

## Lapszemle

2010. 39. hét

### **Időnként a netet is ki kell takarítani**

Az internetes kereskedelem térhódításával fokozódó figyelmet érdemel az online fogyasztóvédelem is. Szerencsére ennek fontosságát néhány éve már felismerték az Európai Unió döntéshozói is, s ennek eredményeként az idén már negyedik alkalommal végeztek a tagországok átfogó ellenőrzést. A sweep dayre, vagyis a söprögetés napjára keresztelt akció lényege, hogy egy adott témában több európai uniós tagállam ugyanabban az időpontban, egységesen kidolgozott módszerek alapján végez ellenőrzést a világhálón, azaz megpróbálják a kiválasztott téma tekintetében az internetet „kitakarítani”. Ez évben - mint arról a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság beszámolt - a tagállamok a szabadidős és kulturális rendezvények online jegyárúsításának ellenőrzését tűzték ki célul. Az ellenőrzés annak megállapítására irányult, hogy a kiválasztott honlapok üzemeltetői betartják-e a fogyasztóvédelmi előírásokat, így különösen a szolgáltató adatainak feltüntetésére, illetve az ártájékoztatásra vonatkozó szabályokat. A vizsgálat kiterjedt a cégek által alkalmazott általános szerződési feltételek jogszerűségének ellenőrzésére is. Magyarországon a vizsgált nyolc honlap közül valamennyi esetében találtak a „söprögetők” hiányosságát. Az NFH valamennyi honlapot üzemeltető cégnek írásban jelezte a megállapított hiányosságokat, amelynek eredményeképpen ez idáig két weboldal üzemeltetője küszöbölte ki. A többi weboldalnál jelenleg is folyamatban van a hiányosságok pótlása. (szeptember 27. *Magyar Nemzet 3.o.*)

### **Logó a megbízható e-boltoknak**

Az Európai Parlament támogatja azt a képviselői javaslatot, hogy speciális logóval jelöljék meg az EU-ban a megbízható internetes boltok honlapjait. A logótól azt várják, hogy fellendíti a biztonságos, minőségi áruk kereskedelmét, és ezzel segíti a digitális belső piac kiépülését. A megbízhatósági logós javaslatot beépítik majd a készülő új fogyasztóvédelmi direktívába. (*Népszava 4.o.*)

### **Évekig nem várható újabb szereplő a magyar kiskereskedelemben**

Nem csak vásárlóerejének egy részét, nemzetközi vonzerejét is elvesztette a magyar élelmiszer- és napifogyasztásicikk-kereskedelem. A német Aldi diszkontlánc megjelenése óta nemhogy új szereplő nem érdeklődött a néhány éve élénk nemzetközi figyelemmel követett magyar ágazat iránt, de még pletykaszinten sem merült fel újabb szereplő bejövetele. Az elmúlt években kizárólag a már itt levő láncok terjeszkedtek és akviráltak. Kozák Ákos, a GfK Hungária ügyvezető igazgatója 2013-2015 közé várja, hogy vonzóbb legyen a piac és megjelenjenek új befektetők. (*Napi Gazdaság 1+4.o.*)

### **Félretájékoztatt a Lyoness**

A svájci Lyoness Holding Magyarországon kívül 14 országban rendelkezik leányvállalattal és működtet vásárlói közösséget Lyoness néven. A Gazdasági Versenyhivatal vizsgálva megállapította: a Lyoness egyes tájékoztatásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. Miközben a fogyasztóknak minden, a rendszer keretében megvalósított vásárlás után százszázalékos visszatérítést ígértek, esetenként csak a vásárlási érték 0,5 százalékát írták jóvá a

törzsvásárlók azon jutalékszámáján, amely nem egy valódi bankszámla, csak a Lyoness informatikai rendszerében létező számla. A reklámokban szereplő azonnali jóváírással szemben ahhoz, hogy a fogyasztó részére ténylegesen átutalás történjen a bankszámlájára, 260-300 ezer forint értékben kellett vásárolnia a termékpartnereknél. Ráadásul a Lyoness cashback kártya érvényesítése két év után csak akkor ingyenes, ha valaki legalább havonta nettó 39 ezer forintért vásárolt a partnereknél. Ellenkező esetben a díj 12 euró. A GVH mindezért a cégre egymillió forintos bírságot szabott ki. A versenyhivatal eljárása azért indult, mivel a visszatérítésről megtevesztő tájékoztatások jelentek meg a sajtóban PR+cikkek, illetve szintén PR-rádió- és tévéinterjúk formájában. Ezeket az anyavállalat szervezte és adta meg a tartalmukat, a magyar leányvállalat csak a megjelentetésről gondoskodott. (szeptember 28. *Napi Gazdaság 16.o.*, **Bírságot kapott a Lyoness Világgazdaság 8.o.**)

## **Bedarálják a diszkontok a kisboltokat**

Öt év múlva egészségesebb lesz a fogyasztási szerkezet

Hönyi Gyula

Minden belső piaci erősítést, az adók és az adminisztrációs terhek csökkentését, illetve az új munkahelyek teremtésével kapcsolatos intézkedést támogat az Országos Kereskedelmi Szövetség - mondta Feiner Péter elnök a szervezet tegnapi rendezvényén, amelyen jelen volt Kármán András, a pénzügyi szabályozásért felelős államtitkár is. Kármán egy papírról olvasta fel az eseményen, hogy kiegyensúlyozott és fegyelmezett költségvetésre van szükség és csökkenteni kell az állami kiadásokat.

A "tiszteletköröket" követően Kozák Ákos, a GfK Hungária Piackutató Kft. igazgatója előadásában kiemelte, hogy jövőre még viszonylag magas lesz a háztartások fogyasztási szerkezetében az élelmiszerre és napi fogyasztási cikkre elköltött rész (25 százalék), ám a következő években lassan, de biztosan csökken az arány. (Az európai átlag 20 százalék alatt van és a lakásfenntartásra, illetve energiára elköltött összeg rendre magasabb, mint a napi fogyasztási cikkekre. Itthon is ez lenne az egészséges, de a magyar fogyasztó rendszerint az élelmiszerboltban költ a legtöbbet, így jövedelméhez mérten magas a napi fogyasztási cikkekre fordított kiadás.) A várható jövedelemnövekedés és a fogyasztási szerkezet "visszarendeződése" után 2015-ben a GfK mérései szerint a lakásfenntartásra és a napi fogyasztási cikkekre mutató költségek egálba kerülnek (21-21 százalékkal) és összességében 5 százalékkal csökkennek a jövedelmekhez viszonyítva. Így újra növekedhet a vendéglátásra, a hírközlésre, a sajtótermékekre, illetve a ruházatra elkülönített háztartási keret.

Ami a kereskedelmi csatornákat illeti, Kozák szerint a diszkontok már öt év múlva befogják a hiper- és szupermarketek piaci részesedését (jelenleg 17 százalékon állnak, míg az előző kettő 23, illetve 21 százalékon), majd 2020-ban átveszik a vezetést és részesedésük 27 százalékra nő. Miközben piacot nem hódítanak el a hiper- és szupermarketektől, a diszkont csatorna növekedése a GfK számításai szerint a kisboltokat tömörítő magyar láncok és a független kisboltok rovására megy.

A magyar ruházati piac szereplői szerint a múlt év volt a mélypont, így sokan abban reménykedtek, hogy ez az év csak jobb lehet. A várakozásokkal ellentétben azonban a ruházati kereskedők összességében 6 százalékkal kisebb forgalmat realizáltak 2010 első félévében, mint egy évvel korábban - állapította meg a GfK Hungária Piackutató Intézet. Ez év első félévében 135 milliárd forint volt a piac forgalma, míg tavaly ilyenkor 144 milliárdról lehetett beszélni. 2008 első félévében 164 milliárd forint volt a forgalom.

(Napi Gazdaság, 2010. szeptember 29., szerda, 4. oldal)

## Lesz-e egyezség az energetikai cégekkel?

Központi támogatást csak a kormánypárti önkormányzati távhőtársaságok kaphatnak

**A Fidesz-kormány ígéretései ellenére holnapra szinte biztosan nem születik meg az egyezség az energetikai cégekkel az új árképzési rendszerről - tudta meg lapunk piaci forrásokból. Már az is eredmény lesz, ha az év végéig kidolgozza a kabinet az áram-, a földgáz- és a távhődíjak kialakításának új rendszerét. Jelenleg csak arról zajlik a vita a felek között, hogy a tucatnyi hazai földgáztársaság milyen arányban osztozzon a lakossági gázdíjak befagyasztása miatt keletkező ráfizetésen.**

Bár a Fidesz-kormányzat többször megígérte, szinte bizonyos, hogy mégsem születik semmilyen megállapodás holnapig a kormányzat és az energetikai cégek között az új árképzési rendszerekről - erősítette meg lapunknak több szakember. A hozzáértők szerint nemhogy a beígért, szeptember végi időpontra nem hoz tető alá a kabinet egyezséget az áram-, a gáz- és a távhőellátó cégekkel, már az is eredmény lesz, ha az év végéig kidolgoz a kormányzat egy olyan áram-, távhő- és gáztarifa-szabályozási módszert, amely a lakosságot ellátó társaságok számára is elfogadható. A jelenlegi rendszer ugyanis fenntarthatatlan, miután a kormányzat júliustól befagyasztotta a lakossági energiaárakat, annak ellenére, hogy az importárak növekedtek, és a forint-dollár árfolyam - elsősorban a fideszes vezetők kijelentései, illetve az Orbán- kormány intézkedései miatt - óriási mértékben romlott. (A forint-dollár átváltási arány alakulásának azért van jelentősége, mert az importőrök dollárért veszik az energiahordozókat, miközben idehaza forintért adják el.) Az általunk megkérdezett szakértők szerint ma még egyáltalán nem tudni, hogy a kabinet milyen módon tartja majd szinten az áram-, a földgáz- és a távhődíjakat úgy, hogy közben ne növekedjen tovább a cégek lakossági piacon termelődő vesztesége.

A legnagyobb gond a földgáz esetében jelentkezik - állítják a piaci források -, a háztartások ugyanis az elmúlt évek során mintegy 60 milliárd forint tartozást halmoztak fel a gázszolgáltatókkal szemben azért, mert a kormányzat korábban nem engedte a szükséges mértékben emelni a tarifákat. Ebből eddig csupán mintegy 30 milliárd forintot fizettek vissza a lakossági felhasználók. A fennmaradó összeget a jövő év közepéig kellene letudniuk a kisfogyasztóknak. Emellett a gázszektor működését az is bénítja, hogy megközelítőleg 28 milliárd forintba növekedett a gázcégek kintlévősége amiatt, hogy jelentősen növekedett a gázszámláikat ki nem fizető felhasználók száma. Mindehhez hozzáadódik, hogy szakmai számítások szerint október elejétől mintegy 12-15 százalékos gázáremelést kellett volna végrehajtani a kormányzat forintgyengítő politikája miatt. Ez a korrekció azonban elmaradt. Mi több, a kormány - úgy tudjuk - azt tervezi, hogy januárban sem engedi módosítani a tarifákat. Ami, ha a díjkorrekció legkésőbb február elején sem történik meg, szakmai számítások szerint újabb 30-40 milliárd forint veszteséget terhel az iparágra. Így mindent egybevetve - különös tekintettel arra, hogy közeleg a fűtési fődíj - néhány hónapon belül százmilliárd forintos nagyságrendűre dagadhat a háztartások által ki nem fizetett gázszámla nagysága. A Fidesz választási propagandája miatt egyre növekvő tartozást pedig előbb-utóbb vagy a fogyasztóknak, vagy az adófizetőknek ki kell fizetniük. A kormányzat ugyanis az európai jogrend megsértése nélkül nem teheti meg, hogy rendeleteivel a csőd szélére sodorja a lakossági szektorban már most is veszteségesen működő energetikai cégeket - állítják egybehangzóan a hozzáértők. Úgy tudjuk: mostanság érdemi tárgyalás nem is zajlik az érintettek között az új díjszabási mechanizmusról. Megbeszélések tárgya csupán az, hogy a hazai gázpiacon működő tucatnyi társaság milyen arányban osztozzon a jelenlegi és a következő hónapokban keletkező veszteségen.

Az árampiacon jelenleg valamivel kedvezőbb a helyzet, mint a gázellátás területén. A villamosenergia-díjakra jelenleg nem nehezedik számottevő áremelési nyomás. Abban az esetben azonban, ha a kormány nem változtat a kötelező áramátvételi rendszeren (kát), amelynek keretében a környezetbarátnak minősített erőművektől a piaci ár mintegy háromszorosáért kötelező átvenni az áramot, akkor az áramtarifákat is emelni kell majd. A fogyasztók ugyanis évente 60-70 milliárd forintot fizetnek ki a kát-rendszerbe sorolt erőműveknek. Ezen blokkok nagy része kapcsolatos hő- és áramot előállító termelőegység. Így abban az esetben, ha az adott erőmű árameladásából szerzett

bevétele csökken, kénytelen lesz növelni a távhődíjat. Ez pedig a távhő-felhasználói piacon okoz majd újabb feszültségeket. A legtöbb hazai távhőcég önkormányzati tulajdonban van.

## Csak a választások után várható döntés

Hozzáértők szerint a kormányzat csak az önkormányzati választások után hoz majd érdemi döntéseket az energiaár-rendszer átalakítása ügyében. Annak érdekében, hogy a lakosság abban a hitben szavazzon, hogy a kabinet „megvédi” a lakosságot a nemzetközi piaci folyamatoktól, az áremelésektől. Egyesek azt is tudni vélik, hogy a Fidesz-kormány a későbbiekben azokat az önkormányzati távhőtársaságokat „veszi majd ki” a központilag támogatottak köréből, amely településeken a kormánypárt „elveszti” a helyhatósági választásokat.

(Népszava, 2010. szeptember 29., szerda, 4. oldal)

## Most látta meg az Auchan az alagút végét

Hönyi Gyula

Európában a magyar vásárló nézi és követi leginkább a napi fogyasztási cikkek árait és ez alapján dönt egy termék megvételéről, így itthon mutatkozik a legerősebb növekedés az elsőáras, illetve a kereskedelmi saját márkás termékkörben. Fogyasztáserősödést csak akciókkal és promóciókkal lehet elérni - mondta Jean-Paul Filliat, az Auchan Magyarország Kft. vezérigazgatója, aki szerint 2010 közel sem könnyebb év a tavalyinál. A 2009-ben bruttó 226 (nettó 185) milliárd forint forgalmat elért társaság mindössze 2 százalékos növekedést mutatott, amiben már szerepelt egy újonnan nyílt áruház forgalma is. Ez a vezérigazgató szerint nem hangzik túl jól, de a piacot ismerve nem is olyan rossz eredmény. Idén az első öt hónap nem mutatott trendfordulót, csak a nyár végi forgalmi adatok alapján mutatkozik némi remény arra, hogy az Auchan növekedést mutasson. A szeptemberi adatok 3,7-3,9 százalékos növekedést jeleznek, vagyis úgy tűnik, mintha látnák az alagút végét, de az eredményeket kizárólag a következő három hónap eladásai befolyásolhatják pozitív irányba.

Az idei egy négyzetméterre jutó forgalomban - amiben az Auchan a piacon rendszerint a legjobbnak számít - romlás mutatkozik, bruttó 1,6 millió forinttal számol a cég (12 áruház után), ami Filliat szerint nem meglepő. A hipermarketláncba újabb vidéki áruházak csatlakoztak - vidéken pedig más a fogyasztási szerkezet -, az ő forgalmi adataik némileg rontják a teljes lánc egy négyzetméterre jutó forgalmát, az Auchan ezért külön számolja a fővárosi és főváros környéki egységek adatait. Mindent összevetve azonban Filliat szerint megvan az esély arra, hogy 2010-ben látványosabb növekedést érjenek el.

A fogyasztási trendre reagálva az Auchan 400 termékkategóriában bővíti saját márkás termékcsaládját. A cél, hogy belátható időn belül minden fontosabb termékkörben legyen saját márka.

(Napi Gazdaság, 2010. szeptember 30., csütörtök, 4. oldal)

## Bírságolták a pszichés nyomást

Agresszív, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a TeleMedia InteracTV Produkciós Kft. az ATV-n a múlt év második félévében sugárzott Többet ésszel elnevezésű játék kapcsán - állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal, ezért a cégre tízmillió forintos büntetést szabtak ki. A játék során pénznyereményt ajánlottak fel, ennek megszerzése érdekében a fogyasztók emelt díjas hívással kerülhettek műsorba. A műsor során a nézők folyamatosan olyan információkat kaptak, amelyek a megalapozott döntés meghozatalát kedvezőtlenül befolyásolták. A valótlan állítások

mellett a játék során kiemelkedő szerephez jutott a fogyasztók sürgetése. Az adásba nem került fogyasztók ösztönzésének is sajátos technikája volt. A GVH álláspontja szerint ezek együttesen alkalmasak voltak olyan pszichés nyomásgyakorlásra, ami a fogyasztói döntési folyamat megzavarására képes. (október 1. *Napi Gazdaság* 24.o.)

### **Semmi sem állítja meg a hamisítást**

Az idén 900 milliárd dollárra becsülik a hamisított termékek forgalmát és az ebből fakadó kieső munkabérek, hatósági feladatok költségeinek összességét - ez az összeg 2007-ben még csak 250 milliárd dollárt tett ki, vagyis drasztikusan növekvő iparágról van szó, derült ki a Bird and Bird által szervezett sajtóeseményen. Az unióban tavaly 117 millió hamisított terméket foglaltak le, tíz évvel ezelőtt pedig csak tízmilliót - Magyarországon tavaly 1,2 milliót tett ki a lefoglalt termékek száma, ennek java része cigaretta volt. A hamis termékek az unióba lépve szinte háborítatlanul jöhetnek-mehetnek szerte Európában, ami igencsak megnehezíti a hatóságok munkáját. (*Napi Gazdaság* 3.o., **Erőteljesen nő a „hamisítási ipar”** *Világgazdaság* 8.o.)