

Lapszemle

2011. 11. hét

Vasi üzletek a pozitív listán

A fogyasztóvédelmi világnap és a pénzügyi szolgáltatások

Körkép (edz) - Március 15-én lesz a fogyasztóvédelmi világnap. Erre az alkalomra külön rendezvényekkel készül a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége. A diákokat tájékoztatták arról, hogy fogyasztóként milyen jogaik vannak

Március 15-én tartják a fogyasztóvédelmi világnapot annak emlékére, hogy John F. Kennedy amerikai elnök 1962-ben ezen a napon hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot összefoglaló történelmi nyilatkozatát. A világnapot azonban nem ekkor, hanem több mint két évtizeddel később rendezték meg először. A nyolcvanas évek eleje óta azonban egyre több országban rendezik meg az eseményt. Hazánk is csatlakozott fogyasztóvédelem fontosságának bemutatását és a fogyasztói jogok propagálását szolgáló sorozathoz, Minden évben egy-egy téma köré szervezik a naphoz kapcsolódó kampányt, az idén a fogyasztók a tisztességes pénzügyi szolgáltatásokért a központi téma.

A fogyasztóvédelmi világnapjához kapcsolódó országos programokhoz csatlakozik a Vas megyei felügyelőség is, tudtuk meg Szilágyi Ildikótól, a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetőjétől.

A megyében négy szakközépiskolában rendkívüli osztályfőnöki óra keretében a diákokat arról tájékoztatták, hogy mint fogyasztóknak milyen jogaik és kötelezettségeik vannak. A tanulók megismerkedhettek a felügyelőség munkájával, s azzal, hogy milyen panaszokkal lehet hozzájuk fordulni.

Március 16-án Szombathelyen, a Savaria Plaza földszintjén helyszíni tanácsadással összekötött nyílt napot tartanak. Itt délután három és öt óra között kaphatnak tanácsokat a vásárlók, szolgáltatásokat igénybe vevők, s juthatnak hozzá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztató anyagokhoz.

Szilágyi Ildikó elmondta, a fogyasztók számára segítséget jelenthet a pozitív lista bevezetése. Erre azok a vállalkozások kerülhetnek fel, amelyeknél az átfogó ellenőrzés során nem találtak hiányosságot. Az idei első ellenőrzés során az árfeltüntetés gyakorlatát, szabályosságát vizsgálták. Ez azonban önmagában nem volt elég a listára kerüléshez, hiszen azt is megnézték, hogy nem volt-e ezt megelőzően fogyasztóvédelmi probléma az egységnél. Amennyiben minden rendben volt, a megyei felügyelőség felterjesztette a fogyasztóvédelmi hatósághoz. Ez a lista már megyék szerinti bontásban olvasható a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) honlapján. A pozitív listára kerülésről egy tanúsítványt is kapnak az érintett vállalkozások, amelyeket aztán kifüggeszhetnek az üzletben. Ez azt bizonyítja, hogy a bolt megbízható, mivel a hatóság nem tárt fel hiányosságot. Amennyiben ezekkel az üzletekkel szemben panasz érkezik, akkor azt fokozott körültekintéssel vizsgálják ki, s ha ekkor, vagy a későbbiekben hiányosságot észlelnek, akkor a pozitív listáról törlik az egységet.

A következő két vizsgálat egyike a szavatossággal és a jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások és a vásárlók könyvébe tett bejegyzések intézésének ellenőrzése, míg a másik az idegenforgalmilag frekventált helyeken működő vendéglátó egységek és a személytaxi-szolgáltatás kontrollja lesz. Akiknél mindent rendben találnak, szintén felkerülhetnek a pozitív listára.

Szilágyi Ildikó érdeklődésünkre elmondta, hogy az NFH honlapján konkrétan negatív lista nem olvasható. Ugyanakkor van egy feketelista, amelyet egy civil szervezet tesz közzé. A fogyasztóvédelmi hatóságnak azonban olyan kötelezettsége van, hogy a határozatokat fel kell tennie az NFH honlapjára, így akik keresik, megtalálhatják az elmarasztalt vállalkozásokat is.

http://vasnepe.hu/gazdasag/20110311_vasi_uzletek_a_pozitiv_listan#s=rss

(vasnepe.hu, 2011. március 11., péntek)

Netezett a gyerek, lehúzták a mobilján

Csak egyet klikkelt a gyerek, szülei azóta is bánják

Egy kecskeméti szülő kérte, tegyük közzé kálváriájukat mások okulására. Gyermeke internetezés közben óvatlanul megrendelt egy mobilszolgáltatást, ami több tízezer forintjába került a családnak.

"Tavaly decemberben kislányom mobil telefonszámlája meglehetősen magas volt a megszokotthoz képest. Küldött néhány szavazatot egy tehetségkutató tévéműsorba, betudtuk ennek. Csakhogy a következő számla még magasabb volt. A szolgáltatótól kikért tételes számla szerint 22 db emelt díjas sms érkezett gyermekem telefonjára, 4-5 naponta kapott szöveges üzeneteket, 400 forintért darabját. Az sms-ek "szolgáltatói üzenet" néven érkeztek, jó szórakozást kívántak, honlapok oldalát ismertették, jelezték, hogy még mindig esélyes a nyereményre" - foglalta össze az előzményeket olvasónk.

Mint utóbb kiderült, 12 éves gyermekét internetezés közben egy felugró ablak hívta meg nyereménysorsoláson való részvételre. A gyerek gyanútlanul megadta telefonszámát, hogy azon keresztül értesítsék, ha nyer. Ezzel feljogosította a játék kitalálóját arra, hogy telefonüzeneteket küldjenek neki, jó pénzért. Az üzletszabályzatot elfogadta azzal, hogy ráklikkelt egy "OK" feliratra.

Az sms-eket a DiMoCo Kft. számlázta a telefon tulajdonosának, jelen esetben az egyik szülőnek. Az érintett felhívta a mobilszolgáltatót, ahol az ügyfélszolgálatos közölte: csak le tudja tiltani az üzenetek fogadást, de nem illetékes a panaszt se meghallgatni, se továbbítani. A számlázó cég székhelye Ausztriában van, csak elektronikus címén érték el. Levelükre azt választ kapták, hogy az elküldött üzenetek árát a cégnek nem áll módjában megtéríteni. Mit tehet ilyen esetben a fogyasztó? - érdeklődött a panaszos. Sérelmezi, hogy kiskorú gyermekkel miért köthető interneten szolgáltatói szerződés.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Kecskeméti Szervezetének ügyfélirodáján azt tanácsolták, hogy az érintett tegyen panaszt a Hírközlési Fogyasztói Jogok Biztosánál (postacím: 1525, Budapest, Pf: 75) és a Gazdasági Versenyhivatalnál (postacím: 1245, Budapest, Pf: 1036). Vezélve az lehet, hogy az üzeneteket küldő cég nem közölte előre a szolgáltatási feltételeket - mutatott rá Tóth Endre irodavezető.

- Megértem az olvasót és inkorrektnek tartom ezt a fajta üzleti magatartást - mondta el kérdésünkre véleményét dr. Györkis István ügyvéd. - Az olvasó maga is felelős abban, hogy felügyelet nélkül hagyta internetezni kiskorú gyermekét. Amennyiben az internetes szerződésben a szerződés feltételei le voltak írva, akkor nem látok jogi lehetőséget a pénz visszakövetelésére. Kiskorú gyermek nem vásárolhat telefont, nem szerződhet szolgáltatóval, miután a Polgári Törvénykönyv szerint cselekvőképtelennek számít. Helyette a gondviselő köthet szerződést, és az ő feladata ellenőrizni az internet biztonságos használatát.

Léteznek úgynevezett szűrőszoftverek, melyek kisgyermekes esetén kiegészítő segítséget nyújthatnak a biztonságos internetezéshez, a szülői felügyeleti eszközök mellett. Azonban a szűrő- és tiltószoftverek nem tökéletesek, és gyakran átengedik a nem megfelelő tartalmakat

is. Kitalálhatnak hasznos tartalmat, melyre a gyerekeknek szüksége lehet iskolai feladataihoz. A szűrők hasznosak lehetnek egy ideig, de ahogy nő a gyerek, meg kell tanulnia a biztonságos és felelős internetezést.

<http://www.baon.hu/cikk/364996>

(baon.hu, 2011. március 11., péntek)

Elismerték a megyei kiváló áruházait

Idén több mint negyven megyebeli üzletet és azok kollektíváját tüntették ki a Fogyasztók Kiváló Áruháza címmel.

Az elismerést az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Jász-Nagykun-Szolnok megyei elnöksége az országos elnök jelenlétében a fogyasztóvédelmi világnap (március 15.) alkalmából adta át tegnap. Mint ahogy dr. Morvai György, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke kiemelte, nagy öröm számukra is, hogy a megyében ilyen sok üzlet kiválóságát ismerhetik el. A Fogyasztók Kiváló Áruháza címre ez alkalommal is nagyon sok üzlet pályázott, közülük többek között a Coop Szolnok Zrt., a Coop Star Zrt., a Cora, a Tiszaföldvári Coop Zrt. és a Jászinvest Zrt. üzletei részesültek az elismerésben.

A díjátadón részt vett dr. Boieru Ildikó is. A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője elmondta, nem véletlen, hogy ilyen sok üzlet megfelel a kiváló elismerésnek, ellenőrzési tapasztalataik ugyanis évről-évre javulnak. — Tavaly több mint 2000 kereskedelmi egységet ellenőrzött a felügyelőség, és 306-nál tapasztaltunk hiányosságot. Ez 26 százalék, ami jelentős javulás az előző évi 48 százalék kifogásolási arányhoz képest. Bízunk benne, marad ez a tendencia.

<http://www.szoljon.hu/cikk/365049>

(szoljon.hu, 2011. március 11., péntek)

Túlszámlázás? Reagált az EMFESZ

Mint ahogy arról a Pénzcentrum.hu is beszámolt korábban, számos lakossági bejelentés érkezett a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) a gázszolgáltatási engedélyét elvesztő EMFESZ túl magasnak látszó végszámláinak kapcsán. Az EMFESZ éppen ezért szükségesnek tartja, hogy az elmúlt napok során a sajtóban - a vállalat által kiadott számlákkal kapcsolatosan megjelent információkat - tételesen cáfolja, egyúttal a kialakult helyzettel kapcsolatos tényeket összefoglalja.

Az EMFESZ 2011 február végén közös borítékban két számlát küldött fogyasztóinak, a számlák mellé, minden esetben, a szükséges tudnivalókat tartalmazó kísérőlevelet is mellékelte.

Az egyik számla a 2011. januári alapdíjat és a 2011. január 1-3. közötti időszakban felhasznált gáz díját tartalmazta. Ugyanez a számla tartalmazta a legutolsó elosztói mérőleolvasás időpontjától kezdődően, a 2011. január 3-ig tartó időszakra vonatkozó tételes elszámolást. Az elszámoló számla jogszabályi követelményének megfelelően ebben a számlában minden esetben ismételtén kiszámlázásra került a tényfogyasztás ellenértéke és egyidejűleg azonnali visszavonásra kerültek az előző elosztói leolvasás óta kibocsátott

részszámlák ellenértékei (alapdíjak és gázdíjak is), hasonlóan a többi szolgáltató által alkalmazott gyakorlathoz.

Előzőek értelmében tehát semmilyen körülmények között nem fordul elő, hogy a fogyasztók az ugyanarra az időszakra vonatkozó díjakat kétszer fizessék meg.

A másik számlában a 2011. január 4-12. közötti időszakra vonatkozó gázdíj és a hozzá kapcsolódó egyéb, törvénybe foglalt díjak kerültek kiszámlázásra.

A 2011. január 13. reggel 6 órára vonatkozó záró mérőállásokat - a 48/2010. kormányrendelet rendelkezései szerint - minden esetben a kijelölt végső menedékes szolgáltatók bocsátották az EMFESZ rendelkezésére. Az EMFESZ ezeket a mérőállásokat nem bírálhatta felül, nem módosíthatta, köteles volt számláit a kapott mérőállások alapján kiállítani.

A záró mérőállással kapcsolatos észrevételeikkel a felhasználók kizárólag a végső menedékes szolgáltatókhoz fordulhatnak.

Az EMFESZ és a kijelölt végső menedékes szolgáltatók szolgáltatásainak elhatároló napja 2011. január 13-a. Az EMFESZ eddig az időpontig, a kijelölt végső menedékes szolgáltatók ettől az időponttól kezdődően jogosultak és kötelesek számláikat kibocsátani. Az EMFESZ számláiban szereplő záró mérőállás és a kijelölt végső menedékes szolgáltatók számláiban szereplő nyitó mérőállás minden esetben meg kell, hogy egyezzen. A 2011. január 13-i elhatároló nap biztosítja azt, hogy azonos időszakra vonatkozóan semmilyen körülmények között nem bocsáthat ki számlát az EMFESZ és a kijelölt végső menedékes szolgáltató.

A számlákkal kapcsolatos alaptalan félreértések és az EMFESZ ügyfélszolgálati ügyintézésének megnövekedett időtartama ellenére, az EMFESZ minden számlapanaszt egyenként kivizsgál.

Az elmúlt napokban kivizsgált észrevételek közel 100 százalékában bizonyossá vált, hogy az előzőekkel kapcsolatos számlapanaszok alaptalanok, ezért az EMFESZ minden korábbi felhasználójától azt kéri, hogy számláikat egyenlítsék ki.

http://penzcentrum.hu/cikk/1027448/1/tulszamlazas_reagalt_az_emfesz

(penzcentrum.hu, 2011. március 11., péntek)

A piára is figyelmeztető jelzést tennének a fogyasztóvédők

A mértéktelen alkoholfogyasztás veszélyeit ecsetelnék

Hir6.hu/MTI

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) javasolja, hogy legyen kötelező a szeszes italok csomagolásán feltüntetni az összetevőket, és hívják fel a figyelmet a mértéktelen alkoholfogyasztás veszélyeire. A civil fogyasztóvédelmi szervezet közleményében rámutat, hogy a fogyasztói tájékoztatás kiemelt területe az élelmiszercímkezés.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület egyetért azzal, hogy az Európai Unió jogszabályban kötelezővé tenné az élelmiszerek csomagoláson a tápanyag-tartalom és a tápanyag-összetétel ismertetését. Az egyesület aggályosnak tartja azonban, hogy az EU jogszabály-tervezetében nem szerepelnek a szeszes italokra vonatkozó szabályok.

Az alkoholtermékek esetében ugyanis továbbra sem lenne kötelező feltüntetni az összetevőket, és figyelmeztetni a túlzásba vitt alkoholfogyasztás egészségkárosító hatásaira.

A fogyasztóvédők szerint a szeszesital-címkeken az alkoholfogyasztás veszélyeire figyelmeztető jelzés elhelyezése előmozdíthatná a fiatalok egészségének megőrzését: az

Eurocare brüsszeli szervezet felmérése szerint minden negyedik 15-29 év közötti fiatal férfi haláláért az alkohol a felelős ma az Európai Unióban.

<http://zalamegye.hir6.hu/cikk/51957/110313> a piara is figyelmeztető jelzést tennének a fogyasztóvédok

(hir6.hu, 2011. március 13., vasárnap)

Ismerje meg a legtisztességesebb vállalkozásokat!

A Fogyasztóvédelmi Hatóság már régóta közzéteszi azok listáját, akiknél valamilyen szabálytalanságot állapítottak meg. Mostanra azonban a pozitív lista is elkészült.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság márciustól új szolgáltatásként bevezette a jogkövető vállalkozások nyilvános pozitív listáját - tájékoztatta a kemma.hu-t dr. Bures Gabriella, a megyei kormányhivatal felügyelőségének vezetője.

A hatóság meglátása szerint, ha már a büntetett vállalkozások nyilvánosságra hozatala kötelező, akkor célszerű az ellenőrzési szempontoknak megfelelt cégek, egyéni vállalkozók megismertetése is. Ez a megoldás egyrészt iránytűt jelenthet a fogyasztók számára, másrészt inspirálólag hathat a vállalkozásokra. Ennek megfelelően hatóság honlapján megtalálható azoknak a névsora megyei bontásban, amelyeknél az erre kijelölt három országos vizsgálat során nem talál semmilyen rendellenességet a szervezet, emellett a megelőző egy évben nem alkalmaztak velük szemben szankciót, illetve nem volt megalapozott panasz ellenük. A pozitív listára vételükről a vállalkozások hatósági okmányt is kapnak, és azt az üzletben, vendéglőben kifüggeszthetik.

Természetesen a pozitív listás minősítés nem örök érvényű, amennyiben egy újabb ellenőrzés, illetve bejelentés során a hatóság jogsértést tár fel, az üzletben kihelyezett dokumentumot az érintettnek haladéktalanul el kell távolítania és a hatóság honlapjáról is töröltetik a vállalkozás.

A pozitív lista jelenleg az árfelszámítással kapcsolatos téma során vizsgált vállalkozásokat tartalmazza, de folyamatosan bővülő. Megyénkből per pillanat 13 vállalkozás szerepel rajta.

A pozitív listát ITT megtekintheti

A Fogyasztók Világnapja alkalmából március 17-én a hatóság munkatársai fogyasztóvédelmi napot tartanak a Vértes Centerben 10 órától 14 óráig. A rendezvényen helyszíni tanácsadással várják az érdeklődőket, akik kitölthetnek fogyasztóvédelmi totót, bevizsgálathatják napszemüvegüket, síszemüvegüket, ellenőriztethetik azok UV, illetve UVH szűrő képességét és a megyei pozitív listát is megtekinthetik.

<http://www.kemma.hu/cikk/365434>

(kemma.hu, 2011. március 14., hétfő)

Élet a visszaváltható palackok után

AktuálisMagyarország

Sem vásárolni, sem forgalmazni nem éri meg, ezért eltűnnek a visszaváltható palackok a boltok polcairól.

Korábban nagy lelkesedést váltott ki a többször használható palackok bevezetésre, mert azzal a reménnyel kecsegtetett, hogy nem szennyezik a környezetet. Morvai Gábor a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének jogásza a Ma Reggel című műsorban hangsúlyozta: a betétdíjas műanyag palackok kerültek le a polcokról, a visszaváltható üvegpalackok tucatnyi fajtája még forgalomban van.

A kivonásnak az is oka, hogy sem a jelenlegi rendszer, sem a gyártók nem preferálják a környezettudatos vásárlókat. Az egyszerhasználatos PET palackok annyira olcsók, könnyen beszerezhetőek, annyira kevés költsége van egy-egy gyártónak a használatával, hogy nem éri meg a néhány alkalommal használható palackok miatt begyűjtő, szállító kapacitást fenntartani

□ fejtette ki Morvai Gábor.

Nem érte el a visszaváltható palackok felhasználása azt a szintet, hogy megérje fenntartani a rendszert. A vásárlók sem támogatták az ilyen palackok használatát, ezt igazolta az egyik nagy üdítőgyár tapasztalata is, hiszen a visszaváltható palackba csomagolt termékek alig két százalékát tették ki a piaci forgalmuknak.

Az sem növelte a fogyasztók kedvét a vásárlás iránt, hogy szinte egy kálvária a palackok visszaváltása. Tavaly a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság témavizsgálata kiderítette, hogy a boltok sem segítették a vásárlókat, mert a visszaváltással kapcsolatban is találtak sok problémát. Sok üzletben törvénytellenesen levásárlásra ösztönözték az embereket ahelyett, hogy visszaadták volna a pénzt.

Az ilyen palackok csak három alkalommal használhatók, a gyártóknak egyelőre nem éri meg ezeket használni. A legkörnyezetbarátabb megoldás ebben a pillanatban a szelektív szemetgyűjtés és a műanyag palackok gyűjtése. A legtöbb palackot információink szerint Kínába szállítják és ott a ruhaipar használja fel őket.

hirado.hu

Forrás: Ma Reggel

http://www.hirado.hu/Hirek/2011/03/14/10/Elet_a_visszavalthato_palackok_utun.aspx

(hirado.hu, 2011. március 14., hétfő)

Fogyasztói tanácsadás a vidéki városokban is

Immár hagyomány, hogy az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület a Fogyasztók világnapja - március 15. - alkalmából minden évben megrendezi a Fogyasztók hetét.

Mint Horváth Lászlóné, a megyei egyesület elnöke elmondta, a program keretében március 16-án a pécsi Metro áruházban, illetve 17-én az Árkádban lévő Intersparban várják az érdeklődőket 14 és 18 óra között.

- Ezt az alkalmat is szeretnénk felhasználni arra, hogy megismertessük a fogyasztókat az egyesület tevékenységével, tájékoztassuk az érintetteket azokról a lehetőségekről, amelyeket panaszuk, sérelmeik orvoslására felhasználhatnak, és felajánljuk ingyenesen segítségünket számukra.

Horváth Lászlóné elmondta, az irodát immár nem csak Pécsen és Mohácson kereshetik fel panaszukkal, hanem március 1-jétől a megye több városában is. Szeretnék tevékenységüket a megye kistérségeire is kiterjeszteni, hogy az itt élők ugyanolyan fogyasztóvédelemben részesülhessenek, mint a városlakók. Minden hónap első keddjén Villányban a művelődési házban, második keddjén Pécsváradon a hivatalban, a hónap első csütörtökén pedig Szentlőrincen a művelődési házban várják a fogyasztókat, vásárlókat.

H. Zs.

(Dunántúli Napló)

<http://www.bama.hu/cikk/365435>

(bama.hu, 2011. március 14., hétfő)

Tíz békés megyei vállalkozás a pozitív listán

Megyénkben eddig tíz vállalkozás került fel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság pozitív listájára. A minősítésről a cégek okmányt kapnak, amelyet kifüggeszhetnek az üzletben.

A Békés szívében ruhaüzletet vezető Sajti Márta kis füzetben gyűjti a vásárlók igényeit, s ha a kért terméket sikerült beszerezni, sms-ben értesíti őket. A kereskedő még a mobiltelefon-előfizetését is úgy alakította, hogy minél több üzenetet küldhessen el.

- Tizenöt éve igyekszem a legjobb tudásom szerint a vevőkért dolgozni. Bár az elmúlt másfél évtizedben sok minden megváltozott és átalakult, arra törekszem, hogy ugyanaz maradjak, aki mindig is voltam - mondta lapunknak Sajti Márta, aki tizedmagával szerepel a megyében a fogyasztóvédelem pozitív listáján.

- Nem egyszerűen munkát, sokkal többet jelent nekem, amit csinálok — hangsúlyozta a kereskedő, nem titkolva, a bevásárlóközpontok és a kínai termékek, illetve az utánzatok térhódításával az utóbbi időben sokkal nehezebbé vált a munkája, de éppen a vevőkkel kialakított jó kapcsolat jelent plusz motivációt.

A jogsértésekről való tájékoztatás fontos, ám legalább ennyire, hogy az emberek megismerjék azokat a vállalkozókat, akik elkötelezetten és példászerűen dolgoznak — vélekedik Szebegyinszkiné Uhrin Mária, a Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének megbízott vezetője.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ebből indult ki, amikor idén márciustól bevezette a pozitív listáját. A regiszterben való szereplésről a vállalkozók okmányt kapnak, amit az üzletükben, vendéglőjükben kitehetnek. Ennek reklámértéke tagadhatatlan, az emberek bizalmát erősíti.

Ahhoz azonban, hogy valaki pozitív listás hellyel büszkélkedhessen, egy sor feltételnek kell megfelelni. Ha kíváncsi, mik ezek, a teljes cikket megtalálja a Békés Megyei Hírlap március 16-ai számában.

Példamutató cégek a fogyasztóvédelem honlapján

- Megyénkben eddig tíz vállalkozó büszkélkedhet pozitív listás hellyel. Ők az idén januárban ellenőrzöttek közül kerültek ki - mondta Szebegyinszkiné Uhrin Mária, aki szerint érdemes a listát (nfh.hu) gyakrabban böngészni, ugyanis folyamatosan új szereplőkkel bővül. Azok a vállalkozók, akik szívesen pályáznának e kitüntető címre, ám nem esnek bele a három átfogó éves ellenőrzésbe, soron kívül kérhetik azt a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségétől.

<http://www.beol.hu/cikk/365569>

(beol.hu, 2011. március 15., kedd)

Nem valós tartozással ijesztgetett a bank

A fogyasztók megtévesztése miatt 9 millió forintra bírságolta a Credigen Bankot a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete.

A bank 2009 novemberétől többször megtévesztő értesítőket küldött ki több ügyfelének. Nem létező tartozás megfizetésére szólította fel őket, és arról nyújtott tájékoztatást, hogy adataikat továbbítja a BAR-rendszerbe. Volt olyan eset is, amikor behajtást kezdeményeztek a nem létező tartozás miatt.

(Népszava, 2011. március 17., csütörtök, 4. oldal)

Biztató példa lehet a dicsőséglista

FOGYASZTÓVÉDELEM Nyílt nap lesz csütörtökön a Vértes Centerben

TATABÁNYA/ITTHON A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság márciustól új szolgáltatásként bevezette a jogkövető vállalkozások nyilvános pozitív listáját - tájékoztatta lapunkat dr. Bures Gabriella, a megyei kormányhivatal felügyelőségének vezetője. A hatóság meglátása szerint, ha már a büntetett vállalkozások nyilvánosságra hozatala kötelező, akkor célszerű az ellenőrzési szempontoknak megfelelő cégek, egyéni vállalkozók megismertetése is. Ez a megoldás egyrészt iránytűt jelenthet a fogyasztók számára, másrészt inspirálólag hathat a vállalkozásokra. Ennek megfelelően a hatóság honlapján megtalálható azoknak a névsora megyei bontásban, amelyeknél az erre kijelölt három országos vizsgálat során nem talál semmilyen rendellenességet a szervezet, emellett a megelőző egy évben nem alkalmaztak velük szemben szankciót, illetve nem volt megalapozott panasz ellenük. A pozitív listára vételükről a vállalkozások hatósági okmányt is kapnak, és azt az üzletben, vendéglőben kifüggeszthetik. Természetesen a pozitív listás minősítés nem örök érvényű, amennyiben egy újabb ellenőrzés, illetve bejelentés során a hatóság jogsértést tár fel, az üzletben kihelyezett dokumentumot az érintettnek haladéktalanul el kell távolítania, és a hatóság honlapjáról is töröltetik a vállalkozás. A pozitív lista jelenleg az árfelszámítással kapcsolatos téma során vizsgált vállalkozásokat tartalmazza, de folyamatosan bővülő. Megyénkből per pillanat 13 vállalkozás szerepel rajta. A fogyasztók világnapja alkalmából március 17-én a hatóság munkatársai fogyasztóvédelmi napot tartanak a Vértes Centerben 10 órától 14 óráig. A rendezvényen helyszíni tanácsadással várják az érdeklődőket, akik kitölthetnek fogyasztóvédelmi totót, bevizsgálathatják napszemüvegüket, síszemüvegüket, ellenőriztethetik azok UV, illetve UVH szűrő képességét és a megyei pozitív listát is megtekinthetik.

(24 Óra, 2011. március 14., hétfő, 3. oldal)

Nekem van igazam, de mit érek vele?

Olvasóink gyakran panaszoik, hogy nem érdemes kiállni fogyasztói jogaikért. A bírósági procedúra ugyanis hosszú és drága.

BAJ, HA A FOGYASZTÓK nem érvényesítik törvény adta jogukat, mert ez a vállalkozásokat sem ösztönzi jogkövető magatartásra. Így vélekedik a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ). Információi szerint az európai fogyasztók 46

százaléka nem viszi tovább ügyét az egyszerű, gyors és olcsó, alternatív vitarendezési fórumok felé sem.

EURÓPA-SZERTE 750 olyan fogyasztói alternatív vitarendezési fórum létezik, amelyek ingyenesen vagy csekély költségen, egyszerűen és gyorsan járnak el. Nem véletlen, hogy az unióban az alternatív vitarendezés folyamán tárgyalt ügyek száma nőtt az utóbbi években (2006-ban még 410 ezer, 2008-ban már 530 ezer).

A FOGYASZTÓK és a vállalkozások is kevés információval bírnak ezen a téren, és ez különösen igaz a korábbi cikkünkben említett, határon átnyúló jogvitáknál. Holott tíz uniós állampolgárból három már vásárolt terméket más tagállamból. Az EU a napokban tette közzé azt a vitairatot, mely rávilágít az alternatív vitarendezési eljárásokra. A FEOSZ megkeresi a hazai békéltető testületet, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot, az Európai Fogyasztói Központot, a FINNet hálózatot, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteket. Észrevételeik nyomán a szervezet elküldi javaslatait az Európai Bizottságnak. Egy polgári társadalomban a fogyasztók kiállnak jogaikért.

Rados Virág

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Új Dunántúli Napló, Heves Megyei Hírlap, Nógrád Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Néplap, 2011. március 14., hétfő, 7. oldal)

A magyar fogyasztók még mindig nem ismerik a jogaikat

Sokszor még mindig nem merjük vissza vinni a megvásárolt terméket, ha elromlik, meghibásodik.

John F. Kennedy amerikai elnök 1962. március 15-én hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot összefoglaló történelmi nyilatkozatot. Ezek után a kormányok nemzetközileg is elismerték, hogy fogyasztóként minden állampolgár alapvető jogokkal rendelkezik.

A március 15-i Fogyasztóvédelmi Világnap alkalmából Közelről című műsorunkban arról beszélünk, hogy milyen fogyasztók vagyunk mi, magyarok. Nemcsak a mi hozzáállásunkról, hanem a kereskedőkéről is sokat elárult Éva története. Éva tavaly szeptemberben vásárolt egy cipőt csaknem harmincezer forintért, az ár azonban nem jelentett garanciát a tartósságra, két hét múlva ugyanis levált a cipő talpa. Éva visszavitte a boltba, ahol sajnálkoztak, majd azt ajánlották, elküldik megragasztatni. A vevőnek a fogyasztóvédelmi törvény értelmében el kellett fogadnia az ajánlatot. Csakhogy két hét múlva ismét levált a cipő talpa, ismét megcsinálták, de hamarosan a lábbelinek sikerült a dobozban, viselés nélkül is megadnia magát. Éva ismét visszament a boltba. Újabb hetek teltek el, bevizsgálták a cipőt, végül jogosnak ítélték a kifogását, vagyis megállapították, hogy rendeltetészerűen hordta. Éva ekkor már nem akart sem javítást, sem cserét, csak azt, hogy adják vissza a pénzét. A boltban viszont a fogyasztóvédelmi törvényre hivatkozva közölték: lehetetlen. Azóta hétről hétre betér a boltba, hátha talál magának valamit.

Éva kitartása ugyanakkor egyelőre még nem jellemző a magyar fogyasztókra. Sokszor még mindig nem merjük vissza vinni a megvásárolt terméket, ha elromlik, meghibásodik. Fülöp Zsuzsanna, a Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője azért a változásra is felhívta a figyelmet műsorunkban: az utóbbi időben azt lehet tapasztalni, hogy tudatosabbá válunk, és mind inkább tisztában vagyunk a jogainkkal. A Tudatos Vásárlók Egyesületének jogásza, Otlakán Johanna viszont úgy látja, a magyar fogyasztók még mindig éretlenek, nem mernek panaszkodni, sőt azt sem tudják, hol panaszkodhatnak, mert az alapvető fogyasztóvédelmi szervekkel sincsenek tisztában. Sok fogyasztónak például nehéz elmagyarázni, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóság jogköre nem terjed ki arra, hogy a kereskedőt cserére vagy a

vételár visszafizetésére kötelezze, ehhez ugyanis a vevőnek polgári jogi utat kell bejárnia, és békéltetőhöz vagy bírósághoz kell fordulnia.

Vásárlóként általában nem szeretjük, ha egy boltban körülrajonganak, mert úgy érezzük, hogy mindenképpen vennünk kell valamit. Azt viszont elvárjuk, hogy az eladó látótávolságon belül legyen, hogy ha kérdésünk van, rögtön fel tudjuk tenni neki. A termékekhez fűződő viszonyunk is megváltozott az utóbbi években - mondják a szakértők. Túl azon, hogy mit tetszik és mi nem, már jobban körbejárjuk az árut, és minél többet tudni akarunk róla. Ráadásul, ha már a vásárlás mellett döntöttünk, olyan terméket akarunk venni, amelyet hosszú távon használhatunk.

Mi a magyar áru?

Az uniós csatlakozásunk után hamar kiderült, hogy az új élelmiszerbiztonsági helyzettel kezdenünk kell valamit, megszűntek ugyanis a kötelező vizsgálatok a határnál. Ha ehhez hozzávesszük, hogy a vevők az olcsóbb árut keresik, mindenképpen ki kell védeni az ebből adódó kockázatokat.

A fogyasztók megtévesztésének az egyik legújabb módszere a külföldi termékek magyar címkézése. A piacon ma több tucat védjegy található, amely az áru "magyarságát" hivatott hirdetni, és mivel az emberek már nemcsak az árat nézik, hanem megpróbálják a vásárlásaikkal a magyar ipart és mezőgazdaságot is támogatni, a kereskedőket elcsábítja az átverés lehetősége. Egy most készülő rendelettervezet viszont tisztázza majd, hogy melyek azok az alapanyag- és minőségi követelmények, amelyek alapján egy termékre rá lehet írni, hogy magyar áru.

A fogyasztók érdeket szolgálhatja a márciusban induló úgynevezett vállalkozói pozitív lista is. Itt azok a vállalkozások kapnak helyet, amelyekről hatósági vizsgálat után bebizonyosodott, hogy egy adott témakörben nem találtak szabálysértést náluk. A hatósági elismerés egyben a fogyasztók tájékoztatását is jelenti.

<http://www.mr1-kossuth.hu/hirek/itthon/a-magyar-fogyasztok-meg-mindig-nem-ismerik-a-jogaikat.html>

(mr1-kossuth.hu, 2011. március 16., szerda)

Hányas is a százas csomag?

Szűkmarkúan méri a Penny a saját márkás, megtévesztő logójú papír zsebkendőket

Egy próbavásárlás során hat csomagból ötben sokkal kevesebb papír zsebkendőt találtak az ellenőrök a dorogi Penny Marketben árult, Wippy fantázianevű termékben. Az áruház nem nyilatkozik, a gyártó vizsgálatot és felelősségre vonást ígér.

Új szlogennel indította az évet a Penny Market: „2011 a Penny Market éve, még többet kap a pénzéért” - hirdeti magát az ismert boltlánc akciós kiadványának címdalán. A hangzatos ígérek ellenére fennáll a veszélye, hogy nem többet, éppenséggel kevesebbet kapnak a pénzükért a vásárlók a lánc egyes üzleteiben bizonyos termékekből. Meglephettek például azok, akik az üzletlánc dorogi áruházában vásároltak papír zsebkendőt, mert lehet, hogy a feltüntetett száz helyett még kilencvenet sem találtak a csomagban - legalábbis erről számolt be lapunknak Kecskeméti Attila, a Magyar Termék Nonprofit Kft. ügyvezetője. Telefonos vásárlói panasz érkezett hozzánk, hogy olyan - a mi védjegyünkkel ellátott - Wippy fantázianevű, százas csomagolású papír zsebkendőt árulnak a dorogi Penny Marketben, amelyben jóval kevesebb van a jelzett száz darabnál - mondta el az ügyvezető. Első reakciónk

a meglepetés volt, ugyanis védjegyhasználóink nem gyártanak ilyen elnevezésű terméket. Hogy kiderítsük az igazságot, az üzletben vásároltunk néhány csomaggal, és kiderült, a szóban forgó zsebkendőt a Penny Market saját márkás termékeként forgalmazza. A csomagoláson elhelyezett védjegy valóban megtévesztésig hasonlít a bejegyzett Magyar Termék jelzésre, ez vezethette félre a vásárlót, és ezért fordult hozzánk. Amikor kibontottuk az egységcsomagot, kiderült, valóban kevesebb zsebkendő van benne, mint a jelzett száz darab. Ezt követően, március 11-én ismét próbavásárlásba kezdtünk, és ezúttal hat csomagot vásároltunk a termékből, majd a boltvezető jelenlétében átszámoltuk a zsebkendőket. Egyetlen esetben sem érte el a százat a zacskóban található termékek száma, sőt, hatból öt esetben a csomagoláson jelzett két százaléknál jóval nagyobb volt az eltérés (89, 89, 90, 91, 95 darab). Az esetről jegyzőkönyvet vettünk fel. Kecskeméti Attila arra is felhívta a figyelmet, hogy azért különösen kellemetlen számukra az eset, mert a Magyar Termék logóval ellátott termékek minőségéért és mennyiségéért garanciát vállalnak, amelyet a komoly ellenőrzési rendszer kiépítése garantál. Kérdésünkre az ügyvezető elmondta, az lenne a megoldás, ha a kereskedelem csak a gyártó által jogosan használt jelöléseket tüntethetné fel és ennek szabályozására javaslatot is tettek a magyar termék rendelet készítőinek. Szerettük volna megkérdezni a Penny Market illetékeseit is az ügyről, de nem jártunk sikerrel. Az értékesítési osztályon általános tájékoztatásként elmondták, hogy a panaszt természetesen kivizsgálják. A konkrét esetre vonatkozó kérdésekkel az ügyvezető titkárságához irányítottak, ahol viszont elzárkóztak a konkrét ügy kapcsán feltett kérdéseink megválaszolásától. Vajda Attila, a papír zsebkendőt gyártó Vajda Papír Kft. tulajdonosa kérdéseinkre elmondta, az automata által leszámolt zsebkendő mennyiséget kézzel emelik ki és csomagolják, és esetleg itt keletkezhetett a hiány. Ha a Penny Market jelzi, pontosan melyik áruház, melyik szállítmányának, melyik csomagjában találtak hiányt, akkor utánanéznék, ki a felelős a hibáért, és felelősségre vonják. Mint mondta, az árun alkalmazott Magyar Termék jelzés nem a gyártó felelőssége, hiszen azt az áruházlánc elképzelésének megfelelően alakították ki.

(Magyar Nemzet, 2011. március 18., péntek, 13. oldal)

A reklámszakemberek szerint a Mozilla tönkreteszi a világhálót

A Firefoxot fejlesztő vállalkozás vezetője szerint a fogyasztóknak jár a nyomkövetés tiltásának joga, a hirdetőknak kell üzleti modellt váltaniuk.

Arról az IT café is többször beszámolt már, hogy a civil és az állami fogyasztóvédelmi szervezetek mind nagyobb nyomást gyakorolnak az internetes cégekre, ezért a közeljövőben már minden elterjedt böngészőbe natív módon bekerül a felhasználói szokásokat rögzítő technológiák tiltásának lehetősége. A hét elején megjelent Internet Explorer 9 már tartalmazza ezt az opciót, de a Google is lépett ez irányban a Chrome kapcsán, és a Mozilla is bejelentette januárban, hogy a Firefox 4-nek is lesz egy Do Not Track menüpontja.

De ahogy nemrég írtunk róla, a nyomkövetés letiltása a mai internetes célzott hirdetések világában igen nagy érvágás lehet a cégek, vállalkozások számára, akik egy ilyen gyakorlat elterjedése után sokkal kevésbé hatékonyan lennének képesek alkalmazni a reklámokat.

Megölik a webet

A Mozilla esetében ahogy ezt maguk is elismerik ez az új funkció messze nem tökéletes, legalábbis a fogyasztóvédelem szempontjából. A Firefoxnál ugyanis csak akkor működik a felhasználói szokásokat rögzítő eljárás tiltása, ha a tiltás lehetőségébe az adott cég is beleegyezik (az eljárás úgy zajlik, hogy a tiltás kérésekor az adott cégek kapnak egy automatikus értesítést erről, és nekik kell engedélyezniük ami jól láthatóan szinte a nonszensz

kategóriájába esik, de legalábbis olyan önmérsékletet kívánna meg, mely szinte elképzelhetetlen).

Am még ez is nagyon nagy sokk volt a hirdetők számára legalábbis ezt állítja Gary Kovacs, a Mozilla vezetője, aki egy, a nagy reklámcégek vezetőivel folytatott találkozó után nyilatkozott a fastcompany.com -nak, illetve a Wall Street Journal-nak. Kovacs szerint a hirdetési vállalkozások képviselői rendszeren kiosztották őt: Megölik a webet. Ez egy gazdasági modell. Ha megléptek [a nyomkövetés tiltását lehetővé teszik], akkor fél kézzel nyírjátok ki a világhálót. Létrejön egy kiváló terep a nonprofit szervezetek számára, de ti nem értitek a web működését sorolja az interjúban a cégvezető azokat a mondatokat, amelyeket kénytelen volt végighallgatni.

Gary Kovacs a tudósítás szerint felháborodottan reagált a kifogásokra, nem hitt a fülének, mivel így válaszolt a reklámból élőknek: Azt akarjátok mondani, hogy a teljes üzleti modelletek arra épül, hogy a felhasználóitok nem tudják, mit tesznek velük? Ez hogy működhet? Kovacs beszámolója szerint erre mély csönd lett úrrá a teremben, majd a Mozilla vezetője így folytatta: Felteszem, hogy nem így van. Ha így lenne, akkor arra kellene gondolnom, hogy képtelenek vagytok olyasmit nyújtani, amiért az emberek hajlandóak lennének fizetni.

A csönd állítólag még mélyebb lett.

Kovacs ezek után a probléma megoldása felé igyekezett terelni a beszélgetést: Ha a mi 450 millió felhasználónk megadja magát, akkor bárki megfigyelheti, követheti őket: a kormányzat, a politikai döntéshozók, a hirdetési cégek. A cégvezető szerint a legfontosabb, hogy elinduljon erről a problémáról egy párbeszéd: sem a böngészőkészítők, sem a nyomkövetést alkalmazó vállalkozások nem tehetnek úgy, mintha kívülről lennének. Majd a Mozilla alapállását vázolva elmondta, hogy nem a nyomkövetéssel van igazán baj, hanem az az elvárható, hogy a felhasználó tudjon erről, illetve meg legyen a lehetősége ennek tiltására.

Egy ilyen feszült tárgyalás persze elképzelhető, nagyon is mint ahogy az is, hogy Gary Kovacs kiváló marketingszakember.

http://itcafe.hu/hir/mozilla_firefox_gary_kovacs_do_not_track nyomkovet.html

(IT Cafe, 2011. március 17., csütörtök)