízezer forintos értékűeknél is) kapcsolatos panaszokkal, újabban a használt gépjárművek és nem határidőre elkészülő vagy rossz minőségű építkezések ügyében kapunk panaszos leveleket.

Ha magánszemélytől vásárolunk használt autót, az esetben nincs rá garancia, ellenben azzal, ha kereskedéstől vásárolunk. Viszont a kereskedők jórészt csak közvetítőként szerepelnek, nincs átírva az autó (mert az plusz költség lenne), így valójában magánszemélytől vásárolunk. A nepper pedig jól körülbástyázza magát jogi megfogalmazásokkal, szinte reménytelen velük szemben az érdekérvényesítés.

Egyik fő szabály, mielőtt használt autót vásárolunk, hogy érdemes azt szervizben bevizsgáltatni. Sok kereskedő ehhez nem járul hozzá, s ez figyelmeztető jel lehet, hagyni kell a vásárlást.

Teszt

Több alkalommal vetettük össze az ügyfélszolgálatok munkáját, fogyasztóbarát hozzáállását. Legutóbb 2017. tavaszán és nyarán széles körben autókereskedések, márkakereskedők ügyfélkezelését hasonlítottuk össze. 14 autómárka központi weboldalán regisztráltunk tesztvezetésre. Második alkalommal pedig 9 márkakereskedést kerestünk meg.

Olyan neves kereskedések is elbuktak a teszten, amelyekről úgy gondoltuk a nyertesek között lesznek. Nagy csalódást okozott több neves gyártó kereskedése, tapasztalatunk az volt szinte mindegy számukra egy-egy vásárló igénye. Számukra valószínűleg csak a nagyobb flottamegrendelések számítatnak.

A végeredmény:

I. Toyota (15 pont)



II. Opel és Hyundai (13 pont)



III. Suzuki: (12 pont)



Két alkalom nem ad bizonyos választ milyen egy márka kereskedéseinek ügyfélbarát hozzáállása. De egy alkalommal is el lehet szalasztani a potenciális vevőt. Ha már az érdeklődésor akadozik az ügymenet, borítékolható a kereskedés eladás utáni hozzáállása vevőjéhez.

Terveink 2018. évre

Online megjelenések erősítése és napi feladataink elvégzése

1. Fő megjelenési forma 10 éves honlapunk. Elavult, meg kell újítani.
2. Megjelenés a közösségi médián: Facebook és Twitter. (2018. júniusában elkészültek.)

Az új reszponzív honlapon akadálymentesített verziót készítünk. A két közösségi oldal elérhetőségét beágyazzuk weboldalunkba. (Boxok beépítése és keresőoptimalizálás.) Lehetőség többnyelvű verzióra.

A Facebook és a Twitter felhasználók eltérő csoportokból valók. A Twitteren való megjelenést is lényegesnek tartjuk, hiszen ott a fiatalabb nemzedéket is elérhetjük.

A közösségi oldalakon elsődleges a panaszkezelések rövid leírása lesz. A weboldalt továbbra is az eddigiek alapján szerkesztjük.

Tervezett folyamat

Weboldal elkészítése.

Anyagok, archívum áthelyezése.

Szerkesztés, grafikai tervezés, képszerkesztés.

Tördelés, korrektúra.

Közösségi oldalon felhasználói fiók készítése, folyamatos frissítés.

Megjelenés, eredmény

A fogyasztóvédelmi anyagok mellett a civil szféráról is közlünk híreket. Szabadon hozzáférhető szemléink, adatgyűjtéseink egyetemisták számára is hasznosak.

A panaszügy-kezelésen túl továbbra is feltüntetjük a hozzánk beérkező panaszlevelek és céges válaszok szerkesztett válogatását, amelyek tanulságul szolgálnak egy adott probléma elkerüléséhez.

Honlapunk megújítása, és a közösségi oldalakon történő célzott megjelenés hosszú évekre tartalmilag, minőségileg is kihat társadalmi feladatvállalásunk korszerű elvégzésére.

GDPR

A General Data Protection Regulation (európai általános adatvédelmi rendelet) alkalmazása civil szervezetünk számára sem lesz egyszerű. Az elképzelést multinacionális cégekre találták ki, nem könnyű egy apró civil alapítványt erre felkészíteni, megfeleltetni.

Pláne úgy, hogy a panaszosok nevüket és e-mail címüket megadják szervezetünknek, olykor más személyes adatukat is. És a panaszkezelés kapcsán harmadik szervezetnek kell az adatokat továbbítani.

Elképzelésünk már megvan, a megvalósításán már dolgozunk. Néhány hónap múlva, 2018. május 25-től az eu-s rendeletnek megfelelően oldjuk meg az adatkezelést.

A GDPR elvárásnak való megfelelés kapcsán már év elején átfogalmaztuk és átszerkesztettük üzenőoldalunkat. Itt a hozzánk forduló panaszos kifejezetten hozzájárulását adja személyes adatainak kezeléséhez. Illetve amennyiben a panaszos anonimitását meg kívánja őrizni, vagy nem járul hozzá adatai továbbításához vagy tárolásához, akkor mit kell tennie.

Az európai általános adatvédelmi rendelettel kapcsolatban azt várjuk, lényegesen lecsökken a SPAM-mok, a kéretlen üzenetek és bosszantó hirdetések száma. Sok panaszos fordul hozzánk amiatt,

mert nem tudnak leiratkozni levelezőlistákról, illetve nagy számban SPAM-ok érkeznek levélcímükre.

2017. novemberében megkezdtük a GDPR alkalmazásához való felkészülést az alapítvány adatkezelésében.

Várhatóan általános fogyasztóvédelmi szempontból is lényeges változást fog hozni a 2018. májusában életbe lépő adatvédelmi szabályváltozás, amely betartásához törvénymódosítás szükséges. Például a kereskedelmi törvényt kell módosítani, amely a Vásárlók könyvének kezelését is tartalmazza.

2016 évben létrehoztuk a Tudatosan Fogyasztók Körét.



Ide azokat hívjuk, akik panaszának intézésében segítettünk.

Valamint olyan csatlakozókat várunk, akik a tudatos fogyasztói szemléletet, a fenntartható fogyasztás elveit ismerik, magukénak vallják vagy érdeklődnek a téma iránt.

A kör tagja ötleteivel, fogyasztóként szerzett tapasztalataival segítheti a Fogyasztóvédő Alapítvány közérdekű feladatvállalásait.

A Tudatosan Fogyasztók Körében nem bevételt gyűjtünk a hozzánk fordulóktól, a megkárosítottaktól és más civilektől. A Tudatosan Fogyasztók Körében a tagság ingyenes.

A legolvasottabb anyagaink

A legtöbb olvasói visszajelzést a „Mobilsarc” témánkra kaptuk.

Ebben a mobilszolgáltatók tarifaemelése kapcsán kértük olvasóinkat kérdőív kitöltésére.



A három szolgáltató közül a teljes ügyfélszám, azaz a hívásfogadásra alkalmas kártyák alapján számolva a legkisebb piaci részesedéssel rendelkező Vodafone Zrt.-re érkezett kérdéseinkre a legtöbb válasz, több mint a másik kettő szolgáltatóra együtt. Tapasztalataink is azt mutatják, a hazánkban legkésőbb induló szolgáltató nem tanúsított túlzott önfegyelmet nyári sarcolási hevében.

Míg a Vodafone Zrt., a tarifaemelések összegében élen járt, a válaszokból jól látható, ügyfelei erről való értesítésében nem jeleskedett.

Anyagunkban arra is választ kerestünk, miért változnak hazánkban folyamatosan, akár havonta(!) a szolgáltatók általános szerződési

feltételei (ÁSZF-je), és miért rúg azok terjedelme mostanra több ezer oldalra. Azaz az előfizetők számára kezelhetetlen méretűvé.

2012. évben a Vodafone Magyarországnál a lakossági ÁSZF 27 alkalommal, míg az üzleti ÁSZF 26 alkalommal módosult. Az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei (ESzSzF) pedig 9 dátumban jeleznek változást.

A **Vodafone** 2013. januári lakossági **ÁSZF-jei** + azok mellékletei pedig összesen: **665 oldalt** tesz ki pdf-ben. Ez azt jelenti, a Vodafone 2013. első hónapban kiadott feltételrendszere normál könyv alakban kettőezer oldalt tenne ki.

Ezzel szemben:

A németországi Vodafone ÁSZF-je (AGB) kifer **2** oldalra.

Olaszországban elég **1** oldalas ÁSZF a Vodafonenak.

Csehországban **5** oldalra kifer a Vodafone ÁSZF.

Indokolt, hogy egy mobilszolgáltató kettőezer oldalnyi dokumentumot adjon ki hónaponként ÁSZF címen? Nem feltételezhetik, hogy az ügyfél ezt elolvassa. Ennek ellenére szerződéskötéskor mindenkinek alá kell írni, hogy az ÁSZF-et elolvasta, elfogadja.

A magyar ügyfél oly buta lenne, hogy míg más európai népek 4-10 oldalból megértik a szerződési kikötéseket, addig mi magyarok ennél csak 200-500-szor hosszabb leiratból fogjuk fel a tudnivalókat, jogainkat?

A hatósági (NMHH) álláspont a weboldalunkon olvasható.

Nemcsak a mobilszolgáltatók eresztik hosszú lére szerződési feltételeiket. 2015-ben megnéztük más cégnél mi a helyzet. A helyzet elborzasztó, visszás és ügyféllenens.

A teljesség igénye nélkül:

83 oldalra rúg az UPC érvényes vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltétele.

94 oldalas a Lidl-s blue mobile ÁSZF.

93 oldal a MOL mobile ÁSZF.

178 oldal a Tesco Mobile Általános Szerződési Feltétele.

89 oldal PR-TELECOM Zrt. internet elérésre megfogalmazott ÁSZF.

83 oldal Antenna Hungária Zrt, Mindig TV Extra ÁSZF-je.

Amely szolgáltatókat megkérdeztük, miért ilyen kezelhetetlen méretű dokumentumot használnak és mi a véleményük az általunk leírtakról, úgy tűnt nem túl együttműködők. Volt amelyik vezető munkatársa igen barátságatlanul válaszolt, volt ahonnan válasz sem érkezett. Volt köztük eddigi támogatónk, amely innentől kezdve többé nem volt támogatónk.

A híres tápteszt

Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (Nébih) elkészítette és a Szupermenta oldalán nyilvánosságra hozta az eddig legnagyobb merítésű és legalaposabb magyar tesztet kutya száraztáp témában.

Negyvenegy szárazeledelt vizsgált a hatóság, nagyrészt a kommersz tápokot analizálták, azokat a takarmányokat, amelyeket felelős állattartóknak lehetőleg kerülni kell. A hatóság szakemberei érzékszervi vizsgálatokat végeztek (megnézték, megszagolták,

megfogdosták), a termék csomagolását minősítették. Ellenőrizték a termékjelölést, laboratóriumi vizsgálatokkal ellenőrizték a csomagoláson feltüntetett analitikai összetevők értékeit és laborban a szennyezettséget is vizsgálták.

A hatósági tesztben szerepel olyan gyártó, amely ellen Amerikában perindítványt nyújtottak be, mert egy termékében (Beneful) több mérgező adalékanyag található. Rövid idő alatt háromezer esetet jelentettek be, amelyben azonos mérgezési tüneteket észleltek. Korábban már volt hasonló ügye ennek a vállalatnak, az sokmillió dolláros kártérítéssel ért véget. A cég termékét sajnos itthon is kapni, most ez is be lett vizsgálva.

Található a tesztben olyan gyártó is, amelynek neve nemcsak az állatvédők körében számít szitokszónak, termékei külföldi megítélése negatív, nálunk pedig prémiumnak hiszik – legfőképpen nagyfokú szponzortevékenysége miatt.

A magyar piac legnagyobb szereplői nagyrészt elsőáras termékeket állítanak elő, melynek fő összetevője az belföldi olcsó gabona. A magyar állateledel-gyártás az alacsony vagy közepes árkategóriájú termékekre korlátozódik.

A Nébih szakemberei összehasonlító vizsgálatok gyanánt érzékszervi vizsgálatokat és címke elemzéseket mutatnak be.

Ennek fals eredményét nem egy alkalommal láttuk. Például a száraztáp teszténél, ahol olyan silány termékek is az élen végeztek, amelyeket tájékozott kutyatulajdonos nem venne meg kedvencének. Igaz, eleve a tesztben a negyvenvalahány „vizsgált” tápból 4-5 volt csupán jó minőségű.

A tesztben olyan szempontot is pontoznak, hogy például tetszetős-e csomagolás, jó-e a szaga, milyen az állaga, kényelmes-e a

kiszerezése stb. Csupa olyan szempont, ami a kutyát nem vagy másképpen érdekli.

Nagy veszély rejlik abban, sokan odafigyelnek, ha egy ismert és szavahihető hatóság tesztel, majd eredményt hirdet. Bizonyára sokan készpénznek veszik az eredményt, a tesztben lévő jobb helyezéseket esetleg kipróbálják. A hozzáértők (például állatorvosok) egy része foghatta a fejét, micsoda nyertesek lettek kihirdetve. De hát tiltakozni ki mert volna az érzékszervi vizsgálaton nyertes gabonatápok *nagyszerűségéről* egy hatósággal.

A Nébih tápteszt 9 legjobb helyre sorolt termékből csupán 2 olyan van, amely összetétele alapján „elmegy” és mindössze egy termék, amelyiket a kutyagazdáknak ajánlani tudunk. Véleményes a 2. helyezett burgonyapelyhes-burgonyás táp, mi biztosan nem adnánk ilyet egy kutyának. Természetesen néhány olyan tápot mi megneveztünk, amelyek itthon kaphatók, és megfelel egy kutya tényleges igényeinek.

OB	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
		Származék megnevezése	Származéki ország	Összetevő 1	Összetevő 2	Összetevő 3	fehérje %	Megjegyelés	Vitamin /kg	szesimén	Vitamin			
1														
2			Szlovénia	kukorica	szárlított hal (14%)	szárlított csirkehús	24		736	12,4g				
3			Németország	leacellit 23%	burgonyapely 23%	szárlított burgonya 23%	23,5		1.335 Ft	15,4g				
4			Szlovénia	Friss hering (25%)	szárlított hering (25%)	burgonya	37		1.775 Ft	12,4g				
5			Magyarország	gabona	Hús és állati melléktermék 8%	nyúlgyi fehérje kivonat	25		656	14,4g				
6			Hollandia	szárlított marhahús (27%)	hajlény kőrindó rizs, szárlított burgonya	szárlított kacsahús	25		1.499 Ft	5,4g				
7			Ausztria	burgonyapely	szárlított rizs	nyúl liszt	25,5	gluten- & gabonamentes	1.299 Ft	1,4g				
8			Magyarország	gabonafélék	Hús, húskészítmény	nyúlgyi erjedő szék és zsír	23		361	15,4g				
9			Franciaország	rizs	szárlított baromfihús	kukorica	21		2.432 Ft	1,5,4g				
10			Hollandia	szárlított csirke- & pulykahús	kukorica	hús	28		966	15,4g				
11														
12														
13														
14			Egyszerű Állatok	csirkehús	pulykahús	sertés	23		1.987 Ft	13,8,4g				

Mi évek óta, és jelenleg is folytatunk etetési kísérletet, de nem csomagolásokat vizsgálunk, hanem azt, a kutyák egészségére milyen hatással van a 1-1 termék. Az eredményeket oldalunkon publikáljuk.

Kémiai mérgek a kutyának

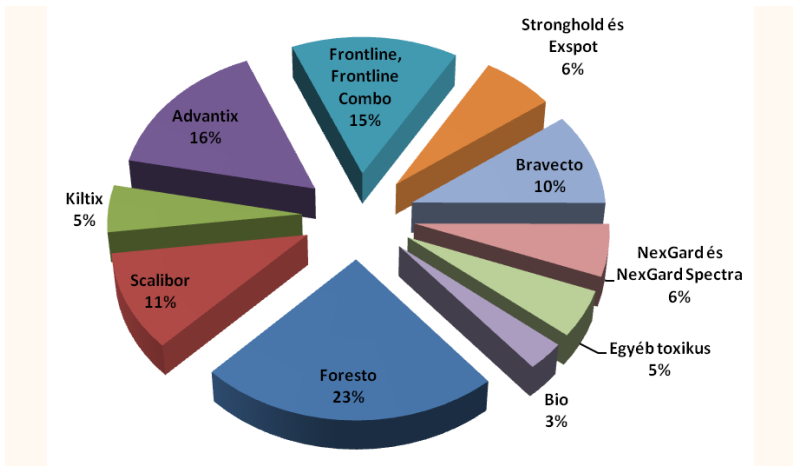


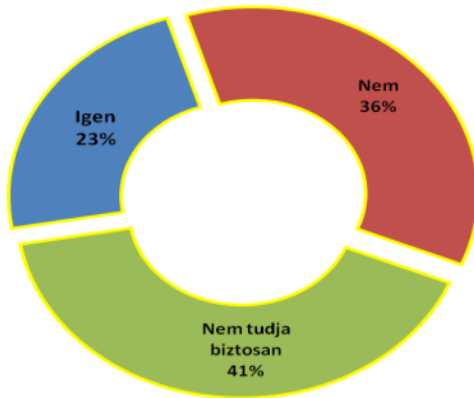
2016. márciustól 2017. február végéig készült átfogó felmérésünk a kutyatartók körében. Tapasztalataikra voltunk kíváncsiak, arra milyen védekezésben bíznak, mely termékeket használják a

paraziták ellen kutyájukon. A kérdésekre 527 kutyatartó válaszolt weboldalunkon.

A válaszokból képet kaphattunk, milyen arányban használnak nyakörvet, spot-ont, tablettát, sprayt. Többen házilag készített bio szerrel is védekeznek.

Ki milyen szert használ kutyáján:





Ártalmas lehet a kémiai védekezés?

Álláspontunk szerint a paraziták elleni kémiai védekezéssel sem a kutya sem gazdája nem járhat jól. A súlyosan egészség- és környezetkárosító toxikus szerek kutyán való alkalmazásával a gyártóknak, a forgalmazóknak és az állatorvosoknak van csak biztos haszna.

A vérszívók ellen mérgekkel (pl. diazinon, fipronil, piretrin, imidaklopid, propoxur) védekezve mellékhatásként sokszor drágán kezelhető, akár gyógyíthatatlan és fájdalmas betegségeket okozhatunk házi kedvenceinknek.

Kullancs- és bolhariasztót házilag is készíthetünk, a bioszer nem károsítja a környezetet, és a kutya egészségét. Az ultrahangos riasztók sem 100%-os biztonságot adó termékek, de legalább nem jelentenek veszélyt állataink egészségére és szintén nem környezetkárosítók.

„Kutyabarát” termékteszt - Nébih méregtartóssági kísérlet

A hatóságnál 14 nyakörvet teszteltek, a csomagolásokon megadott hatóanyagok hatáshosszának ellenőrzése volt a szempont. A gyakorlatban elvégzett *próbákat egy-egy kutyán végezték* el. A laboratóriumi vizsgálat kimutatta, a rovarölő mérgek a csomagoláson jelzett időpontig kimutathatók a termékekben.

A tényleges hatáshossz

Tudományos kísérletek bizonyították, hogy a kutyák szervezetében az élősködők elleni rovarölő mérgeanyagok a használatot követően még 12 hónap múlva is kimutathatók.



A tojásbotrány

Rendkívül nagy botrány kerekedett mikor kitudódott, több országban is hígított fipronil és Dega-16 keverékével fertőtlenítik a baromfitelepeket.

Később a laboratórium tesztekéből az derült ki, hogy a szennyezett tojásokba nagyon kevés rovarirtó került. A Nébih szerint a hosszú távú kockázat a lényeges, mivel a fipronil zsírban oldódó hatóanyag, ezért felhalmozódik a szervezetben, így a megelőző intézkedések azt a célt szolgálják, hogy a fogyasztók hosszú távon ne legyenek kitéve a májkárosító anyag hatásának.

A rovarirtóval szennyezett tojások ügye ráébresztheti a figyelmet arra, mit is használunk kutyáinkra bolha, kullancs, atka és tetű ellen. Ahogy az élelmiszeripar egyéb területeinek várhatóan szigorodó ellenőrzése jobban kiszűrheti az egészségkárosító eljárásokat.

Át kellene gondolni, a kémiai védekezéssel kutyákon és szervezetükben ez a mérgező anyag folyamatosan ott van és halmozódik védekezés címén. A szervezetben felhalmozódó fipronil hosszú távon máj- pajzsmirigy- vagy vesekárosodást okozhat.

Az elterjedt Frontline, Frontline Combo és Tri-Act spot-on ezt a rovarmérget tartalmazza, ahogy a spray is. A JOHNSON'S-nak is van macskák részére ilyen hatóanyagú spot-onja és a Fypryt hatóanyaga is fipronil.

A Frontline ismertetőjében ez olvasható:

„A FRONTLINE hatóanyaga, a rovarirtószerek legújabb generációjához tartozó fipronil, azonnal és kíméletlenül elpusztítja a bolhákat, kullancsokat és egyéb, bőr felületén tartózkodó, ízeltlábú, külső élősködőket. **A FRONTLINE hatásmódja teljesen specifikus az ízeltlábúakra. A gerincesekre - beleértve kedvenc állatainkat és az embert is - teljesen veszélytelen.** **„A fipronil hatóanyag specifikus parazita elleni idegmérge, a kutyák és a macskák, valamint az ember számára azonban ártalmatlan.** A fipronil hatóanyag a bőr felszíne alatt, a faggyúmirigyekben tárolódik, és folyamatosan a szőrszálakra és a bőr felületére kerül.”

Ennyit a hazai forgalmazó a Rhone Vet szavahihetőségéről. (A gyártó, a Merial lényegesen óvatosabban fogalmaz a Frontline termékleírásokban.)

Érdekesség, hogy egy nyilvános internetes fórumon már 2014-ben (a tojásbotrány kirobbanása előtt 3 évvel) szó volt arról, miként és hogyan használják az atkák és egyéb vérszívók ellen a fipronilt a baromfikon a magyar gazdák. Azaz arról **szó sincs, hogy oly nagy titok lett volna a kémiai védekezés.**

Vettük a fáradságot, felvettük néhány magyar gazdálkodóval a kapcsolatot. Nevük vállalása nélkül, de megerősítették, elterjedt védekezési módról van szó. Oka, hogy a hivatalosan kapható szer ára sokszorosa a fipronilénak.

Álláspontunk: A mérég nem kutyabarát

A spot-onokban és nyakörvekben lévő mérgek egyértelműen nem barátai a kutyáknak.

A toxikus növényvédő, rovarirtó szerek állatokon történő alkalmazása sok esetben mellékhatással jár, az egészségre való hatásuk következményei akár tragikusak lehetnek. Használatuk enyhébb esetben nehéz légzést és izomgyengeséget, hányást, letargiát, irritációt, bőrgyulladást válthat ki. De hosszabb távon pajzsmirigy elváltozásokat és májműködés károsodást is okozhat, növelheti a koleszterinszintet, károsíthatja a vese, a szív, tüdő, lép, mellékvese, az agyalapi- és ivarmirigyeket, e mellett rákkeltő hatású.

A kutyák amúgy is megviselt immunrendszere (például a káros túlvakcinázás, helytelen etetés, tenyésztési anomáliák következtében), tovább terhelve a rovarirtó mérgeanyagok alkalmazásával olyan kockázatot jelent, amelyről nem szólnak a termék hirdetések. Ráadásul kevés állatorvos veszi a fáradságot, hogy ezekre figyelmeztesse a gazdákat.

A nálunk most elterjedőben lévő tablettás védekezés – ezekben a rovarok idegrendszerére ható peszticidek vannak – mellett

leginkább az szól, hogy még hatásos, szemben a többi, nálunk évek óta kapható készítménnyel. Ez utóbbiakkal szemben a paraziták már rezisztenssé, ellenállóbbá váltak.

A kutyáinkat miért tesszük ki a folyamatos mérgezésnek?

Az Amerikai Élelmiszer-, és Gyógyszer Ellenőrző Hatóság (FDA) – a NÉBIH társhatósága – **ADE-jelentése** a gyógyszer mellékhatások tapasztalatait tartalmazza. *A nemkívánatos eseményekről* megjelenő, folyamatosan frissülő összesítés a Your Pets Need This blogon látható. A kémiai szerek által kutyáknak okozott nagy számú mérgezési adat láttán átgondolható, valóban kutyabarát megoldás-e a kémiai védekezés a parazitákkal szemben.

A Facebook közösségi oldalon nem egy csoportot találni, ahol gazdák ezrei írják le miként veszítették el végleg kedvcüket a rovarölő mérgeket tartalmazó termékek használata következtében.

(Árnyalhatja a képet, hogy a konkurens gyártók egymás termékeinek lejáratására is igénybe vehetik a közösségi médiát. a szerk.)

Meteorológiai oldalak tesztjei I – III.

Előzmény

2013 őszén az alábbi eredményeket kaptuk

Háromnapos előrejelzések beválása. Max 3 pont

Eumet, OMSZ, WeatherSpark. (3 pont)

Esőtánc, Időjárás.hu, CNN, wetter.de, weather.com (2,5 pont.)

Köpönyeg (2 pont.)

Egy hetes előrejelzések beválása

(Max. 7 pont.)

Esőtánc, WeatherSpark 5 pont

OMSZ, 4,5 pont

Eumet, CNN, weather.com, wetter.de, 4 pont

Köpönyeg 3,5 pont

Időjárás.hu, 3 pont

10 napos előrejelzések beválása

(Max. 10 pont.)

Esőtánc, OMSZ, CNN, WeatherSpark, weather.com (7 jó prognózis, 7 pont, ez 70%-os pontosságot jelent.)

Időjárás.hu, wetter.de (5 pont, 50%.)

Eumet, Köpönyeg (4,5 pont, 45%.)

2014. tavasza

Időjárás-előrejelző honlapok megbízhatósága II.

Egynapos előrejelzések (Beválásokként 1 pont, maximum 10.)

Weather Spark 9 pont

MetNet 8 pont

OMSZ 8 pont

Freemeteo 7 pont

Esőtánc 6 pont

Háromnapos előrejelzések (III. 19., 12., 15., max. 3 pont.)

Esőtánc 3 pont

Freemeteo 3 pont

OMSZ 3 pont

Weather Spark 3 pont

MetNet 2 pont

Ötnapos előrejelzések (III. 11., 16., max. 2 pont.)

Esőtánc 2 pont

Weather Spark 2 pont

Freemeteo 1 pont

MetNet 1 pont

OMSZ 0,5 pont

Végeredmény:

Weather Spark 14 pont (93,3%)

OMSZ 11,5 pont (76,6%)

Esőtánc, Freemeteo, MetNet 11 pont (73,3%)

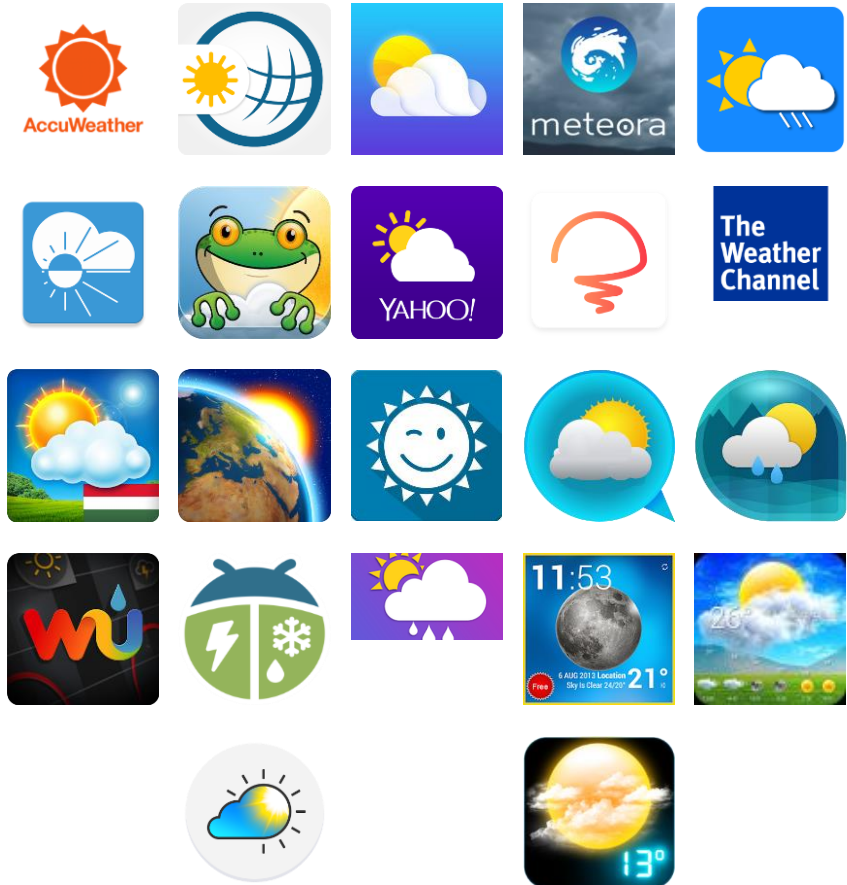
Exkluzív

2017. ősze

Nem jelentettük meg, oly lesújtó az eredmény

24 ingyenes időjárési oldal (app) megbízhatóságát vizsgáltuk heteken át, az eredmény olyan kiábrándító lett, hogy félretettük a témát, egyszerűen komolytalan az előrejelzők jó része.

Például az Időkép 3 napos előrejelzése 0%-ban valósult meg(!), de az OMSZ 33%-os találati aránya is kiábrándító.



Megbízható az applikáció?

22 ingyenes időjárás (előrejelző) oldal

Néhány évvel ezelőtt (2013. ősz és 2014. tavasz) már vizsgáltuk milyen pontosak az időjárési oldalak.

Az egy hónapig tartó vizsgálaton **78 százalékos** bevalással az amerikai **WeatherSpark** nyert, második lett az **OMSZ 71%**-kal. A Köpönyeg 52%-al zárta a sort.

Fél évvel későbbi második vizsgálatunknál ismét a **WeatherSpark** nyert (**93%!**), második az **OMSZ (76%)**, a harmadik helyen az Esőtánc, Freemeteo és MetNet osztozott, 73 százalékos bevalási aránnyal.

Az eredmény azt mutatta, az amerikai cég kivételével a többi vizsgált időjárési oldal megbízhatóságára sokat nem lehet adni.

Azóta eltelt több mint 3 év, az időjárást már jobbra okostelefonon és tableten nézzük. Így arra voltunk kíváncsiak, ezek a mobil applikációk mennyire megbízhatók.

Az adatfeldolgozásnál szükségünk volt pár szakértő tanácsra, az amsz.hu meteorológiai adatbázisnál és a Magyar Meteorológiai Társaságnál nem voltak túl segítőkészek.

Egyedül **Aigner Éva**, az European Weather Service (**Eumet**) szolgáltatási vezetője tudott érdemi szakmai válaszokat adni, melyet ez úton is köszönünk.

A hőmérsékletet nyár végén nem volt nehéz eltalálni, így azt figyeltük, a csapadékot tudták-e pontosan prognosztizálni az oldalak. Hiszen nem mindegy elázunk, vagy nem. Derűtségre nem egyszer az adott okot, a száraz időt mutató oldal dacára épp ömlött az eső. Vagy fordítva.

2017. szeptember 1. –szeptember 8. és szeptember 14 – szeptember 21.

	Időjárási oldal	Beválás %		
		IX. 1 - IX. 8.	IX. 2-5., 4-7., 5-8.	IX. (3.) 4-5-6.
		5 napra	3 napra	1 napra
1	AccuWeather		33%	
	500E letöltés			66,67%
		66,67%		
2	Időjárás&Radar		67%	
	10M letöltés			33,33%
		42,87%		
3	Weather Radar&Forecast		67%	

	10M letöltés			66,67%
		66,67%		
4	OMSZ Meteora		33%	
	50E letöltés			66,67%
		66,67%		
5	Weather Forecast		33%	
	500 ezer letöltés			0%
		50%		
6	Időkép		33%	
	1M letöltés			66,67
		58,33%		
7	Köpnöyeg		0%	
	500 ezer letöltés			33,33%
		58,33%		
8	Yahoo!		33%	
	10M letöltés			33,33%
		53,85		
9	Today Weather		33%	
	500 ezer letöltés			66,67
10	The Weather Channel		33%	

	50M letöltés			66,67
		60%		
		IX. 14 - IX. 21.	IX. 16-19, 17-20, 18-21	IX. 16-17-18.
		5 napra	3 napra	Köv. napra
11	Időjárás XL		67%	
	10M letöltés			33,33
		40%		
12	Weather Now		67%	
	500 E letöltés			66,67
		53,33		
13	YoWindow		33%	
	5M letöltés			33,33
		16,67%		
14	Yourweather		100%	
	10M letöltés			66,67
		80%		
15	Weather & Clock Wid.		100%	
	50M letöltés			33,33
		41,67%		

16	Weather Underground		67%	
	5M letöltés			33,33
		83,33%		
17	WeatherBug		67%	
	10M letöltés			66,67
		53,33%		
18	Weather live pro		100%	
	100E letöltés			66,67%
		78,57%		
19	Weather Animated Wid.		33%	
	1M letöltés			33,33
		25%		
20	Saevio Időjárás Mo-on		67%	
	33E letöltés			33,33
		40%		
21	Weather Live		67%	
	10M letöltés			66,67
		50%		
22	Weather Neon		33%	
	100E letöltés			0%
		41,67%		

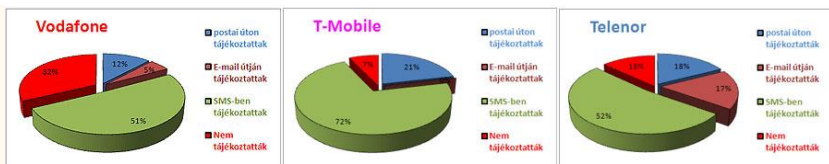
Függelék

Mobilsarc, grafikonok

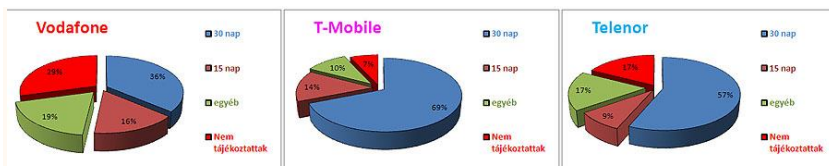
Kérdőíves válaszok a mobilcégek tarifaemelése kapcsán.



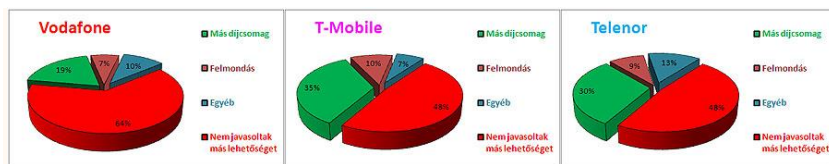
Milyen módon tájékoztatták az emelésről?



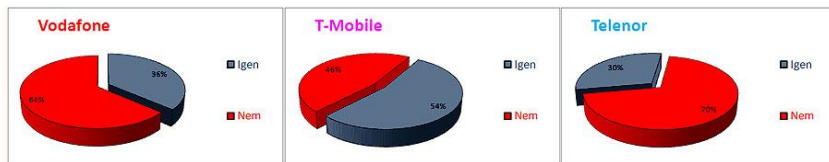
Mennyi idővel előtte tájékoztatták?



Milyen más lehetőséget kapott?



Lehetősége van a felmondásra?



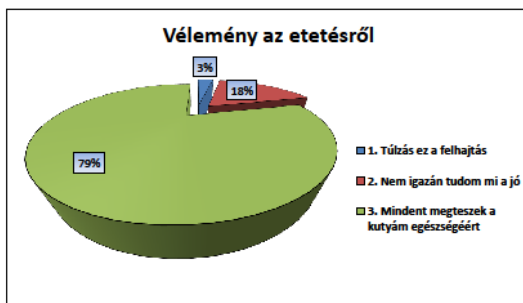
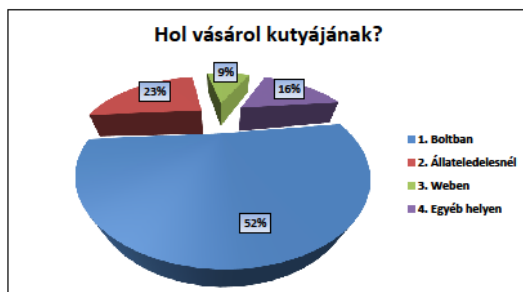
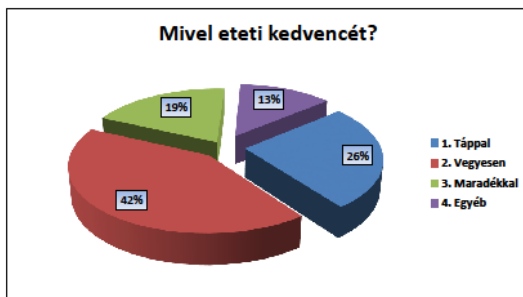
Emelhet egyoldalúan a szolgáltató?



Tápteszt, másként

Ön mivel eteti kutyáját? - kérdőív

Egy hónap alatt beérkező válaszadások aránya



Meteorológus vagy időjós

Időjárás



AccuWeather

2017. szeptember 1. –szeptember 8.





Időjárás@Radar

ma	holnap	vasárnap	hétfő	kedd	szerda	csüt
32°	25°	16°	21°	22°	22°	
15°	15°	14°	11°	12°	14°	

Akciók + Akár Ingyenes szállítá...
Valassa mindig a jó ajánlatok!

Élőképek

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00
17°	19°	20°	22°	22°
☀	☀	☀	☀	☀
☁ 50%	☁ 30%	☁ 30%	☁ 20%	☁ 20%

ma holnap hétfő kedd szerda
25° 17° 18° 22° 22°
14° 14° 12° 11° 1°

Élőképek

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00
15°	16°	16°	16°	1°
☁ 40%	☁ 40%	☁ 40%	☁ 40%	☁ 40%

ma holnap kedd szerda csütörtök péntek
22° 21° 23° 22° 22°
12° 11° 14° 14° 11°

Élőképek

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00
15°	16°	17°	19°	19°
☀ 30%	☀ 30%	☀ 30%	☀ 30%	☀ 30%

ma holnap szerda csütörtök péntek
21° 22° 24° 19° 20°
13° 11° 14° 15° 13°

Élőképek

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00
12°	13°	15°	19°	20°
☀ 10%	☀ 20%	☀ 30%	☀ 30%	☀ 30%

ma holnap csütörtök péntek szombat
23° 24° 19° 23° 27°
8° 13° 15° 11° 14°

Élőképek

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00
17°	19°	20°	21°	2°
☀ 10%	☀ 20%	☀ 20%	☀ 20%	☀ 20%

ma holnap péntek szombat vasár
25° 18° 22° 26° 2°
15° 15° 12° 12° 1°

Élőképek

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00
17°	17°	17°	17°	1°
☁ 50%	☁ 70%	☁ 40%	☁ 40%	☁ 40%

ma holnap szombat vasárnap hét
19° 23° 26° 28° 2°
15° 10° 13° 15° 1°

Élőképek

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00
11°	13°	15°	19°	2°
☀ 10%	☀ 10%	☀ 10%	☀ 10%	☀ 10%

ma holnap vasárnap hétfő ke
24° 27° 28° 31° 2°
7° 13° 15° 17° 2°



Weather radar & forecast

MAPS ME - Offline térkép. Dvora és Szécsény offline térkép. TELEPÍT...

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Többnyire napos	21°/14°
Szo 10:00	Zápor vagy zivatar	25°/14°
Vas 10:00	Időszakos esőzés	19°/13°
Hét 10:00	Időnként esős és zivatar	20°/12°
Ke 10:00	Előrelve zápor	21°/13°
Sze 10:00	Többnyire felhős	24°/13°
Csü 10:00	Felhős és napos	22°/10°
Pén 10:00	Kevés eső	22°/11°
Szo 10:00	Felhős	24°/12°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

9 napos előrejelzés

Ma 10:00	Hűvösebb	24°/13°
Vas 10:00	Időszakos esőzés	18°/11°
Hét 10:00	Változkozó felhők és naposítás	21°/10°
Ke 10:00	Változkozó felhők és naposítás	22°/12°
Sze 10:00	Változkozó felhők és naposítás	24°/13°
Csü 10:00	Változkozó felhők és naposítás	21°/11°
Pén 10:00	Változkozó felhők és naposítás	22°/9°
Szo 10:00	Felhős és napos	23°/10°
Vas 10:00	Felhős és napos	25°/11°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

Nyissa FHB Hello Bankszámlát, és... További L...

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Időszakos esőzés	18°/12°
Hét 10:00	Változkozó felhők és naposítás	21°/10°
Ke 10:00	Változkozó felhők és naposítás	21°/13°
Sze 10:00	Változkozó felhők és naposítás	24°/14°
Csü 10:00	Változkozó felhők és naposítás	23°/11°
Pén 10:00	Felhős és napos	25°/12°
Szo 10:00	Régen tartó naposítás	24°/12°
Vas 10:00	Régen tartó naposítás	26°/13°
Hét 10:00	Érd előfordulhat	28°/13°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

The best antivirus app for protection...

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Változkozó felhők és naposítás	21°/10°
Ke 10:00	Felhős és napos	21°/12°
Sze 10:00	Többnyire felhős	24°/15°
Csü 10:00	Zápor vagy zivatar	21°/11°
Pén 10:00	Többnyire napos	20°/10°
Szo 10:00	Régen tartó naposítás	26°/13°
Vas 10:00	Részesen napos	26°/13°
Hét 10:00	Többnyire napos	23°/12°
Ke 10:00	Zivatar	22°/11°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

Aggódás helyett az esztendőjele! További L...

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Részesen napos	23°/11°
Sze 10:00	Részesen napos	24°/14°
Csü 10:00	Részesen napos	19°/10°
Pén 10:00	Részesen napos	21°/11°
Szo 10:00	Felhős és napos	26°/13°
Vas 10:00	Előrelve záporok és zivatarok	22°/13°
Hét 10:00	Érd előfordulhat	21°/11°
Ke 10:00	Részesen napos	21°/10°
Sze 10:00	Növekvő felhősítés	22°/11°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

Most Megtudhatod Ki Vagy Való... További L...

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Részesen napos	24°/14°
Csü 10:00	Részesen napos	19°/11°
Pén 10:00	Részesen napos	22°/11°
Szo 10:00	Részesen napos	26°/14°
Vas 10:00	Változkozó felhők és naposítás	27°/16°
Hét 10:00	Részesen napos	29°/13°
Ke 10:00	Részesen napos	21°/9°
Csü 10:00	Részesen napos	21°/10°
Csü 10:00	Napos	22°/10°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

Napi előrejelzés 9 nap

Ma 10:00	Hűvösebb	10°/9°
Pén 10:00	Mélegesebb	23°/11°
Szo 10:00	Részesen napos	27°/14°
Vas 10:00	Előrelve záporok és zivatarok	27°/16°
Hét 10:00	Előrelve záporok és zivatarok	27°/15°
Ke 10:00	Időszakos esőzés	21°/11°
Sze 10:00	Többnyire napos, kevés felhővel	22°/8°
Csü 10:00	Részesen napos	21°/9°
Pén 10:00	Növekvő felhősítés	22°/9°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások

számláznél is az új V... További L...

Napi előrejelzés 9 nap

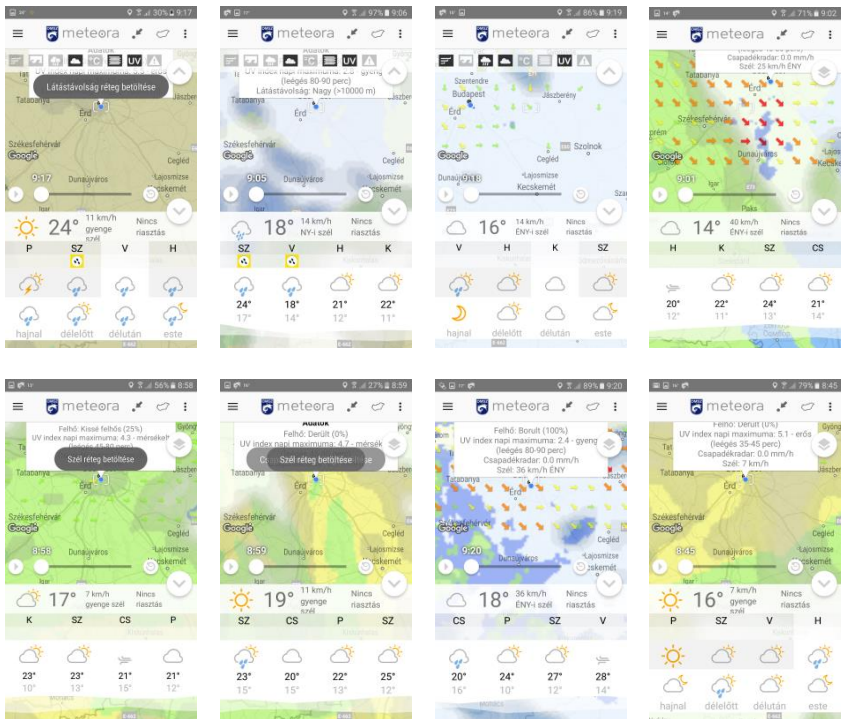
Ma 10:00	Hűvösebb	10°/9°
Pén 10:00	Mélegesebb	23°/11°
Szo 10:00	Részesen napos	27°/14°
Vas 10:00	Előrelve záporok és zivatarok	27°/16°
Hét 10:00	Előrelve záporok és zivatarok	27°/15°
Ke 10:00	Időszakos esőzés	21°/11°
Sze 10:00	Többnyire napos, kevés felhővel	22°/8°
Csü 10:00	Részesen napos	21°/9°
Pén 10:00	Növekvő felhősítés	22°/9°

Hirdetés eltávolítása

Előrejelzés Radar Miniatűrmozgások



OMSZ Meteora





Weather Forecast (Droid Team)





Időkép

The screenshots show the following content:

- Screenshot 1:** 5-day forecast starting from Friday (15°C/14°C) to Wednesday (22°C/11°C).
- Screenshot 2:** 6-day forecast starting from Saturday (22°C/15°C) to Thursday (22°C/12°C).
- Screenshot 3:** 7-day forecast starting from Friday (20°C/14°C) to Thursday (22°C/15°C).
- Screenshot 4:** Hourly forecast for the next 36 hours, showing temperatures ranging from 16°C to 22°C.
- Screenshot 5:** 9-day forecast starting from Saturday (20°C/13°C) to Thursday (22°C/15°C).
- Screenshot 6:** 10-day forecast starting from Sunday (20°C/14°C) to Friday (22°C/15°C).
- Screenshot 7:** 11-day forecast starting from Sunday (20°C/14°C) to Saturday (22°C/15°C).
- Screenshot 8:** 12-day forecast starting from Monday (20°C/14°C) to Sunday (22°C/15°C).



Köpönyeg

Flórejelzések

Észlelés beküldése

Délben 32° Este 25° Holnap reggel 16°

15 napos előrejelzés

Szept. 1.	Közepesen felhős 3 mm csapadék	32°	20°
Szept. 2.	Szombat	26°	15°
Szept. 3.	Vasárnap	21°	16°
Szept. 4.	Hétfő	21°	13°
Szept. 5.	Kedd	23°	13°
Szept. 6.	Szerda	24°	14°

Flórejelzések

Gyengén felhős
4 mm csapadék

16°

Észlelés beküldése

Délben 25° Este 21° Holnap reggel 14°

15 napos előrejelzés

Szept. 2.	Szombat	25°	14°
Szept. 3.	Vasárnap	16°	13°
Szept. 4.	Hétfő	22°	12°
Szept. 5.	Kedd	24°	14°

Flórejelzések

Eső
27 mm csapadék

15°

Észlelés beküldése

Délben 18° Este 17° Holnap reggel 14°

15 napos előrejelzés

Szept. 3.	Vasárnap	18°	14°
Szept. 4.	Hétfő	22°	13°
Szept. 5.	Kedd	23°	12°
Szept. 6.	Szerda	25°	14°
Szept. 7.	Csütörtök	24°	15°

Flórejelzések

Erősen felhős
3 mm csapadék

14°

Észlelés beküldése

Délben 22° Este 19° Holnap reggel 14°

15 napos előrejelzés

Szept. 4.	Hétfő	22°	13°
Szept. 5.	Kedd	22°	13°
Szept. 6.	Szerda	26°	15°
Szept. 7.	Csütörtök	23°	13°
Szept. 8.	Péntek	23°	13°

Flórejelzések

Gyengén felhős

12°

Észlelés beküldése

Délben 23° Este 21° Holnap reggel 15°

15 napos előrejelzés

Szept. 5.	Kedd	23°	13°
Szept. 6.	Szerda	26°	14°
Szept. 7.	Csütörtök	17°	15°
Szept. 8.	Péntek	21°	13°

Flórejelzések

Gyengén felhős
2 mm csapadék

18°

Észlelés beküldése

Délben 25° Este 20° Holnap reggel 16°

15 napos előrejelzés

Szept. 6.	Szerda	25°	14°
Szept. 7.	Csütörtök	20°	15°
Szept. 8.	Péntek	24°	13°
Szept. 9.	Szombat	27°	14°
Szept. 10.			

Flórejelzések

Délben 17° Este 15° Holnap reggel 14°

15 napos előrejelzés

Szept. 7.	Csütörtök	17°	14°
Szept. 8.	Péntek	23°	13°
Szept. 9.	Szombat	28°	14°
Szept. 10.	Vasárnap	27°	17°
Szept. 11.	Hétfő	27°	17°
Szept. 12.	Kedd	22°	15°
Szept. 13.	Szerda	21°	13°

Flórejelzések

Közepesen felhős

12°

Észlelés beküldése

Délben 24° Este 21° Holnap reggel 17°

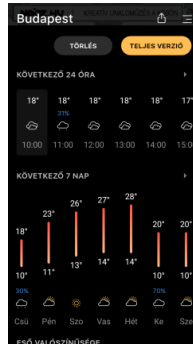
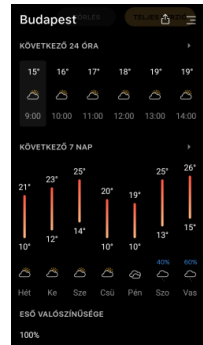
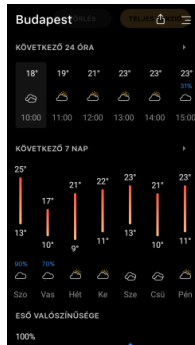
15 napos előrejelzés

Szept. 8.	Péntek	24°	10°
Szept. 9.	Szombat	28°	16°
Szept. 10.	Vasárnap	29°	17°
Szept. 11.	Hétfő	28°	16°
Szept. 12.	Kedd	19°	15°





Today Weather



Budapest, Budapest

10:00	☀	26°	0%	EK 8 KM/H
11:00	☀	27°	0%	KÉK 8 KM/H
12:00	☀	29°	0%	KÉK 8 KM/H
13:00	☀	28°	0%	DK 9 KM/H
14:00	☀	29°	0%	D 10 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

PÉN	SZO	VAS	HÉT	KE	SZE
☀	☀	☀	☀	☀	☀
31°	25°	17°	21°	21°	22°
14°	13°	10°	11°	11°	11°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

IDŐ	KÖR.	HÓM.	CSA-PAD	SZÉL
10:00	☀	18°	0%	NYÉNY 12 KM/H
11:00	☀	19°	0%	ÉNY 12 KM/H
12:00	☀	21°	0%	ÉNY 13 KM/H
13:00	☀	23°	10%	ÉNY 13 KM/H
14:00	☀	23°	20%	ÉNY 12 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

SZO	VAS	HÉT	KE	SZE	CSÜ
☀	☀	☀	☀	☀	☀
25°	17°	21°	22°	23°	21°
13°	10°	9°	11°	13°	10°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

10:00	☁	16°	0%	ÉÉNY 13 KM/H
11:00	☁	16°	0%	ÉÉNY 16 KM/H
12:00	☁	16°	0%	ÉÉNY 16 KM/H
13:00	☁	16°	15%	ÉÉNY 15 KM/H
14:00	☁	16°	40%	ÉÉNY 15 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

VAS	HÉT	KE	SZE	CSÜ	PÉN
☁	☁	☁	☁	☁	☁
17°	22°	22°	23°	21°	22°
11°	10°	12°	13°	10°	11°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

11:00	☀	17°	0%	ÉNY 18 KM/H
12:00	☀	18°	0%	ÉNY 19 KM/H
13:00	☀	19°	0%	ÉNY 23 KM/H
14:00	☀	19°	0%	ÉNY 22 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

HÉT	KE	SZE	CSÜ	PÉN	SZO
☀	☀	☀	☀	☀	☀
21°	23°	25°	20°	19°	25°
10°	12°	14°	10°	10°	13°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

10:00	☀	19°	0%	NYÉNY 12 KM/H
11:00	☀	20°	0%	NYÉNY 11 KM/H
12:00	☀	21°	0%	NYÉNY 14 KM/H
13:00	☀	20°	0%	NYÉNY 16 KM/H
14:00	☀	21°	0%	NYÉNY 19 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

KE	SZE	CSÜ	PÉN	SZO	VAS
☀	☀	☀	☀	☀	☀
23°	24°	19°	22°	26°	25°
12°	14°	10°	11°	14°	14°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

IDŐ	KÖR.	HÓM.	CSA-PAD	SZÉL
10:00	☁	18°	25%	NYÉNY 16 KM/H
11:00	☁	18°	30%	NYÉNY 15 KM/H
12:00	☁	18°	20%	NYÉNY 15 KM/H
13:00	☁	18°	10%	NY 15 KM/H
14:00	☁	18°	5%	NY 16 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

CSÜ	PÉN	SZO	VAS	HÉT	KE
☁	☁	☁	☁	☁	☁
18°	23°	26°	27°	28°	20°
10°	11°	13°	14°	14°	10°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

Budapest, Budapest

10:00	☀	17°	0%	DDNY 3 KM/H
11:00	☀	19°	0%	DDNY 6 KM/H
12:00	☀	20°	0%	DDNY 8 KM/H
13:00	☀	21°	0%	DDNY 10 KM/H

48 ÓRA →

NAPI

PÉN	SZO	VAS	HÉT	KE	SZE
☀	☀	☀	☀	☀	☀
24°	27°	29°	30°	21°	21°
11°	13°	16°	16°	11°	11°
100%	100%	100%	100%	100%	100%

15 NAPOS ELŐREJELZÉS →

The Weather Channel



Időjárás XL

2017. szeptember 14 – szeptember 21.

10 napos előrejelzés

CSÜ 14	Deris	26°
PÉN 15	Deris	21°
SZO 16	Részben felhős	26°
VAS 17	Zivatarok	21°
HÉT 18	Deris	20°
KE 19	Est	17°
SZE 20	Est viharos	18°
CSÜ 21	Est viharos	18°

10 napos előrejelzés

CSÜ 14	Részben felhős	19°
SZO 16	Részben felhős	24°
VAS 17	Zivatarok	21°
HÉT 18	Deris	19°
KE 19	Est	16°
SZE 20	Részben felhős	17°
CSÜ 21	Részben felhős	18°
PÉN 22	Deris	19°

10 napos előrejelzés

SZO 16	Est	25°
VAS 17	Zivatarok	21°
HÉT 18	Deris	20°
KE 19	Est	17°
SZE 20	Részben felhős	17°
CSÜ 21	Részben felhős	17°
PÉN 22	Részben felhős	18°
SZO 23	Est viharos	18°

10 napos előrejelzés

VAS 17	Est	19°
HÉT 18	Deris	20°
KE 19	Est	16°
SZE 20	Többnyire felhős	16°
CSÜ 21	Est viharos	17°
PÉN 22	Részben felhős	19°
SZO 23	Részben felhős	21°
VAS 24	Többnyire felhős	19°

10 napos előrejelzés

HÉT 18	Részben felhős	20°
KE 19	Est viharos	17°
SZE 20	Többnyire felhős	17°
CSÜ 21	Est	14°
PÉN 22	Est viharos	16°
SZO 23	Részben felhős	18°
VAS 24	Est viharos	19°
HÉT 25	Est viharos	19°

10 napos előrejelzés

KE 19	Est	16°
SZE 20	Est viharos	18°
CSÜ 21	Est	14°
PÉN 22	Est viharos	16°
SZO 23	Est viharos	16°
VAS 24	Est viharos	18°
HÉT 25	Est viharos	19°
KE 26	Részben felhős	20°

10 napos előrejelzés

SZE 20	Felhős	17°
CSÜ 21	Est viharos	16°
PÉN 22	Többnyire felhős	17°
SZO 23	Részben felhős	19°
VAS 24	Est viharos	17°
HÉT 25	Est viharos	18°
KE 26	Est viharos	20°
SZE 27	Részben felhős	21°

10 napos előrejelzés

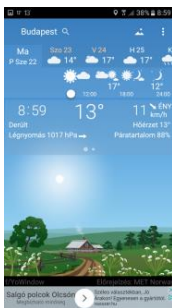
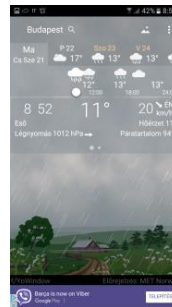
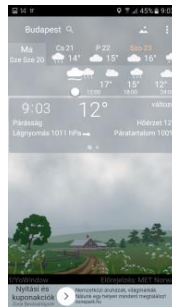
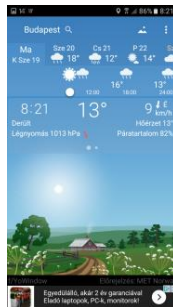
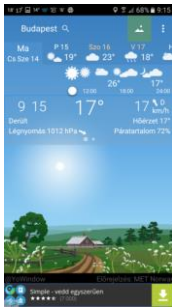
CSÜ 21	Est	13°
PÉN 22	Részben felhős	18°
SZO 23	Est viharos	17°
VAS 24	Est	16°
HÉT 25	Est viharos	17°
KE 26	Est viharos	21°
SZE 27	Deris	22°
CSÜ 28	Deris	21°

10 napos előrejelzés

PÉN 22	Est viharos	18°
SZO 23	Est viharos	16°
VAS 24	Est viharos	17°
HÉT 25	Felhős	18°
KE 26	Est viharos	20°
SZE 27	Deris	21°
CSÜ 28	Deris	21°
PÉN 29	Deris	19°



YoWindow



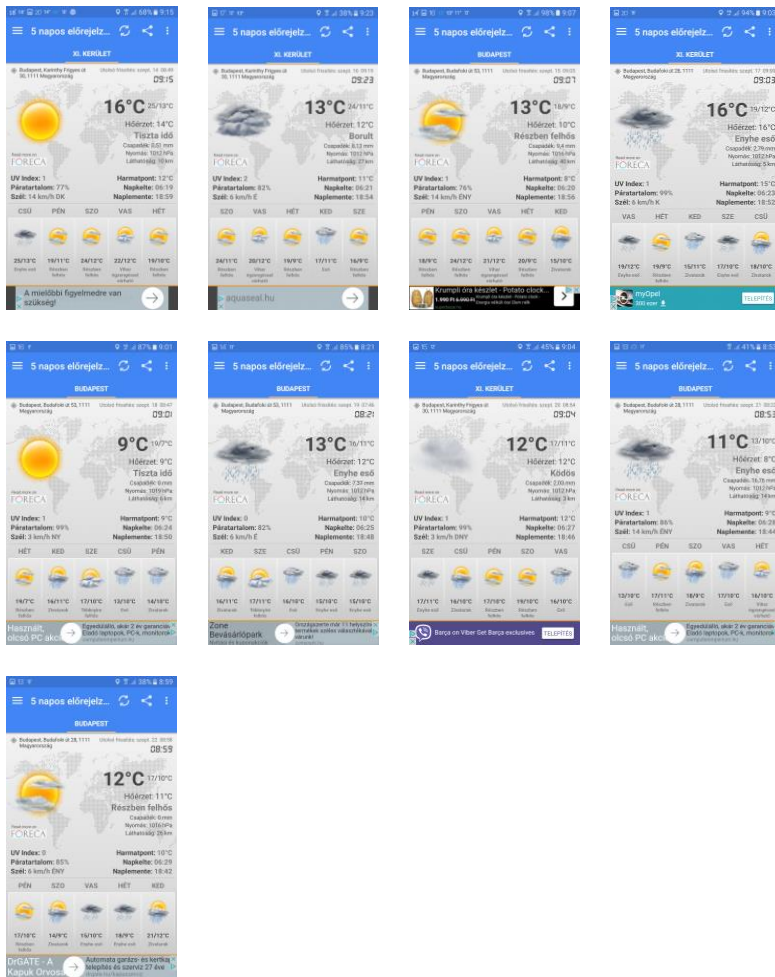


Yourweather (Időjárás 14 nap)



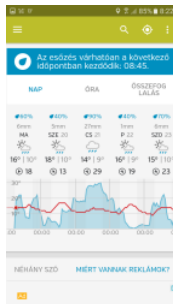


Weather & Clock Widget





Weather Underground



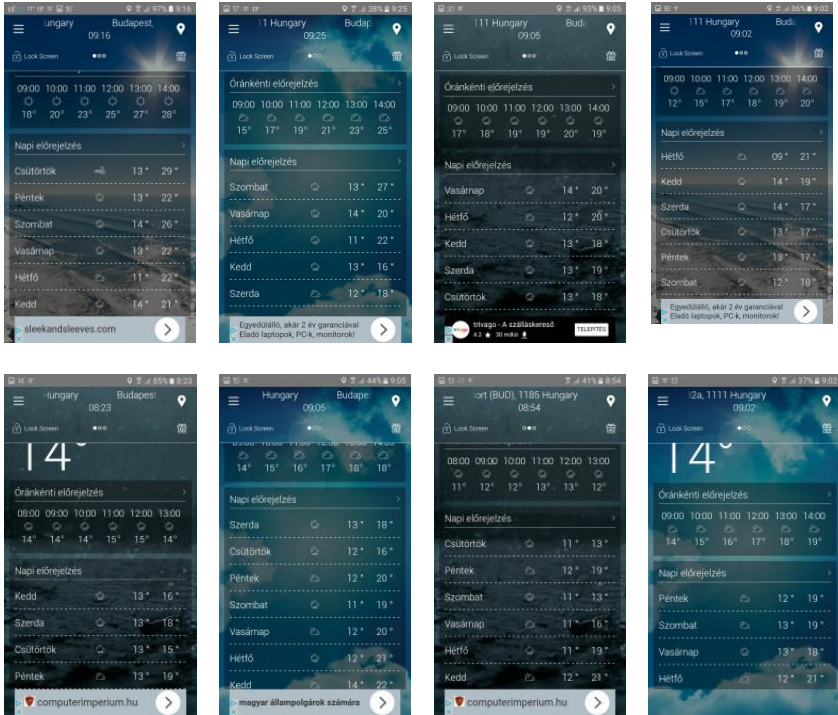


WeatherBug





Weather live pro





Weather Animated Widgets



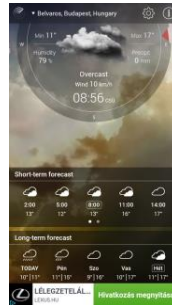


Saevio





Weather Live

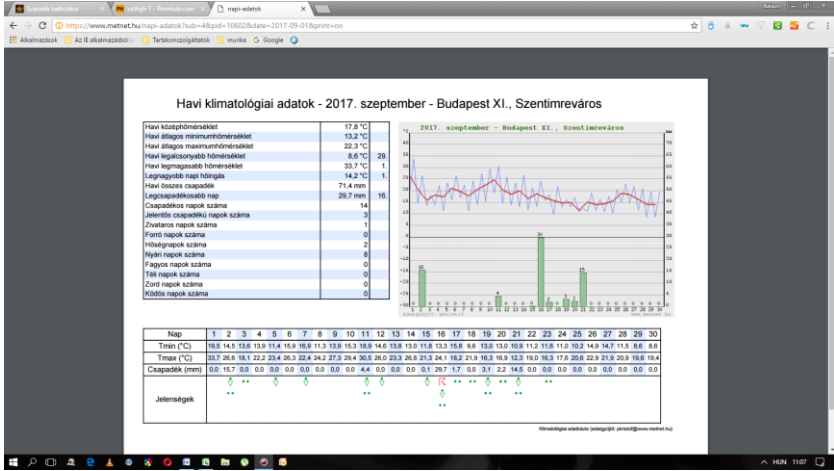




Weather Neon



Amilyen idő volt valójában



JELMAGYARÁZAT

- | | | | | | | | |
|--|----------------|--|----------|--|----------|--|---------|
| | zivatar | | havazás | | jégeső | | harmat |
| | hózivatar | | hózápor | | ónos eső | | köd |
| | zivatar jéggel | | eső | | pára | | hófűvás |
| | zápor | | szitálás | | dér | | zúzmara |

F hófoltok L hólepel A automata állomás E észlelével rendelkező állomás

Jegyzetek, források

¹ A nonprofit szervezetek nem profit célok által vezérelt szervezetek. A **közjó** szolgálata azt jelenti, hogy egy szervezet tevékenységével nemcsak saját tagjait, hanem a köz érdekeit is szolgálja. A nonprofit szervezetek működési elvei és céljai jellege közhasznú jelleggel bír. (Civil Világ 1., 56 old. - Századvég)

Az alapítvány jogi személy, egy tartós közérdekű célra alapító okiratban létrehozott célvagyron, amelynek felhasználását és működtetését valamilyen kezelő szervezet – esetünkben az alapító sajtóügynökség – által kinevezett kuratórium irányítja. Tagjai nem lehetnek.

² **Garai István** 1981-1991 között a Fogyasztók Országos Tanácsának titkára, 1994-től az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) titkára, 1997-től ügyvezető elnöke, majd haláláig elnöke volt.

³ A civil szféra helyzete és lehetőségei. Várszegi Dóra, Századvég 2005.

⁴ Fogyasztóvédő Alapítvány (Civil szervezetek a fogyasztóvédelemért.)
https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/fogyaszto.htm

⁵ Jelentés az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága tevékenységéről. 2007.

⁶ Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB) az Európai Unió (EU) tanácsadó szerve.

⁷ A kkv betűszó a kis-, illetve középvállalkozás kifejezés rövidítése.

8

Pozitív lista 2017. december 31.-ei állapot

AEGON	Alba Mineral
Aldi	Asus
Auchan	Aqua Pet
ÁAK	bauMax
Bácsvíz	BKK
Blue Chip	Bonafarm
Borsodvíz	Borsod Volán
Bónusz Brigád	Brendon
B-tel webáruház	Candy
Canon	CBA
CIB Bank	Cinema City
Coop	Dagály Fürdő
Dávid-Car-Max	DDGÁZ
Decathlon	Detki
DHL	DigiTV

Diego	DKV
DPD	DM
DRV	ELMŰ-ÉMÁSZ
eMAG	E.ON
Erste Bank	Euronics
Extreme Digital	Égáz-Dégáz
ÉMÁSZ	FHB
Ford KKE	Fornetti
Fox Kupon	Főgáz
Főtáv	Fővárosi Vízművek
F-Secure	Generali
Groupama Biztosító	GLS
Henkel	Hertz
Heves Megyei Vízmű	Ikea
Kika	Krups
KMKK	Kupon Napok.hu
Kupon Világ	K&H Biztosító
Libri	Lidl
Líra	Magyar Posta
MÁV-START	McDonald's
Merian	MediaMarkt
METRO	Microsoft Magyarország
MinDig TV	Mizo
MKB Bank	MOL
Móra Könyvkiadó	MVM
MWorld	Naszálytej
Nestlé	Nikon
Notebookspecialista.hu	Obi
Office Depot	Ofotért

Olympus	Opel Magyarország
OTP Bank	Óvártej
Pappas Autó	pcdoki.hu
Penny Market	Pick Szeged
PlazaMarket	Praktiker
Primer Távhő	Procter and Gamble
Provident	Rossmann
Samsung	Shell
Sony	SPAR
Supra	Suzuki
Szallas.hu	Szamos
Szuperstore	TakarékBank
Tchibo	Telenor
Tesco	Tigáz
TNT	Total
UniCredit Bank	Uniq Biztosító
UPC	UPS
Vodafone	Volán Zrt.
Webinform	Whirlpool
Xentury	Zalakerámia
Z+D	5áSec

Negatív lista 2017. december 31.-i állapot

Apple Store

DEAL LX

Hexabyte

Invitel

Orangeways

RKSZ

watchglobal.hu

BLUE MOBILE

Elittárs

Hotel Rubinia

MediaNetPlaza

Renault Hungária

Ryanair

Zepter

A szöveg eredeti tartalma, illetve bármilyen alkotóeleme (kép, grafika) szerzői jogvédelem alá esik, csak előzetes írásbeli engedéllyel használható fel.

Idézéshez nem kell engedély.

A Fogyasztóvédő Alapítvány (FVA) írásos engedélye nélkül tilos jelen anyag tartalmát akár nyílt, akár zárt adatbázisba lementeni, továbbá azt terjeszteni. Az FVA engedélye nélkül az oldalak bármely alkotóeleme (együtt és külön-külön is) online vagy nyomtatott reprodukálása nyilvános közzététel céljából tilos.

Az FVA fenntartja a jogot, hogy honlapján elhelyezett anyagot bármikor módosítsa vagy átdolgozza, illetve elérhetőségét korlátozza. Az FVA nem garantálja a weboldalakhoz való hozzáférés folyamatosságát, illetve hibamentességét.

A kiadvány elkészítésében közreműködött:

Csibi Csaba, Esztári Andrea, Fehér Sámuel, Kocsis Péter, Koncz József, Rózsa György, Szőke Andrea és Varga Zoltán.

Szerkesztő: Selmeczi Balázs

Grafika, webes megjelenés: Varga Zoltán

Az online elektronikus kiadvány közzététele 2018., módosított változat 2021.

Fogyasztóvédő Alapítvány

levelek@fogyasztovedelem.hu