

# Lapszemle

2011. 13. hét

## Elégedettek a netkártyás magyarországi ügyfelek

**PÉNZFORGALOM.** Az online vásárlók túlnyomó többsége elégedett a szolgáltatásokkal a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) februári felmérése szerint. A válaszadók 60 százaléka már fizetett interneten keresztül bankkártyával, és nem volt rossz tapasztalata. Az NFH honlapján választ adó fogyasztók 39 százaléka azonban még nem fizetett a neten való barangolás közben bankkártyával. Online vásárlás és fizetés során csak a válaszadók egy százalékát érték kellemetlen meglepetések. A fő panasz, hogy a kereskedők árfolyamváltozás miatt más összeget emeltek le a kártyáról, illetve technikai hiba miatt kétszer emelték le a termék árát, vagy akár a megrendelt és kifizetett áru nem jut el a vevőig. Az internetes áruházak forgalma viszont töretlenül emelkedik Magyarországon: a GKIeNET adatai szerint tavaly már 135 milliárd forintot költöttek el online boltokban az ügyfelek, ez hozzávetőlegesen egyharmadával több az egy évvel korábbinál, a 2007-es forgalomnak pedig a háromszorosa. A GKIeNET adatai szerint Magyarországon a 14 év feletti 42 százaléka töltött netezéssel havi legalább egy órát 2009 végén (megközelítőleg 3,5 millió fő), ez az egy évvel korábbihoz képest 6 százalékpontos javulást jelent. A magyarországi lakosok 12 százaléka vett már interneten keresztül valamilyen terméket vagy szolgáltatást, míg a rendszeresen (havonta legalább egy órát) internetezők 29 százaléka vásárolt már a világhálón.

(Világgazdaság, 2011. március 28., hétfő, 10. oldal)

## Nagy bűnök, apró büntetések

**Érzékelhető hangsúlyváltás történt az élelmiszer-biztonság területén az előző kormány gyakorlatához képest. Süth Miklós volt főállatorvos utódja, Kardeván Endre azt mondja, hogy az élelmiszertermelés és -kereskedelem szereplőitől megköveteli a mindenkori jogszabályok betartását. A Vidékfejlesztési Minisztérium élelmiszerlánc- felügyeleti és agrárigazgatási államtitkárával folytatott beszélgetésből az is kiderül, hogy vannak még gyenge pontok.**

D. HORVÁTH GÁBOR

- Államtitkár úr, gratulálunk!

- Köszönöm. Mihez?

- Ön rég nem tapasztalt eréllyel lépett fel rossz minőségű termékek miatt utoljára mézfeldolgozókkal, -kereskedőkkel, illetve - a mellesleg mások termékeit is árusító - „őstermelőkkel” szemben. Úgy tűnik, hogy elődje, Süth Miklós mintha nem vette volna komolyan a dolgot. Az általa vezetett hivatalhoz képest 180 fokosnak látszik a fordulat.

- Tény, hogy egyre szigorúbban próbálunk fellépni, és az is, hogy még nincs vége az ellenőrzéseknek, ami persze nem megy érdeksérelmek nélkül a 80 milliárdos forgalmú hazai mézpiacon. Nemrégiben például petíciót küldtek a méhészek, és lényegében azt kérték tőlünk, hogy valamelyest engedjünk a szigoron. Márpedig abból, hogy antibiotikum szermaradvány egyáltalán ne lehessen a mézben, nem tudok engedni. Addig legalábbis, amíg ezt egy uniós rendelet ki nem mondja. Pillanatnyilag azonban tiltja. Enyhébb jogszabályt nem fogok azért létrehozni, hogy utána kétnaponta kelljen menni az Európai Bizottság elé. Csak akkor vagyok hajlandó kompromisszumra, ha lesz jogszabályi háttér.

- Olvasóinkkal együtt a fogyasztók álláspontján állunk, az ellenkezőjét Brüsszelnek sem nézzük el. Ha valaki nem saját magának termel, hanem másoknak állít elő élelmiszert, vagy ilyennel kereskedik, és ebből haszna van, akkor annak az élelmiszer-biztonsági szabályokat be kell tartania. Aki hamisított vagy szennyezett élelmiszert hoz forgalomba, az ellen elrettentő büntetést kell kiszabni.

- Egyetértek. Első a fogyasztó, számomra ez nem kérdés. Magyarországon egyébként lehetséges a szigorúbb szabályozás, mint az unióban. Csak azt kell figyelembe venni, hogy mindez ne sértse a szabad kereskedelmet. Mindenki hallott például a tavalyi németországi dioxinos hús ügyéről. Be kellett látnom, hogy annak kezelésében, vagyis a teljes német húsimport ellenőrzésével kissé túllőttünk a célon.

- Nem inkább arról van szó, hogy éppen a szabad kereskedelem mindenhatóságába vetett vakhit eredményezi azt, hogy Magyarországra szabadon áramolhat az élelmiszernek nevezett szemét? - Állítom, hogy dioxinos hús nem jött be az országba, hiszen vizsgáltuk. Épp abból lett probléma, hogy elkezdtek vizsgálni.

- A dioxinos hússal kapcsolatos első, szigorú álláspontja számunkra inkább elfogadható volt, mint a későbbi. Persze tudok arról, hogy önt megkeresték a hazai húsfeldolgozók, amelyek ellenérdekeltek voltak a dioxinvizsgálatokban, hiszen olyan késztermékeket gyártanak, amelyek épp ez az importhús az alapja.

- Az Élelmiszer-feldolgozók Országos Szövetsége keresett meg, ám közöltem velük, hogy nem változtatunk álláspontunkon.

- Később azonban mégiscsak változtattak.

- Mert már az Európai Bizottság is támadni kezdett minket. Németország az első pillanattól kezdve tiltakozott a külön ellenőrzés miatt, ezért a kérdést tisztázandó külön kiutaztunk a miniszter úrral hozzájuk. A német főállatorvos asszony beszámolt az ő ellenőrzési módszereikről, mi pedig arról győztük meg, hogy nem a kereskedelmet állítottuk meg, csupán utólagos ellenőrzést végzünk a magyar fogyasztók érdekében. Ezek után következett az Európai Bizottság közbelépése, amikor már úgy minősítették az esetet, hogy mi a szabad kereskedelmet gátoljuk.

- Ami káros és fogyasztóellenes ostobaság.

- Sokkal nagyobb kárt okozott volna Magyarországnak, ha továbbra is folytatjuk a külön ellenőrzésről szóló határozat végrehajtását, mert viszonzásképp megállították volna a magyar húsexportot. - Rokonszenves magatartás az uniótól. A németek piaci álláspontjáról egyébként épp egy élelmiszer-ipari vállalatóriás magatartásán keresztül győződünk meg. A Binder GmbH-nek magyar leányvállalata a gödöllői Pannon Honig Kft. A Hír TV és a Magyar Nemzet közös akciója során kiderült, hogy a magyar ügyvezető elképesztő higiéniai körülmények közepette a saját koszlott irodájában, pult alól, címkézetlen vödörökben, engedély és számla nélkül árult hatalmas mennyiségben olyan mézet, amelynek az eredetét sem tudta megnevezni. A hab a tortán, hogy a brémai élelmiszerlaborba elküldött minták némelyikéről kiderült, hogy nagy mennyiségű antibiotikumot tartalmaz. A német Binder vállalattal ismertettük honi leányvállalata esetét, azonban válasza sem méltatott bennünket. Ugyanakkor ezt az esetet felhasználva engedje meg, hogy a fogyasztók nevében rosszállásunkat is kifejezzük hatósága felé! Hiszen miként lehetséges, hogy miután a milliárdos árbevételű Pannon Honig Kft. az élelmiszerekre és azok kereskedelmére vonatkozó összes jogszabályt megsértette, csupán egymillió forintra büntették meg? Nem gondolja, hogy egy ilyen cselekménysorozat után ekkora büntetéssel minden gazembernek megéri csalni?

- A probléma ott kezdődik, hogy a sajtó először közzéteszi a dolgot, és csak utána közli a hatósággal, mit is talált. Miután tudomásunkra jut, természetesen kimegyünk a helyszínre, ám előfordul, hogy addigra mindent eltüntettek. Az ön által említett esetben találtunk ugyan olyan dolgokat, amiket felsorolt, csak éppen minimális mennyiségben. A büntetési rendszerünk objektívnak tekinthető - a büntetések mértéke tizenötezer forinttól kétmilliárd forintra terjed -, ugyanakkor a kiszabható tétel a kifogásolható élelmiszerből fellelt mennyiségéhez van kötve. Emiatt születhetett az egymillió forintos büntetés is, ám jelzem, hogy az ügynek még nincs vége, mert a rendőrségnél is feljelentést tettünk. Az árbevételről szólva pedig az a helyzet, hogy annak nincs köze az élelmiszerlánc biztonsága miatt kirótt büntetésre. Árbevétel alapján a tisztességtelen piaci magatartásra vonatkozó jogszabály szerint lehet büntetni.

- Ön szerint tisztességtelen piaci magatartást jelent-e az, ha valaki nem tudja megmondani, hogy kitől szerezte be a termékeket, amelyeket engedély nélkül és felcímkézetlenül árulja, és nem ad sem számlát, sem nyugtát?

- A dolog valóban kimerítő, ám mindez már a rendőrségre tartozik.

- Akkor nézzünk egy másik ismert esetet! A Tesco egy hazai gyártótól beszerzett, egérnyomokkal szennyezett és bélsárral fertőzött csirkehúst árult akciósan. Az áruházláncra kirótt büntetési tétel ugyancsak egymillió forint volt, amit az áruház dalolva kifizetett a helyszínen. Akkor hát ez is rendben van?

- Ugyanaz vonatkozik erre az esetre is, mint az előzőre. A tanulság: először nekünk szóljanak az újságírók, s velünk együtt menjenek oda, ahol ilyet tapasztaltak. S ha a gyanú beigazolódik és tízszer akkora tételt találunk a helyszínen, akkor a büntetés is tízszer akkora lesz, és nem egymillió forint.

- Államtitkár úr, őszintén szólva nagyon rosszak a tapasztalataink a hatósággal is, és részletek említése nélkül elmondhatom, tarthatunk attól, hogy önöktől hamarabb eljut az információ az elkövetőkhöz, mint a tévéből.

- Engedje meg, hogy kételkedjek! Mindenesetre ígérem, hogy amíg én itt vagyok, s ilyen eset a tudomásomra jut, akkor a felelős nem sokáig fog itt dolgozni.

- Térjünk át más témára! Nemrégiben a kecskeméti konzervgyárban jelentették be, hogy módosítják az élelmiszerek mibenlétét meghatározó jogszabályt, az úgynevezett élelmiszerkönyvet. Ebben egy új kategóriát állítanak fel, nevezetesen a prémiumtermékekét, amelyek magasabb minőséget jelentenek majd az átlagosnál.

- Nagyon röviden: két minőségi szintet hoztunk létre az élelmiszerkönyvben. Az első a normál, a kötelező szint, amit mindenkinek kötelező betartani, az itt meghatározottnál alacsonyabb beltartalmi értékű élelmiszert gyártani nem szabad. Aki ez alatti színvonalút gyárt, és mi kiderítjük, azt megbüntetjük. A másik az emelt szint, ami a magasabb beltartalmú élelmiszerek szintjét jelenti. Ez ugyan nem kötelező, ám ha egy gyártó vállalja, hogy ennek megfelelő minőségű élelmiszert gyárt, és ráírja a termékére, hogy az prémium vagy emelt szintű termék, akkor mi az élelmiszerkönyvben ehhez a szinthez viszonyítva fogjuk ellenőrizni. Ha nem teljesül a címkén feltüntetett tartalom, akkor ugyanúgy büntetni fogunk. Mindkét esetben lekvárt vesz a vásárló, csak az egyikben a gyümölcsstartalom alacsonyabb. Egy biztos, hogy a tartalmasabb drágább lesz, talán nem is kicsit, de ez a gyártó dolga már. Viszont nem csapja be a vásárlót, ami a leglényegesebb szempont.

- Ez valóban előrelépés, de mondja, nem kellene ezt már a termék első pillanatától csinálni? Úgy, mint Franciaországban, amely gyakorlatot az unió több országa is átvette, ahol az állam által támogatott és ellenőrzött „label rouge” nevű minőségbiztosítási rendszer alkalmazása és ellenőrzése már a termelőnél, az alapanyagoknál kezdődik. Amely nem azt határozza meg, hogy mit tartalmazzon a kész élelmiszer, hanem azt, hogy milyen körülmények között tartson a tenyésztő állatot, vagy természetesen növényt a termelő. S így biztosan megfelelő alapanyag, termék, illetve jó élelmiszer tud kikötni egy étteremben vagy a családi asztalokon.

- Mit ért azon, hogy jó? Mert szerintem nem jó élelmiszer nincs. Valami vagy élelmiszer, vagy nem az. Ha valami nem jó, akkor az nem lehet élelmiszer.

- Az az élelmiszer, ami például olyan csirkéből, sertésből vagy marhából készült, amely néhány négyzetméteren, állandó stresszben élte le az életét, táppal etették és antibiotikummal tömték, hogy a betegségektől ne pusztuljon el hamar, az biztosan nem jó, nem megfelelő élelmiszer. - Akkor nem kerülhet közforgalomba.

- Magyarországon mégis ilyen kerül tömegesen közforgalomba.

- Ön szélsőségesen fogalmaz. Mert ha találunk a Tescóban vagy egy üzletláncban bármilyen problémát, az nem azt jelenti, hogy egész Magyarországon pocsek árú van. Ugyanis létezik egy olyan állat-egészségügyi szolgálat és olyan élelmiszer-ellenőrzés Magyarországon, amelyet mindenütt elismernek, és nyugati országok szeretnék, ha nekik is ilyen lenne. Semmivel nem rosszabb az élelmiszer-biztonság itthon az élelmiszer-előállítás terén, mint külföldön, pláne, mint Nyugat-Európában. Akkor sem, ha nyugaton ezt így próbálják beállítani. - Nézzünk egy példát! Magyarországon ön szerint miért van szükség arra, hogy a húsvéti sonkába például tükön keresztül töltsék az úgynevezett folyékony füstöt, és ezt árulják dömpingszerűen. - Ez megengedett technológia.

- Ön szerint ez élelmiszer?

- Ez világszerte általánosan elterjedt technológiai megoldás, amikor a füstaromát a páclébe keverve injekciózzák a sonkába. Hozzáteszem, ez inkább az olcsóbb árkategóriájú készítményekre jellemző.

- A világ és vele Európa a szélsőségesen rossz eredményeket produkáló tömegtermelés irányába tart, Magyarországnak e tekintetben különösen nem kellene követnie. Ön húsvétkor olyan sonkát ad a gyerekeinek, amibe túvel nyomják bele a füstös páclevet?

- Igen. Miért ne adnék?

- Azért, mert szűkebb hazájában, Zala megyében, gondolom, nyilván él egy olyan megbízható hentes, ahol ön is vásárolni szokott. Aki nem vetemedik étel ellen ilyen „bűncselekményre”. Nehezen hiszem, hogy aki ismer ideálisabb beszerzési forrást, az a Tescóban vásárolna húsvétra füstölt sonkának látszó, füstös lével és ízfokozókkal felpumpált anyagot. Akár külföldről érkezett, akár itthon készült.

- Tescóba épp nem járok, de nagy bevásárlócentrumokba bemegyek, és megveszem. Megnézem, hogy mit teszek a kosaramba, és azt is, hol gyártották, és ha Magyarországon, akkor meg pláne megveszem, mert azt tudom, hogy ellenőrzött. És a kollégáimban megbízom.

- Tapasztalataink mindenesetre azt mutatják, hogy a piac által diktált rossz gyakorlat ragadós és a magyar termelőkre is ráragad. Itt vannak az antibiotikus mézek vagy a már említett bélsárral szennyezett csirke például, és sorolhatnám a rettenetes példákat. Ezeket magyar termelők állították elő. Köztudomású az is, hogy a tömegtermelés miatt a hazai állattartók legtöbb nyugati kollégáikhoz hasonlóan egymás hegyén-hátán tartják az állatokat, amelyeket a könnyű megbetegedés és annak gyors elterjedése miatt olyan táppal, úgynevezett premixszel etetnek, amelyekben eleve antibiotikum van hozamfokozóként, azaz anélkül adagolják az élő szervezetnek a gyógyszert, hogy az beteg lenne...

- Bocsánat, félbe kell szakítanom. Magyarországon antibiotikumot hozamfokozóként használni szigorúan tilos és büntetendő.

- És ön szerint nem is használják?

- Azt nem tudom, de ha egy állatorvos erről tudomást szerez, ott kőkemény büntetés van, az biztos. Bizonyítsa be, s akkor megfelelően el fogunk járni a tenyésztővel szemben. De ne a tévén keresztül üzenjen!

- Ígérem, lehetőségeinkhez képest mindent megteszünk, bár hozzáteszem, hogy az általunk végeztetett laboratóriumi vizsgálatok meglehetősen drágák. A mintákat külföldre küldjük, mert a hazai laboratóriumokról ugyancsak rosszak a tapasztalataink. Önök azonban épp most adtak némi reményt a fogyasztóknak, annak ellenére, hogy a hazai hatósági laboratóriumokról például kiderült, hogy Süthék ideje alatt elköltöttek rájuk egy csomó közpénzt, egy csomó vizsgálatra még sincsenek hitelesítve.

- A jelenlegi helyzetnek az az oka, hogy az akkreditáció túl drága. Hiszen ha évente valamiből például csak tíz vizsgálatot kell elvégezni, akkor azt a módszert nem engedem akkreditáltatni. Sokkal olcsóbb megoldás, ha keresünk egy nyugat-európai referencialabort, amelyik a ritkán igénybe vett vizsgálatokat elvégzi. A nem akkreditált eredményt egyébként nem használtuk fel semmire.

- Ez sem volt mindig így. Mindenesetre önök közpénzt takarítanak meg, ami helyes. Hasonlóan gondolkodtunk mi is, energiát és utólagos bosszankodást takarítottunk meg, amikor Brémába küldtük el a mintákat. Süth Miklós tanácsára ugyanis egy alkalommal a debreceni atomkutató intézetbe küldtünk mézmintákat. Két hónapig vártunk az eredményre, amelyet Brémában két nap alatt végeznek el. Máskor hazai magánlaborral próbálkoztunk. Ugyanazt a mézmintát küldtük el, mint a brémai labornak, az eredmények azonban még csak nem is hasonlítottak egymásra. Míg a hazai azt mutatta ki, hogy minden rendben van, Brémában riasztóan sok antibiotikumot találtak a mézben. Később megtudtam, hogy az itthoni labor azért adott nem valós eredményt, mert félt a botránytól, ami elképesztő.

- Amennyiben nem egy időben ugyanazon helyről, ugyanabból az egységből vesznek kétfelé osztott előzetesen egyneműsített mintát, nincs két olyan laboratórium, amelyik azonos eredményt hozna két mintából. Ennek egyszerűen az az oka, hogy egy-egy élelmiszertételben is előfordulhat kisebb-nagyobb mértékű inhomogenitás, amit a rendkívül érzékeny laboratóriumi vizsgálatok

kimutatnak.

- Azért azzal, gondolom, egyetért, hogy valami nincs rendben, ha az egyik labor szerint ugyanabból a tételből származó mintában a szennyeződés a megengedett határérték többszörösét tartalmazza, a másik szerint meg minden rendben van?

- Igen, akkor valami hiba van.

- Végezetül: az élelmiszerlánc folyamatában a legkisebb felelősség a kereskedőt terheli, pedig a legnagyobb haszon épp nála keletkezik. Miért nem egyetemleges a felelősség az élelmiszerlánc összes részvevőjére? Miért hull vissza általában minden a termelőre?

- Ez nem igaz. Az élelmiszer pillanatnyi birtokosa a felelős mindenért. Azaz ha átvette az árut a kereskedő és nála is van, akkor ő viseli az összes felelősséget.

(Magyar Nemzet, 2011. március 28., hétfő, 1+5. oldal)

## Új segítséget hoz létre a megkárosított fogyasztóknak az EU

Az Európai Bizottság konzultációt indított azért, hogy előkészítse a kollektív jogorvoslatra vonatkozó szabályozást. A cél egy egységes, új jogorvoslati módszer bevezetése, amelynek segítségével fogyasztók csoportjai közösen indíthatnak eljárást anyagi igényeik érvényesítésére.

"Az egységes piac addig nem teljesezhet ki, ameddig nem hoznak létre egy uniós szintű kollektív jogérvényesítési modellt" - így kommentálta a jelenlegi jogalkotás-előkészítés folyamatot Monique Goyens, az európai civil fogyasztóvédelmi szervezeteket tömörítő szervezet, a BEUC főigazgatója. Az Európai Bizottság a civilszervezetek bevonásával jelenleg egy olyan egységes rendszer kialakításán dolgozik, amelynek segítségével a megkárosított fogyasztók csoportjai kaphatnak egységes jogi képviselőt és harcolják ki maguknak az esetleges kártérítéseket.

A kollektív jogorvoslat a fogyasztók széles körét érintő jogsértési ügyekben alkalmazható, és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) szerint bevezetésére égető szükség van. A fogyasztók érdekeit jelenleg a különböző területeket felügyelő hatóságok (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Gazdasági Versenyhivatal, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) képviselik. Ezek a szervezetek megállapíthatják a jogsértéseket, felszólíthatják a cégeket azok beszüntetésére és szankcionálhatnak is.

Csak hogy a fogyasztók a cégek magatartásából eredő személyes hátrányukat kizárólag egyéni úton érvényesíthetik, a békéltető testületek segítségével, illetve ha ez nem jelent megoldást, perrel. A kollektív jogérvényesítésre azért van szükség, mert a pereskedés sokszor túl költséges és hosszadalmas és aránytalan terhet ró az egyénre - mondta el

Krajcsik Szilvia, az OFE jogi vezetője. Egyelőre nem tudni, hogy milyen formát ölt majd a kollektív jogérvényesítés, de elképzelhető, hogy az Egyesült Államokban használt csoportos perekhez hasonló lehetőséget teremt majd az EU. A cél mindenesetre az, hogy minden uniós polgár élhessen vele, akár határokon belüli ügyről, például pénzügyi szolgáltatásról, akár határon átnyúló esetekről, például törölt légi járatokról legyen szó.

A kollektív jogorvoslat az Európai Bizottság tájékoztatása szerint jelenthet megszüntetési keresetet, amelynek célja a jogellenes magatartás felszámolása, illetve kártérítési keresetet is. Számos tagállam alkalmaz különböző, kollektív jogorvoslati módszereket, de tizennégy országban nem létezik ez az eljárási mód. Az Európai Bizottság 2008-as, egy évtizedet felölelő tanulmánya szerint ezekben a tagállamokban a fogyasztók évente összesen mintegy 2 millió eurós veszteséget szenvednek el. Ez idő alatt 326 kollektív jogorvoslati eljárás indult.

Az Egyesült Királyságban létezik kollektív jogorvoslat, itt a számítások szerint évente mintegy 360 millió fontnyi kár keletkezését akadályozza meg, ami a fogyasztók által elszenvedett összes kár 6 százaléka. Az esetek többségében (58 százalék) a kollektív jogorvoslati eljárásokat fogyasztóvédelmi szervezetek kezdeményezik, de 24 százalékot tesznek ki a fogyasztók csoportjai által indított ügyek is. Érdekes, hogy a legtöbbször az 1-9 fogyasztót érintő ügyekben indult eljárás a vizsgált időszakban, az 500-nál több fogyasztót érintő ügyek száma csekély. Az egyéni fogyasztóra vetítve a megítélt kártérítés fejenként jellemzően 50 és 1 ezer euró közötti összeg.

Mint az adatokból kiderült, a jelenlegi, tagállamonként eltérő kollektív jogorvoslati rendszerekben ritkák a több száz fogyasztót érintő esetek és az elmúlt évtizedben a kárigények átlag 10 és 99 ezer euró között mozogtak. Az Európai Unió az egységes rendszer kapcsán azonban aggódik a tömeges, visszaélésszerű perek lehetősége miatt. Az Európai Bizottság szerint az amerikai rendszer lehetőséget ad a visszaélésekre, hiszen itt gyakorlatilag bárki bármely fogyasztói csoport nevében indíthat eljárást. A Bizottság meglátása szerint a tengerentúlon még akkor is megéri csoportos keresetet benyújtani, ha az nem megalapozott, ezt pedig mindenképpen el akarja kerülni Brüsszel, vagyis borítékolható, hogy az uniós szabályozás szigorúbb lesz, mint az amerikai.

Szerző: Világgazdaság Online - Faludi Linda

<http://vg.hu/kozelet/jog/uj-segitseget-hoz-letre-a-megkarositott-fogyasztoknak-az-eu-344373>

(vg.hu, 2011. március 25., péntek)

## **Interneten vásárolna? Így fizessen bankkártyával**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság legutóbbi felmérése szerint a válaszolók 60 százaléka már fizetett interneten keresztül bankkártyával, s rossz tapasztalat mindössze a válaszadók 1 százalékanak volt. Előfordult, hogy az online vásárlás során az árfolyamváltozás miatt más összeget emeltek le a kártyáról, illetve technikai hiba miatt kétszer emelték le a termék, vagy a kifizetett termék nem jutott el a vevőig. Az NFH szerint az a legbiztonságosabb, ha valaki egy külön alszámlát nyit online ügyleteihez.

Az Európai Fogyasztói Központ (EFK) Magyarország felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a határon átnyúló internetes vásárlások során is legyenek különösen körültekintőek a fizetési módok megválasztásánál. Bár sok esetben a külföldi eladó nagyon kedvező árakat kínál, érdemes fokozott figyelmet szentelni a felajánlott fizetési módoknak. A tapasztalatok alapján a külföldi székhelyű kereskedő által üzemeltetett webáruházból való rendelés esetén az eladó általában a vételár előzetes megfizetése után vállalja a termék leszállítását.

Az internetes vásárlások esetén a fizetés során a legnagyobb kockázatot az jelenti, hogy a bankkártya adatainak megadását követően az eladó esetleg a megrendelés ellenértékén felül további összegeket is jogosulatlanul leemelhet a fogyasztó számlájáról. Léteznek azonban biztonságos fizetési megoldások is, melyekkel kivédhető ez a veszély.

A tapasztalatok alapján az egyik legbiztonságosabb megoldásnak az tekinthető, ha a fogyasztók egy külön, csak internetes vásárlásra használt alszámlát nyitnak számlavezető bankjuknál, melyhez egy külön bankkártya is tartozik. Ez azért biztonságosabb a fogyasztó számára, mint ha a főszámlájához tartozó kártyát használná a vásárlás során, mert ebben az esetben az eladó nem férhet hozzá a főszámla adataihoz és az azon található pénzüsszeghez. Ebben az esetben a fogyasztó dönti el, hogy mennyi pénzt tart az elkülönített számláján, így ha esetleg az eladó további összeget próbálna jogosulatlanul leemelni a számláról, a főszámlán lévő összeg biztonságban van.

Egy másik alternatíva lehet egy harmadik-, az internetes fizetésben közreműködő fél bevonása a fizetési folyamatba. Ennek előnye, hogy az eladó egyáltalán nem fér hozzá a fogyasztó banki adataihoz, csak a harmadik fél által megküldött adatokat láthatja, melyhez az előző megoldáshoz hasonlóan, szintén csak annyi pénzt rendel a fogyasztó, amennyi az aktuális vásárláshoz szükséges.

További fontos előnye ennek a fizetési módnak - az alszámlás megoldással együtt - a kifizetések visszakereshetősége, így később vita esetén bizonyítani tudja a fogyasztó, hogy a fizetés megtörtént, illetve, hogy mikor történt. Az EFK az internetes vásárlások lebonyolítása előtt fokozott körültekintést és alapos előkészületeket tanácsol a fogyasztók számára az esetleges későbbi bosszúságok és nem utolsó sorban a pénzügyi veszteségek elkerülése érdekében.

Szerző: NFH - Világgazdaság Online

<http://vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/interneten-vasarolna-igy-fizessen-bankkartyaval-344383>

(vg.hu, 2011. március 25., péntek)

## **Hamis termékek tömkelege az interneten**

Az újjáalakított Hamisítás Elleni Nemzeti Testület középtávú hamisítás elleni stratégiát dolgoz ki, amely meghatározza az évtized közepéig szóló cselekvési programot. A cél, hogy hatékonyabbá váljon az interneten elkövetett jogsértések elleni fellépés, visszaszorítsák a legveszélyesebb élelmiszer- és gyógyszerhamisítványok arányát, valamint beépítsék a közoktatásba a szellemi tulajdon-védelmi ismereteket.

A Hamisítás Elleni Nemzeti Testület (HENT) 2008-ban alakult meg, tagjai az állami és iparági szervek, valamint a szakmai érdekképviselők képviselői. A testület jogszabály-módosításokat javasol, a nyomozóhatóságoknak képzéseket, a fiataloknak oktatási programokat, a lakosságnak pedig felvilágosító kampányokat szervez. A vonatkozó kormányrendelet alapján a HENT újjáalakult, és megtartotta első ülését. A testület elnöke Répássy Róbert igazságügyért felelős államtitkár, helyettese pedig Bendzsel Miklós, a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalának elnöke.

Az újjáalakult testület az első ülésén döntött arról, hogy a következő félévben a kormány számára kidolgoz egy hamisítás elleni középtávú stratégiát, amely az évtized közepéig határozza meg a cselekvési programot. Ennek három kiemelt területe van: a jogérvényesítés, a fiatalok oktatása, valamint a lakossági tudatosság növelése. A testület statisztikákkal akarja alátámasztani, milyen feladatai vannak az államnak, az iparági szereplőknek és a civileknek - mondta a Független Hírügynökségnek a HENT egyik vezetőségi tagja, Baranovszky György, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) ügyvezető elnöke.

Az egyik kiemelt terület az elektronikus értékesítés lesz, mert a szellemi tulajdonvédelem alá tartozó zenék, filmek szoftverek mellett a hamis műszaki cikkektől a ruhákon át a gyógyszerekig gyakorlatilag minden megjelent már az interneten. Nagyon fontos, hogy az emberek valós gyártóktól műszakilag bevizsgált termékeket vegyenek. Baranovszky György hozzátette: a hamisítványok nemcsak a fogyasztók egészségét és biztonságát, de a magyar nemzetgazdaságot is veszélyeztetik, hiszen csökkentik a legálisan működő vállalkozások bevételét. A testület álláspontja szerint a hamisítás visszaszorítása azért is fontos, mert az ország "szennyezettsége" fontos ismérv a nemzetközi összehasonlításokban, és befolyásolja a befektetési hajlandóságot is.

Független Hírügynökség

<http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=408218>

(Nepszava.hu, 2011. március 25., péntek)

## **Mégsem verik át a lakásvásárlókat: az ingatlanszakma félrevezetőnek tartja a FEOSZ nyilatkozatát**

Félrevezetőnek és általánosítónak tartja a Magyar Ingatlanközvetítők és Értékbecslők Szakmai Szervezete a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének azt a sajtónyilatkozatát, amelyben üzleti trükknek állítja be a megtekintési nyilatkozatot. Közleményüket teljes terjedelemben közöljük: Örülünk annak, hogy egyre több szervezet, honlap foglalkozik a fogyasztói, lakossági érdekvédelemmel. Mivel ez közös érdek, mint szakmai szervezet, fontosnak tartjuk.

Ezzel szemben a Magyar Ingatlanközvetítők és Értékbecslők Szakmai Szervezete általánosítónak, félrevezetőnek tartja a napokban megjelent sajtóhírt. Az Ingatlanszakmát és annak megítélését negatívan befolyásolja, a megbízók és a közvetítők bizalomra épülő kapcsolatát

megnehezíti.

A FEOSZ közleményében a megtekintési nyilatkozat kitöltését üzleti trükknek állítja be. Természetesen egy szabályos, korrekt megtekintési nyilatkozat nem tartalmazhat a Fogyasztókra nézve hátrányos kitételeket. A megtekintési nyilatkozat több célt is szolgál: mutatja az ingatlan tulajdonosának, hány érdeklődő jelentkezett az ingatlanára, rögzíti az ingatlanosnak, hogy mit keres az érdeklődő. Tehát ha az ingatlanszakember egy érdeklődőnek bemutatja az adott ingatlant, annak rögzítése a személyes adatokkal szakmai szempontok miatt kötelező.

Bár egyetlen szakmai ok is elég lenne, de több is van:

Valószínűleg nem örülne egyetlen ingatlantulajdonos sem, ha azonosítatlan, teljesen ismeretlen emberek terepszemlének használnák a megtekintésben szereplő ingatlant. Esetenként több személy az ingatlan különféle helyiségeiben pillanatokon belül hatalmas lopási károkat okozhat, mint ahogy erre számos példa volt már. Ilyen esetben a szakmailag korrekt eljárás miatt könnyen azonosítható az elkövető.

A másik ok: ezzel igazolja a közvetítő, hogy az ügyfél ott járt, valóban együtt voltak és a későbbiek folyamán ezek alapján tudja a jutalékot realizálni. Amennyiben az adott érdeklődő valóban megtekintette az ingatlant, és nem akarja kikerülni a közvetítőt, miért akarná más módon megvásárolni az ingatlant? Ezért vette igénybe a közvetítő munkáját.

A harmadik ok, és ez nem megkerülhető: a NAV (korábban VPOP/APEH) keretén belül működő hatóság számonkéri az ügyfelek azonosítását.

Felkérjük a FEOSZ-t, illetve Dr. Kispál Edit szövivőt, hogy vizsgálja felül nyilatkozatát, tájékozódjon a szakmai szervezeteknél, és valótlan állításokkal ne befolyásolja a megbízókat. A szükséges információkkal készséggel állunk rendelkezésére.

Felkérjük a FEOSZ-t, hogy tegye közzé a helyesbítést azokon a fórumokon, ahol nyilatkozatát megjelentette.

Továbbá felkérjük azokat a médiaszereplőket, fórumokat, ahol ezek a félrevezető információk megjelentek, hogy hasonló helyen és méretnben tegyék közre a helyreigazítást.

Aláírta: Magyar Ingatlanközvetítők és Értékcseklők Szakmai Szervezete, Elnök: Békési Béla

<http://ingatlan.net/magazin/2011/03/megsem-verik-at-a-lakasvasarlokat-az-ingatlanszakma-felrevezetonek-tartja-a-feosz-nyilatkozat/>

(ingatlan.net, 2011. március 27., vasárnap)

## Sajtnak látszó készítmények

Olcsó húsnak híg a leve, tartja a mondás és ez igaz a sajtoknál is. Nem mind az, ami annak látszik...

Már a sajt sem a régi, de ha azt akarjuk, hogy az legyen, tudatos vásárlóként kell eljárni, ugyanis az ár nem minden. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület nemrégiben sajtimitátumokat vizsgált. Ezek olyan sajt jellegű készítmények, melyek küllemükben hasonlítanak az igazihoz, de megtévesztőek, mert olcsóbbak és sok esetben nincs bennük az, amitől sajt a sajt; A vizsgálat eredményéről Merényi Imre az egyesület tagja számolt be a Hajnaltájban.

<http://www.mr1-kossuth.hu/hirek/magazin/sajtnak-latszo-keszitmenyek.html>

(mr1-kossuth.hu, 2011. március 28., hétfő)

## Szerencsi, de mégsem magyar

Magyar terméként meghirdetett, nem magyar eredetű termékek miatt indított eljárásokat a GVH



a CBA egy tagja, az Aldi, az Auchan és a SPAR ellen.

A Gazdasági Versenyhivatal több áruházlánc kereskedelmi kommunikációjában észlelte, hogy azok úgy hirdettek meg "magyar termék"-ként fogyasztási cikkeket, hogy azok előállításához használt alapanyagok egyes esetekben valószínűsíthetően nem magyar eredetűek, illetve a származási hely több esetben nem Magyarország.

A CBA franchise-rendszer tagja, a Hansa-Kontakt Kft. a 2010. április 1. és 10. között érvényes reklámkiadványban olyan termékeket is magyar terméként hirdetett, amelyek származási helye nem Magyarország. Az újságban szereplő Szerencsi Party étbevonó csomagolásán származási helyként Csehország szerepel. A Tomi Kristály mosópor két változatban került be a hirdetési újságba, és mindkét termék csomagolásán az olvasható, hogy a gyártási és származási hely Ausztria, Lengyelország vagy Szerbia. Ezen felül a 2010. májusi reklámkiadványában az ERU Camping teavajat is magyar terméként hirdette, pedig annak származási helye Szlovákia.

Az Aldi "Magyar minőség" felirattal látja el nagyszámú, a forgalmazásában lévő termékeket. A feliratot nemzeti színű háttér előtt kiemelten jeleníti meg az áruházi polccímkeken, televíziós reklámokban, reklámkiadványaiban, utcai plakátokon. Ezekon kívül internetes oldalain "Magyar minőség" menüpontot működtet, mely alatt négyféle termékcsoporthoz (hűtött termékek, gyorsfagyasztott termékek, italok, egyéb termékek) tartozóan számos termék megjelenik. A "Magyar minőség" szlogennek a magyar nemzeti színekkel való együtt alkalmazása azt a látszatot keltheti a fogyasztóban, hogy magyar terméket vásárol, annak ellenére, hogy egyes ilyen szlogennel hirdetett termékek ugyan Magyarországon nyerték el forgalomba hozatali végső formájukat, ám a termékek előállításához használt alapanyagok többször valószínűsíthetően nem magyar eredetűek. Az Auchan 2010. augusztus 6-ától 12-ig terjedő időszakban megjelenő reklámkiadványában "Auchan Hungarikum" szlogennel olyan termékek jelentek meg, amelyek nem tartoznak a közismert hungarikumok körébe. A szlogennek a magyar népi motívumokkal való együtt alkalmazása azt a látszatot keltheti a fogyasztóban, hogy 100%-ban magyar terméket vásárol, azonban e termékeket 100%-ban külföldi tulajdonban lévő vállalkozások állítják elő, és előállításukhoz használt alapanyagok egyes esetekben nem magyar eredetűek. Az érintett termékekre példák az alábbiak: Rama margarin - Unilever Kft., Globus majonéz - Unilever Kft., Sága Foods pulykapárizsi - Sága Foods Zrt., Omnia kávé - Sara Lee Hungary Zrt., Boci csoki - Nestlé Hungaria Kft., Győri Keksz, Pilóta keksz - Danone Kft., Sió rostos őszibarack - Sió Eckes Kft., Baba kozmetikumok - Unilever Kft., Borsodi sör - Borsodi Sörgyár Zrt. (Interbrew), Soproni sör - Heineken Hungária Sörgyárak Zrt.

A SPAR 2010 nyarán az országos reklámkiadványaiban szintén úgy hirdetett meg "magyar termék"-ként árukat, hogy azok származási helye nem Magyarország. Tavaly július végén többféle Cheeseland kördobozos ömlesztett sajtot a "Magyar termék" felirat és a nemzeti színek együtt alkalmazásával hirdette, azonban a termékek származási helye Lengyelország. A Cheeseland Trappista sajtot kiemelt méretű fotóval, szintén a "Magyar termék" felirat és a nemzeti színek együtt alkalmazásával hirdette, azonban a termékek származási helye Németország.

A vállalkozások a kereskedelmi kommunikációjuk révén valószínűsíthetően megsértették a fogyasztóvédelmi törvényt, így a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárást indít a fent említett vállalkozásokkal szemben.

Az eljárásra reagálva a Sió-Eckes közölte: az Auchanban vizsgálat alá helyezett Sió Rostos Őszibarack valóban magyar termék, amely a cég siófoki üzemében, kizárólagosan hazai, Magyarországon termelt és helyben feldolgozott őszibarackból készül. A vállalat a helyzet tisztázására együttműködik a GVH-val, ugyanakkor a Versenyhivatal vizsgálata a kereskedelmi láncra és nem a gyártóra irányul. Fogyasztói csoportokat bírságolt a GVHMegtévesztésért vizsgálják az Auchant és a LidltMegújult a GVH ügyfélszolgálat Számlának tűnő ajánlatok miatt bírságolt a GVHA Debreceni Csoporté lehet a Kaiser Food

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=19497&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=19497&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2011. március 28., hétfő)

## Több száz problémás reklámot találtak a fogyasztóvédők

Felelősség3569 vizsgált reklámból 765-öt találtak kifogásolhatónak a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) felügyelőszégei 2010. március 29. és december 31. között.

A reklámhordozók körében összesen 790 db a közterületen közzétett hirdetés ellenőrzésére került sor. 102 reklám esetében indítottak eljárást a közterületen megjelenő hirdetések tartalma miatt.

Az ellenőrzés keretében 1675 újságban, illetve szórólapon közzétett reklámot vizsgáltak a felügyelők, 450 alkalommal (27%) volt jogsértő a reklám. A legtöbb szabálytalanság az árak feltüntetésével kapcsolatban merült fel.

Összesen 487 db internetes hirdetés vizsgálatára került sor, melyekből 154 alkalommal végződött marasztalással az ellenőrzés. Leggyakrabban az árfeltüntetési szabályok megszegése valósult meg.

A rádió és a televízióban sugárzott reklámok között 502 db vizsgálat folyt, amelyből 35 esetben találtak szabálytalanságot.

Az ellenőrzés során összesen 46 db akciót, kedvezményt hirdető reklámról állapították meg, hogy azok tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg.

A kedvezményhez és akcióhoz sem köthető hirdetések ellenőrzése során összesen 158 reklám minősült jogsértőnek. A reklámok 93 esetben, valóságot nem fedő információt tartalmaztak.

A felügyelők összesen 101 db reklámot ellenőriztek a gyermek- és fiatalkorúak védelmében, melyből 16 db valósított meg jogsértést. A reklámok között a gyermekek szellemi, erkölcsi fejlődését károsító, illetve befolyásoló hirdetés is volt.

1271 alkalommal ellenőrizték a reklámokban megjelenő árak feltüntetésének helyességét. Marasztalásra okot adó körülményt 344 db (27%) reklám esetében tapasztaltak.

A vizsgálat során a felügyelőszégek 76 esetben indítottak eljárást nem engedélyezett szerencsejáték reklámozása miatt.

A 2010-es év gazdasági reklámellenőrzésének eredményei általánosságban pozitívnak tekinthetők, az össz-kifogásolási arány mintegy 10 százalékkal csökkent. Az egész év során a kifogásolási arány folyamatos csökkenése volt megfigyelhető.

Az ellenőrzés során kifogásolt reklámok miatt indult eljárások eredményeképpen a felügyelőszégek összesen 633 határozatot hoztak. 495 esetben a jogsértés megszüntetésére kötelezték a vállalkozásokat, fogyasztóvédelmi bírságot pedig 286 esetben szabtak ki. A kiszabott bírságok összege országosan 41 315 000 forint. Ennek az összegnek a 41%-át (17 120 000 forintot) teszi ki az online, illegális szerencsejáték reklámozása miatt kiszabott bírság.

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=19498&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=19498&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2011. március 28., hétfő)

## Cégmérce: Drogériák

Aktuális cégmércénkben a három magyarországi drogériálancot vizsgáltuk meg a már ismert szempontok szerint. Egyik sem kiemelkedő teljesítményű.

Vásárlásunk során nem csak egy termék mellett tesszük le voksunkat, hanem annak gyártóját is támogatjuk. Cégmércénkben azt vizsgáljuk, hogy mennyire etikus, illetve a társadalom iránt mennyire felelős cégpolitika társul egy-egy ismert márkához. Ezúttal a drogériálancok képviselőit, a Rossmann-t, a DM-et és a Müllert vettük górcső alá.

Az egyes alkategóriában született eredményeket összevetve egy viszonylag gyenge mezőny képe rajzolódik ki: Az első helyen 7 ponttal a Rossmann áll, öt 6 ponttal a Müller követi. Harmadik a DM 5,5 ponttal.

## Környezeti szempontok

A környezeti jelentés célja, hogy egy vállalat számot adjon arról, hogy milyen erőfeszítéseket tesz a tevékenysége során keletkezett környezeti problémák, károk megoldására, elkerülésére. Az általunk megvizsgált cégek egyike sem tartotta fontosnak, hogy honlapján közzé tegyen ilyen jelentést, ezért minden versenyző fél mínusz ponttal indult.

Környezeti jelentés híján is szerettünk volna képet kapni a vizsgált áruházláncok által okozott szennyezésekről, környezeti károkról, ezért utánajártunk, hogy milyen az egyes cégek környezetpolitikája pl. a sajtó vagy a hatósági beszámolók tükrében. Két vállalattal kapcsolatban pozitív információra bukkantunk: a DM Alverde termékei megfelelnek a BDIH előírásainak, a Rossmann pedig kínál sajátmárkás bioterméket.

A Müller egy fekete ponttal lett gazdagabb, ugyanis az Észak-dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség 2009-ben 200.000 Ft hulladékgazdálkodási bírság megfizetésére kötelezte a céget.

## Társadalmi szempontok

A társadalmi szempontok vizsgálatánál számos problémát találtunk. A cégeknek leginkább a fogyasztóvédelemmel gyűlt meg a bajuk: A Müllert 2009-2010-ben tizenkét alkalommal büntette meg a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), nagyrészt árfeltűntetési hiányosságok miatt. Négy esetben alkoholtartalmú termékek kiskorúnak történő értékesítése miatt fizetett bírságot a cég.

Újsághírek szerint 2007-ben egy DM üzletbe nem engedtek be egy vak férfit a vakvezető kutyájával, a GVH pedig ugyancsak 2007-ben azért bírságolta meg a céget, mivel kommunikációs tevékenysége során a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított. 2008-ban a Megatrade botrány kapcsán olvashattunk a DM-ről, az Index értesülése szerint ugyanis a drogériálánchoz is jutottak lejárt szavatosságú termékek. Ezen kívül az elmúlt két évben ötször bírságolta meg a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a céget, általában árfeltűntetési hiányosságok miatt.

Az árfeltűntetés okozta a legtöbb gondot a Rossmannak is. Az összesen tizennyolc fogyasztóvédelmi bírság (2007-2010) közül hét tartozott ebbe a kategóriába, de megbüntették a céget tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, alkohol- és dohánytermékek kiskorúnak történő értékesítése és gyógynövények engedély nélküli árusítása miatt is. A Gazdasági Versenyhivatal 2006 óta összesen háromszor büntette meg a Rossmant, ebből kétszer fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás miatt öt-öt millió forintra. Egy németországi történet is gyarapítja a cég rosszpontjainak számát, a német versenyhatóság ugyanis 300 ezer eurós pénzbírsággal sújtotta a lánc egyik helyi érdekeltségét, mivel az a piaci áron alul forgalmazta bizonyos termékeit.

Minden cégnek járt egy fél büntetőpont azért, mert külföldi tulajdonban van, a DM-nek pedig még egy, mivel sajátmárkás termékét is külföldön gyártatja.

Akadnak gondok a foglalkoztatás terén is. Háromból két cégnél bukkantunk nem túl hízelgő információkra.

A magyarországi Rossmann 2005-ben kapott kritikát a Liga szakszervezettől, mivel az érdekképviselő szerint a cég fellépett szakszervezete ellen. Csehországban a helyi leányvállalat volt kénytelen kártérítést fizetni, mivel nem alkalmazott egy roma asszonyt.

A DM-nél apró jó pontok is születtek. A cég 2002-ben elnyerte az Integrált Foglalkoztatásért Díjat, 2008-ban a Legjobb Női Munkahely címet, ezenkívül esélyegyenlőségi foglalkoztatási politikával rendelkezik. Sajnos árnyalja a képet, hogy a munkaügyi felügyelet 2006-ban és 2007-ben is munkaügyi bírság megfizetésére kötelezte a drogéria óriást.

A társadalmi szempontok értékelését is büntetőpontokkal kellett befejeznünk. A vizsgált cégek egyike se tett közzé a honlapján etikai kódexet, és nem válaszolt a TVE írásos információkat kérő levelére.

[http://feedproxy.google.com/~r/TudatosVasarlo/~3/SkYczH\\_XNvk/cegmerce-drogeriak](http://feedproxy.google.com/~r/TudatosVasarlo/~3/SkYczH_XNvk/cegmerce-drogeriak)

(tudatosvasarlo.hu, 2011. március 28., hétfő)

## **A megaügylet pró és kontrái**

Az AT&T-féle felvásárlás nem csökkentheti a tarifaversenyt

Az amerikai szövetségi távközlési hatóságra (FCC) nehéz vizsgálat vár az alig egy hete bejelentett felvásárlási ügyben, amelyben az AT&T akarja megszerezni a Deutsche Telekom leányvállalatát, a T-Mobile USA-t. Az ügylet ugyanis számos pró és kontra hatást fejthet ki az ottani piaci versenyre. Ez derül ki az egyik tengerentúli piackutató, a Pyramid Research legfrissebb elemzéséből. Az elmúlt egy év legnagyobb felvásárlási ügyletének tekinthető a most bejelentett 39 milliárd dolláros tranzakció. A vételárból a német cég 25 milliárdot kap készpénzben, a fennmaradó 14 milliárd dollár értékben pedig 8 százalékos részesedést szerez az AT&T-ben. A hatósági jóváhagyás nemcsak az ügylet mérete, hanem a versenyre gyakorolt hatása miatt is hosszadalmasnak ígérkezi, akár egy évet is igénybe vehet. A felvásárlással az AT&T lekörözi legnagyobb riválisát, a Verizon Wirelesst, s egyben a legnagyobb mobilszolgáltatóvá válik az USA-ban. Az EMarketer Inc. piackutató számításai szerint a két társaság együttes piaci részesedése 39 százalék. Az elmúlt évtizedben egyfajta konszolidáció figyelhető meg az USA mobilpiacán, legutóbb, 2009-ben a Verizon vásárolta fel az Alltel-t. A nagyobb piaci koncentráció azonban ez idáig nem vezetett az ottani mobiltarifák emelkedéséhez, sőt, az utóbbi tíz évben nominális értékben is csökkentek a díjak. Ezt nem szeretnék ellenkező irányban változónak látni az ottani fogyasztóvédő csoportok. Elemzők szerint egyébként, ha zöld jelzést kap az AT&T-ügylet, a tengerentúli mobilpiac koncentrációja megfelel majd a nyugat-európaiénak, ahol a két vezető szolgáltató átlagosan a piac 75 százalékát mondhatja magáénak. A Pyramid Research szakértői szerint aggodalomra elsősorban azokon a belső regionális piacokon lehet ok, ahol az adott területen rendelkezésre álló szolgáltatók száma korlátozott, sőt a fúzióval valamelyik véglet kiesik a piacról. A szóban forgó ügyletben például a T-Mobile képviseli az olcsóbb, az AT&T pedig a prémium szegmenst. Így az FCC-nek azt is figyelembe kell vennie, hogy a zömében feltöltőkártyás T-Mobile-ügy-felek havi mobilköltsége átlagosan 6,4 százalékkal kisebb, mint az AT&T előfizetőié. Az AT&T-kliensek ugyanakkor a szakértők szerint nagyobb felhasználói élményt szerezhetnek az ügylettel, annak révén, hogy jelentősen javulnak a telefonálási feltételek. A mobilszolgáltató hálózati forgalma az utóbbi négy évben 8000 százalékkal nőtt, köszönhetően az egyre nagyobb számú okostelefon-, táblagép- és e-olvasó használatnak. n VG

(Világ gazdaság, 2011. március 30., szerda, 6. oldal)

## **Gondolkodni, csak aztán aláírni!**

A vállalkozások profi marketingeszközöket használnak, a fogyasztók pedig tájékozatlanok - ez derül ki a Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesülethez forduló panaszjaiból, akik fogyasztói csoportokhoz csatlakoztak, de megbánták.

"Az elmúlt időszakban több helyen megjelentek olyan hirdetések, melyek szerint: »Pénzügyi gondja van? Megoldjuk! BAR-listásoknak, nyugdíjasoknak is.« Ezekből a nehéz helyzetbe kerültek úgy gondolják, így lehetőségük van anyagi gondjaik megoldására és sajnos sokan nincsenek tisztában azzal, ezek a hirdetések mit takarnak. Szeretnénk felhívni a figyelmet: valójában fogyasztói csoportba belépésre ösztönzik az érdeklődőket. Apró betűkkel ugyan szerepel, hogy a reklám »fogyasztóicsoport-rendszert« takar, de sokan a szóban elhangzó tájékoztatáskor azt hiszik, a szerződés aláírását követően gyorsan pénzhez jutnak" - írta közleményében Horváth László, a Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke. Magyarázata szerint a fogyasztói csoportok látszólag

pénzt kínálnak a hozzájuk csatlakozóknak, de ez nem így van. Ha valaki banktól vesz fel kölcsönt, akkor a pénzt azonnal látja. A fogyasztói csoport hitelt nem nyújthat. Tagjai mondhatni egymásnak adnak kölcsön, de a csoport nem pénzt ad, hanem vásárlói jogot. A megvenni kívánt autó, lakás értéke az az összeg, amelyre a hirdetés vonatkozik, amire a csoport alakul. Mindenki rendszeresen befizet egy összeget, s az összegyűlt pénzből megveszik a szerencsés tagnak - akit kisorsolnak vagy aki magasabb előtörlesztést vállal - az általa kiszemelt terméket.

A szerződések időtartama minimum öt év, de gyakran tizenöt évig szólnak. Ha lejár a szerződés - és a fogyasztói csoportot üzemeltető vállalkozás nem szűnt meg -, akkor talán van rá esély, hogy visszakapja a pénzét a fogyasztó. Emiatt sokan panaszkodnak egyesületüknél - tudatta Horváth László. - A fogyasztói csoportok nem tartoznak a pénzügyi felügyelet illetékessége alá, így velük szemben a Gazdasági Versenyhivatal jár el és már jelentős pénzbírságokat ki is szabott az ilyen csoportokat szervező vállalkozásokra megtévesztésért. Jelenleg a terület jogilag szabályozatlan. Az ilyen csoportba belépni kívánók, mielőtt aláírnak, alaposan olvassák el a szerződést. Gondolják végig, hogy hosszú évekig fizethetik a részleteket, mire megkapják a terméket, amelyre szerződtek, mert ezekből a csoportokból szinte lehetetlen kilépni.

[http://www.kisalfold.hu/gyori\\_hirek/gondolkodni\\_csak\\_aztan\\_alairni/2210864/](http://www.kisalfold.hu/gyori_hirek/gondolkodni_csak_aztan_alairni/2210864/)

(Kisalfold.hu, 2011. március 29., kedd)

## **Szakirány lett a fogyasztóvédelem**

Fogyasztóvédelmi ismeretek tanítására négy féléves, szakirányú továbbképzés indul szeptemberben - az országban elsőként - a Kaposvári Egyetemen; az erről szóló együttműködési megállapodást hétfőn írták alá a Somogy Megyei Kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségével és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal az egyetemen.

Európai Unió tagországai között Belgium után másodikként Magyarországon indul pedagógusoknak ilyen jellegű, másoddiplomát adó továbbképzés - közölte Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója az újságírók jelenlétében megtartott eseményen.

A főigazgató elmondta: az egeri főiskolán van fogyasztóvédelmi képzés, de pedagógusok fogyasztóvédelmi továbbképzésére Brüsszel után másodikként Kaposváron lesz lehetőség. "A legjobb fogyasztóvédelem a fogyasztói önvédelem" - emelte ki Pintér Istvánnal egybehangzóan Juhász Tibor Somogy megyei kormány megbízott.

Hangsúlyozta: üdvözlük az egyetem és a fogyasztóvédelmi hatóságok kezdeményezését, ugyanis a fogyasztóvédelem nem merülhet ki csupán a törvényi előírások ellenőrzésében, fontos a tudatos fogyasztóvá nevelés, amit már az óvodában, az általános iskolában el kell kezdeni.

Halas Ernőné, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségének vezetője arról számolt be, hogy már több felsőoktatási intézmény is érdeklődött a kaposvári képzés iránt. Közölte: kidolgozták a pedagógusok képzéséhez szükséges elméleti szakanyagot, és a gyakorlathoz is biztosítanak helyet az egyetem hallgatóinak.

Szávai Ferenc, a Kaposvári Egyetem rektora elmondta: az Európai Parlament ajánlását követve, mely szerint a tagállamok feladata, hogy erősítsék "a fogyasztók egész életen át tartó tájékoztatását és képzését" a fogyasztói fellépés lehetőségeinek megerősítéséhez, a megállapodásban ötvözik a fogyasztóvédelem európai és hazai stratégiáját.

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20110329/szakirany-lett-a-fogyasztovedelem>

(fogyasztok.hu, 2011. március 29., kedd)

## **Kialakulóban az új pénzügyi fogyasztóvédelmi politika**

A korrektség és az átláthatóság a legfontosabb a pénzügyi fogyasztóvédelmi politikában - mondta Balogh László, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) alelnöke a Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Karán megrendezett ötödik Pécsi Pénzügyi Napokon.

Balogh László előadásában hangsúlyozta: a gazdasági válság nyomán indult meg a pénzügyi rendszer reformja az Európai Unióban. Az év eleje óta működő új struktúra, az Európai Pénzügyi Felügyeleti Rendszer (ESFS), amelyben a nemzeti és az európai szintű felügyeleti hatóságok szorosan együttműködnek. Mint mondta: a szervezet egyes bizottságai még csak most kezdik el definiálni, hogy mit is jelent a fogyasztóvédelem a pénzügyi szektorban, így a nemzetközi szabályozás egyelőre embrionális állapotban van.

A magyar pénzügyi fogyasztóvédelmi politika kapcsán az alelnök kiemelte: fontos a korrektség, az átláthatóság. Meg kell mutatni például, hogy a nagyobb hozam nagyobb kockázatot is hordoz - tette hozzá. "Léteznek generációkon átívelő üzenetek, mint például a "csak biztosítóhoz ne menj, fiam!". Ezeket változtatni kell. A nagy biztosítók 4-500 éves múltra tekintenek vissza, a fogyasztók megnyerése hosszú távon mindenkinek hasznos lenne" - emelte ki.

Balogh László hozzátette: a PSZÁF szeretné meghonosítani a proaktív és ügyfélbarát pénzügyi fogyasztóvédelmet. Az alelnök kitért rá: heteken belül megkezdhetik tevékenységüket a felügyelet által létrehozott civil fogyasztóvédelmi hálózat irodái, egyelőre nyolc vidéki nagyvárosban. Ha a rendszer beválik, nem zárható ki, hogy pár év alatt kétszámjegyűvé válik a vidéki irodák száma.

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20110330/kialakuloban-az-uj-penzugyi-fogyasztovedelmi-politika>

(fogyasztok.hu, 2011. március 30., szerda)

## **Elutasítja a MIÉSZ a FEOSZ nyilatkozatát az ingatlanvásárlásról**

Teljes mértékben elutasítja a Magyar Ingatlanközvetítők és Értékbecslők Szakmai Szervezete (MIÉSZ) azt a nyilatkozatot, mely a napokban jelent meg a sajtóban. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) közleményében a megtekintési nyilatkozat kitöltését üzleti trükknek állítja be, ami súlyosan megfélemlíti a fogyasztót.

A MIÉSZ szerint ez, a több portálon megjelent nyilatkozat valótlan állításával rombolja az érzékeny megbízói bizalmat, valamint sérti a szakmai és megbízói érdekeket. A szervezet a közleményt félrevezetőnek és általánosítónak tartja, és hangsúlyozza: egy szabályos, korrekt megtekintési nyilatkozat nem tartalmazhat a fogyasztókra nézve hátrányos kitételeket.

A megtekintési nyilatkozat - írja a MIÉSZ - több célt is szolgál: mutatja az ingatlan tulajdonosának, hány érdeklődő jelentkezett az ingatlanára, rögzíti az ingatlanosnak, hogy mit keres az érdeklődő. Tehát ha az ingatlanszakember egy érdeklődőnek bemutatja az adott ingatlant, annak rögzítése a személyes adatokkal szakmai szempontok miatt kötelező, ráadásul a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) keretén belül működő hatóság számon kéri az ügyfelek azonosítását.

<http://www.ingatlanbefektetes.hu/cikkek/elutasitja-a-miesz-a-feosz-nyilatkozat-at-az-ingatlanvasarlasrol>

(ingatlanbefektetes.hu, 2011. március 30., szerda)

## **Nem mindig jogos a reklamáció**

Az utóbbi hetekben ismét egyre több panasz érkezett a fogyasztóvédőkhez olyanoktól, akik reklamálni akartak egy-egy termék miatt, de nem jártak sikerrel.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) szerint a problémát az okozza, hogy nemcsak a vásárlók, de a kereskedők között is jócskán akadnak olyanok, akik nincsenek tisztában a jogokkal és kötelezettségekkel.

A legfontosabb tanács az, hogy vásárlás után a fogyasztó mindig őrizze meg a számlát vagy nyugtát, hiszen minőségi kifogás esetén csak ezekkel lehet reklamálni. Azoknál a termékeknél, amelyekre van jótállás, arra is figyelni kell, hogy azt helyesen töltsse ki a kereskedő. Nem árt tudni, hogy az üzlet nem kérheti a reklamáló vevőtől a termék csomagolását is, és nem kérhet pluszpénzt sem, ha a kicserélt termék ára időközben magasabb lett - mondta a Független Hírügynökségnek Krajcsik Szilvia, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) jogi vezetője.

A kötelező jótállás alá tartozó termékek, például hűtőszekrények, porszívók, autók esetében, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül kér cserét a vásárló, a forgalmazó nem választhatja az áru javítását. Köteles a meghibásodott terméket azonnal kicserélni, ha a hiba akadályozza a rendeltetésszerű használatot. Gyakran előfordul az is, hogy a kereskedő nem fizeti vissza a minőséghibás termék árát, hanem kötelezi a vevőt, hogy ugyanakkora értékben válasszon egy másik terméket. A levásároltatást azonban a magyar jogrendszer nem ismeri, tehát ilyen esetben a kereskedő szabálytalanul jár el - hangsúlyozta a szakértő.

A legtöbben azt hiszik, hogy a szezonvégi kiárusításon vásárolt termékekre nincs reklamáció, ez azonban nem igaz. Minőséghibás termék esetén a vásárlót tájékoztatni kell arról a hibáról, amely miatt leértékelték a terméket. Emiatt utólag nem lehet reklamálni, de minden más miatt viszont igen. A minőségi kifogás intézéséért a forgalmazó, vagyis az üzlet a felelős. Ha a vásárló javíttatni szeretné a terméket, akkor közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálathoz is fordulhat, de ha a vevő az üzletbe viszi vissza a terméket, akkor a kereskedő köteles azt továbbítani a szervizbe. Az is fontos, hogy a hatályos jogszabályok szerint a kereskedő vagy a szerviz nem köteles cserekészüléket biztosítani a javítás idejére. Ez csak akkor jár, ha ezt az üzlet önként vállalta.

Ha a fogyasztónak nem minőségi kifogása van, hanem például nem tetszik az ajándékba kapott termék színe vagy nem jó a mérete, kizárólag az üzlet döntésén múlik, hogy kicseréli-e a terméket vagy visszaadja az árát. Erre ugyanis a jogszabályok nem kötelezik a kereskedőket.

Független Hírügynökség - Inform Média

<http://feedproxy.google.com/~r/mon/orszagos/~3/3PI373o43cc/haon-news-charlotteInform-20110330-0400426177>

(mon.hu, 2011. március 30., szerda)

## Végre nem csak büntet a fogyasztóvédelem

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2011 márciusától bevezette a vállalkozások pozitív listáját, szerda délután pedig az első egyéni vállalkozó Hargitai János kormány megbízottól vehette át az elismerő tanúsítványt. A listára azok kerülhetnek fel, akik megfeleltek kapcsolatos vizsgálatok során. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság listáján azok a vállalkozások szerepelnek, amelyek három országos vizsgálaton is hiba nélkül átmentek, illetve a megelőző évben nem alkalmaztak velük szemben szankciót és nem volt megalapozott panasz ellenük. A három vizsgált terület az árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó ellenőrzése, a szavatossággal és jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások és a vásárlók könyvébe tett bejegyzések intézésének ellenőrzése, valamint az idegenforgalmilag frekvenciált helyeken működő vendéglátó egységek és a személy-taxi szolgáltatás ellenőrzése. A márciusban bevezetett pozitív listán egyelőre az árfeltüntetési vizsgálatokon megfelelt vállalkozások kerülnek fel. Pécssett elsőként egy egyéni vállalkozó, Bukovszky Ferenc, a Sebastiano Cipőboltban vehette át a tanúsítványt Hargitai János kormány megbízottól. Az üzletben nagyon örültek a kitüntetésnek, és mindenképp kiemelt helyet szánnak az oklevélnek. - nyilatkozott a díjazott és az üzlet dolgozója. Hozzátették: Azért öröm számukra az elismerés, mert mindig is nagy hangsúly fektettek abba, hogy vásárlóik elégedettek legyen a bolttal, a kiszolgálással. Baranya

Megyében több cég és egyéni vállalkozó is helyet kapott a folyamatosan bővülő listán, melyet megyékre lebontva az alábbi linken tekintheti meg.

STOP

<http://www.pecsistop.hu/articles/article.php?id=851514>

(stop.hu, 2011. március 30., szerda)

## **Nyugodtabban vásárolhatunk az uniós webáruházakból**

Koi Tamás

Jelentős engedményeket adna a fogyasztóknak, ezzel együtt komoly terhet jelentene a kereskedőknek az az új uniós fogyasztóvédelmi jogszabály, melyet múlt héten tárgyalt az Európai Parlament. A törvénytől a nemzetközi online vásárlás fellendülését várja az EU - a kereskedők tiltakoznak.

Az online vásárlók jogainak kiterjesztését kezdeményezi az Európai Unió egy új törvénytervezettel, melyet egy hete fogadott el az Európai Parlament belső piacokért és fogyasztóvédelemért felelős bizottsága. Az európai törvényhozás szándéka szerint az új törvény életbe lépése után nőhet a fogyasztói bizalom a tagországok fogyasztói felé irányuló online vásárlási tranzakciók iránt, a kereskedői oldal azonban hamar nemtetszését fejezte ki, mondván az új törvény irreális terheket róna az eladókra, mely bizonyos esetekben az árak emelkedésében jelenhet meg.

Új határidők

Az új törvénytervezet - mely a kereskedés csaknem minden aspektusát befolyásolja - különösen az olyan esetekben terjeszti ki a fogyasztói jogokat, ahol a vásárlási folyamat során a vevő nem kerül közvetlen kapcsolatba az áruval. A jogi szakzsargonban távollevők közt kötött szerződésnek minősülő tranzakciókra eddig is szigorúbb szabályozás vonatkozott Európa-szerte, az új törvény azonban igyekszik még jobban védeni a fogyasztót, kiemelve az informálódás jogát, valamint kiterjesztve az elállási határidőt, és maximális szállítási határidőt szabva meg a kereskedő részére.

Az EU-s jogharmonizáció részeként az uniós tagállamokban a távollevők közt kötött szerződések - tipikusan ilyen az online vásárlás - esetén a vásárló hét munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, vagyis meggondolhatja magát és visszaküldheti az árut a kereskedőnek, akinek ezután 30 nap áll a rendelkezésére a termék árának visszafizetésére. Az új törvénytervezet az elállási határidőt 14 napban állapítja meg, ráadásul a vásárló részére nem 30, hanem szintén 14 napon belül kellene visszajuttatni a vételárat. A jelenleg hatályos törvények értelmében az áru visszaküldésekor felmerülő költségeket a vásárlónak kell megfizetnie, ám az új törvény ezen a gyakorlaton is változtatna: Az Európai Parlament szándékai szerint a 40 eurót meghaladó értékű fogyasztási cikkek esetén a visszáru postaköltségét is a kereskedőnek kell majd állnia.

A törvényhozás szerint az európai fogyasztóknak túl sokszor kell szembenézniük kézbesítési problémákkal, vagy a vártnál jóval hosszabb szállítási idővel, így a törvénytervezet ezen a ponton is szigorításokat vezetne be. Ezek alapján a kereskedőnek kötelessége lenne a megrendelés leadásától számított 30 napon belül szállítania az árut, ha ez a határidő letelik, a vásárló jogkövetkezmények nélkül felmondhatná a szerződést. További szigorítás, hogy a tervezet értelmében az áru sérülése és elvesztése esetén minden felelősség az eladót terhelné, valamint az EU-ban működő kereskedőnek minden tagállamba kötelessége lenne szállítania.

Az új törvénytervezet a fentiekén túl a korrekt tájékoztatásra is nagyobb hangsúlyt fektet, így a kereskedőnek megfelelően kell informálnia a vásárlót az eladó cég adatairól, valamint az áru paramétereiről, illetve a fizetendő ellenértékről. A tervezetnek ezen a téren az az egyik legfőbb célkitűzése, hogy a vásárlás során keletkező esetleges járulékos költségek (tranzakciós díjak, illetékek stb.) minden teljeseen transzparenssé váljanak a vásárló számára.

Katasztrófa



Bár a törvény módosítása évek óta napirenden van, a mostani plenáris tárgyalást követően kereskedők ismét élénk tiltakozásukat fejezték az elállási folyamatot szigorúbban szabályozó rendelkezéssel kapcsolatban. Az egyik legnagyobb, e-kereskedőket tömörítő nemzetközi szervezet, az Interactive Media in Retail Group (IMRG) ma arra figyelmeztetett, hogy az EU által tervezett szigorítás éves szinten 10 milliárd eurót von el a cégektől. Andrew McClelland, az IMRG vezetője a kereskedőkre nézve egyenesen katasztrofális következményekről beszélt, ha az új törvény hatályba lép, és átültetik a tagországok jogrendjébe.

Erre egyébként szakértők szerint akár még idén is sor kerülhet, igaz, előbb az Európai Parlamentnek meg kell még egyeznie néhány vitás kérdésben a Miniszterek Tanácsával, ettől függetlenül az évek óta húzódó törvényhozási folyamat lassan a finishez érhet.

[http://www.hws.w.hu/hirek/46419/europai-unio-fogyasztovedelem-e-kereskedelem-online-vasarlas-webshop.html?utm\\_source=hws.w\\_rss&utm\\_medium=feed&utm\\_campaign=Feed:+HWSW](http://www.hws.w.hu/hirek/46419/europai-unio-fogyasztovedelem-e-kereskedelem-online-vasarlas-webshop.html?utm_source=hws.w_rss&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+HWSW)

(HWSW, 2011. március 31., csütörtök)