

## Lapszemle

2011. 15. hét

### Adósmentés előben: hiába segítenek a bankok, sokan így sem tudnak fizetni

A Pénzügyi Szervetek Állami Felügyeletének frissen kiadott elemzésében olvashatunk a hátrányos gyakorlatról, miszerint a bankok többsége nem értesíti megfelelő időben az adóstársakat, kezest és a zálogkötelezettet. Az értesítés elmaradásával már ezek a hitelek nehezen megmenthetők, sor kerül a szerződések egyoldalú felmondására.

" A Felügyelet a hozzá érkező fogyasztói beadványok által tapasztalja és helytelennek tartja a pénzügyi intézmények azon gyakorlatát, miszerint az adós lejárt tartozásáról nem értesítik a kezest/adóstársat, illetve a zálogkötelezettet, így ők már általában csak a szerződés felmondásáról szereznek tudomást, amikor már többnyire tehetetlenek az ügyben, hiszen a tartozás összege lényegesen megemelkedik a szerződésszerű teljesítés elmaradása miatt. Az adós kizárólagos felszólításával, illetve a kezes (zálogkötelezett) értesítésének elmaradásával a pénzügyi intézmény szerződéses kötelezettséget nem sért. " - PSZÁF.

A felügyelet fogyasztóvédelmileg aggályosnak nevezte az értesítések elmaradását. Hiszen ezekkel az értesítésekkel elkerülhető lehetne a szerződések felmondása. Sok esetben a megfelelő értesítéssel nem keletkeznének olyan késedelmi díjak, amelyekkel együtt már biztosan fizetéképtelenné válnak az ügyfelek és a szerződés felmondásra kerül.

Késedelmi felszólítások elküldésében ugyan nem jeleskednek a bankok, de azért több mindent megtesznek a bedőlni készülő hitelek megsegítésére. Hiszen ez nekik is érdekük, - a fedezetként bevont ingatlanok nehezen értékesíthetők - így ők csakis így kaphatják vissza befektetésüket. Az adósmentés két leggyakoribb eszköze volt 2010-ben a hitelek átstrukturálása és a hitelkiváltás. A hitelek átstrukturálása

A problémás hosszúlejáratú, nagy összegű ügyletek kezelésének leggyakoribb eszköze a tavalyi évben a hitelek átstrukturálása volt. A futamidő meghosszabbítása révén, türelmi időszak(ok) beiktatásával igyekeztek a szektor szereplői a késedelmesen teljesített ügyletek számát csökkenteni. 2010 utolsó negyedévében a korábbi várakozásokhoz képest tovább nőtt ezeknek az átstrukturált hiteleknek az aránya: a lakáscélú jelzáloghitelek esetében 5 %-ról 6,1 %-ra, míg a szabad felhasználású hiteleknél 10,5 %-ról 12,5 %-ra. Előrejelzések szerint 2011 végére a jelzáloghitel-állomány 10 %-a is átstrukturált hitellé válhat - olvasható a PSZÁF tanulmányában.

Az átstrukturált hitelek késedelmi statisztikai alapján megállapítható, hogy az átütemezés nem jelent teljes értékű megoldást, hiszen az átstrukturálás után 30 napon túli késedelembe esők aránya közel 30 %. A 90 napon túli késedelembe lévő átstrukturált hitelek aránya 18 % volt az év végén. A hitelezők gyakorlata az mutatja, hogy a lejáró türelmi idő újrahosszabbításával igyekeznek a problémát kezelni, alapítja meg a PSZÁF jelentése.

#### Hitelkiváltás

A törlesztési problémák miatt kialakult fizetési hátralékok megoldására szolgálnak a hitelkiváltás lehetősége. A problémássá vált hitelt egy kifejezetten erre a célra kifejlesztett hiteltermékkel váltják ki, ami kedvezőbb törlesztési feltételeket enged meg az ügyfeleknek. A PSZÁF szerint "a hitelek tényleges kiváltását az esetek döntő többségében nehezíti a jelentős mértékű többletköltség. A megemelkedett árfolyamok miatt felduzzadt adósságból következően ez a devizahitelek esetében fokozottan érvényesül. Az átváltás költségeinek csökkentése érdekében az erre a célra kialakított termékek induló költségeinek csökkentésére a finanszírozók különféle akciókkal próbálják elérhetőbbé tenni ezt a lehetőséget".

Mind a két megoldás az átütemezés és a hitelkiváltás is a törlesztési időszakok meghosszabbítását eredményezi. A hosszabb törlesztési időért cserébe az ügyfelek kisebb havi törlesztőrészletre számíthatnak.

[http://penzcentrum.hu/cikk/1027798/1/adosmentes eloben hiaba segitenek a bankok sokan igy sem tudnak fizetni](http://penzcentrum.hu/cikk/1027798/1/adosmentes-eloben-hiaba-segitenek-a-bankok-sokan-igy-sem-tudnak-fizetni)

(penzcentrum.hu, 2011. április 8., péntek)

## **Szabálytalanok a kereskedők**

A vizsgált boltok kétharmadában találtak szabálytalanságot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Pest megyei szakemberei, akik az árfeltüntetést és árkiszámítást vizsgálták. A 94 ellenőrzött üzlet közül 29 bolt kapott pozitív listás igazolást. Ezt az elismerést azok az egységek kaphatják meg, amelyeknél az ellenőrzésen sem találtak hibát, és a vásárlóktól sem érkezett ellenük jogos panasz. A hibátlan üzletek között egyéni és társas vállalkozások azonos arányban találhatók. (MTI)

(Magyar Nemzet, 2011. április 12., kedd, 11. oldal)

## **Ragaszkodnak a békéltető testülethez**

### **Békéltetés**

Lényegében megkerülhetetlenné tenné a békéltető testületeket (bt) a cégek számára a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület, azon lobbizik, hogy a megújuló fogyasztóvédelmi törvénybe a jelenleginél szigorúbb alternatív vitarendezési eljárást lehetővé tevő passzusok kerüljenek be. Javaslatuk szerint a bt-től rendre távol maradó cégekkel szemben minden esetben kötelezést tartalmazó határozatot kellene hozni. A testületeket semmibe vevő cégekkel szemben pedig pénzbírságot is ki lehetne szabni. A jelenlegi törvény szerint a cégek zöme nem köteles alávetni magát a testületek eljárásának. (B. Z.)

(Népszabadság, 2011. április 12., kedd, 12. oldal)

## **Több mint 200 ezren késnek**

Gyakran sikertelenül próbálkoznak a hitelek átütemezésével a bankok.

A pénzügyi felügyelet a hozzá érkező panaszok alapján helyteleníti, hogy a bankok az adós lejárt tartozásáról gyakran nem értesítik a kezeset vagy az adóstársat. Ezért ők általában csak a szerződés felmondásáról szereznek tudomást, amikor már többnyire tehetetlenek az ügyben.

A pénzügyi hatóság szerint a kötelezettek felszólításával megakadályozható lenne a szerződés felmondása. A felügyeletnek az előző év második feléről szóló fogyasztóvédelmi jelentéséből az is kiderül, hogy december végén a kereskedelmi bankok 1,676 millió olyan lakossági hitelt tartottak nyilván, amelynek törlesztésével legalább 30 napja tartoznak, közülük 191 595 volt a jelzálogfedezetűek száma. Ha az utóbbi adathoz a takarékszövetkezeteknél lévő késedelmes jelzáloghiteleket is hozzászámoljuk, akár 200 ezer felett is lehet a hitelük felmondásával fenyegetett lakossági jelzáloghitelesek száma.

<http://vg.hu/penzugy/hitel/tobb-mint-200-ezren-kesnek-345769>

(vg.hu, 2011. április 11., hétfő)

## **Életviteli tanácsokat is ad a PSZÁF**

Mivel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) a fogyasztóvédelmi bíróságot saját jogon használja fel, régi tervüket valósították meg: vidéki fogyasztóvédelmi hálózatot hoztak létre - mondta el a Ma Reggel műsorában Szász Károly, a felügyelet elnöke.

Közvetlen fogyasztóvédelmi szolgáltatást indított a felügyelet - mondta a műsorban a szervezet elnöke. Ez nem teljesen új elgondolás, egyre erősödik a válság kitörése óta, mostanra sikerült realizálni - mondta Szász Károly, az MTV Ma Reggelcímű műsorában.

Április 1-je óta nyolc vidéki városban - Debrecen, Eger, Szeged, Kecskemét, Győr, Székesfehérvár, Nagykanizsa, Zalaegerszeg - is működtetnek irodákat a kormányhivatalok épületében, amelyeket civil szervezetek segítségével szerveztek. Fenntartásuk évi 30 millió forintba kerül, ezt teljes egészében a felügyelet finanszírozza, erre használva fel a fogyasztóvédelmi bíróságok egy részét - tette hozzá Szász Károly. A hivatalok szakemberei életviteli kérdésekben is adnak tanácsot. A munkatársakat maga a felügyelet képezte ki, és folyamatosan ellenőrzik őket - hangzott el a műsorban.

A PSZÁF elnöke megjegyezte, hogy nem teljesen egyéni panaszokkal foglalkoznak, konkrét jogvitákba nem akarnak és nem is tudnak belefolyjni. Általános jogsértő problémákkal érkezőknek nyújtanak segítséget, fogyasztóvédelmi eljárás során próbálják orvosolni a sérelmeket. Amennyiben nagyon egyedi a hozzájuk forduló problémája, segítenek a panasz megfogalmazásában és a szolgáltatóhoz irányításban.

Szász Károly szerint meg lehet szűrni, melyek a kisebb, illetve szélesebb rétegeket érintő problémák, az utóbbiak kerülnek a felügyelethez. Amennyiben nem sikerül megoldást találni, a fogyasztó újra visszamehet és ügye bíróságra, vagy - mivel a kamarák mellett július 1-jétől mediátori testületek működnek majd - békéltető testület elé is kerülhet - jegyezte meg végül a PSZÁF elnöke a Ma Reggelben.

[http://hvg.hu/itthon/20110411\\_életviteli\\_tanacsok\\_pszaf#rss](http://hvg.hu/itthon/20110411_életviteli_tanacsok_pszaf#rss)

(HVG.hu, 2011. április 11., hétfő)

## **Védetlenek érzik magukat az uniós fogyasztók**

Az Európai Unióban a lakosság több mint ötven százaléka még mindig nem érzi magát kellően védettnek és tájékozottnak fogyasztói jogairól és lehetőségeiről - derül ki egy uniós felmérésből, amelynek eredményeit hétfőn tették közzé Brüsszelben.

hirdetés

Az éves uniós fogyasztóvédelmi konferencia alkalmából kiadott közvélemény-kutatás szerint csaknem minden ötödik fogyasztó (tizenhét százalék) szembesült már panaszra okot adó problémával az elmúlt egy évben. Becslések szerint a fogyasztókat érő károk az EU bruttó össztermékének (GDP) 0,4 százalékát teszik ki.

A felmérés megállapította, hogy sok fogyasztónak gondot okoznak a hétköznapi számítások, és nehezen szűrnek ki a fontos információkat. Nem ismerik fel, ha illegális értékesítési módszerekkel találkoznak, és jogaikkal sincsenek tisztában. A megkérdezettek többsége nem tudott arról a jogáról, hogy visszaadhat, megjavíttathat vagy kicserélthet egy meghibásodott terméket - áll a bizottság közleményében.

John Dalli, az Európai Bizottság egészségügyi és fogyasztóvédelmi felelőse nyilatkozatában úgy fogalmazott: "az aggasztó eredmények azt jelzik, hogy kifejezetten magas azoknak a fogyasztóknak a száma, akik ki vannak téve a csalás, a megtévesztés és az erőszakos eladási módszerek

veszélyének, és nincsenek tudatában annak, hogy döntéseiket mérlegelhetik, és elkerülhetik a nemkívánatos vásárlást".

MTI

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20110412/vedtelennek-erzik-magukat-az-unios-fogyasztok>

(fogyasztok.hu, 2011. április 12., kedd)

## **Óriási lobbiszervezet alakult a bankszektor ellen**

Kereken harminc európai szövetség és civilszervezet csatlakozott eddig a Financewatch elnevezésű ellenlobbihoz, amely szembe akar szállni a pénzügyi ágazat befolyásával.

A Financial Times Deutschland értesülése szerint a tagok között szerepel az Oxfam, a Transparency International, az Európai Kisbefektetők Szövetsége (Euroinvestors), továbbá az Európai Szakszervezeti Szövetség és az EU fogyasztóvédelmi szövetsége, a BEUC.

A brüsszeli szervezet tíz fix állású alkalmazottból álló teammel idén nyáron kezdi el az operatív munkát. Júniusban tartják az első taggyűlést, és hét fős felügyelőbizottságot választanak. Az ellenlobbi létrehozásával a szövetségek a pénzügyi ágazaton kívüli szakmai ismereteket akarják javítani. Az európai parlamenti képviselők tavaly nyáron hívták fel a figyelmet a hiányzó szakértelemre, ami szerintük veszélyt jelent a demokráciára. A képviselők akkor egy új szervezet létrehozását sürgették.

A Financial Times Deutschland úgy tudja, hogy már több mint ezer érdeklődő jelentette be csatlakozási igényét. A Financewatch-ba egyénileg is be lehet kapcsolódni, feltéve, hogy az adott szervezet nem a pénzügyi ágazatban tevékenykedik. A lap úgy tudja, hogy az új csoport működésének finanszírozása egyelőre csak részben biztosított, ugyanakkor a civilek hangsúlyozták, hogy maximális átláthatóságra törekcsenek a pénzügyi szektor befolyásolási kísérleteinek kiküszöbölésére.

Szerző: FT Deutschland - Világgazdaság Online

<http://vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/oriasi-lobbiszervezet-alakult-a-bankszektor-ellen-345921>

(vg.hu, 2011. április 12., kedd)

## **A szakértők is megdöbbenek, mi van a húsvéti sonkában - teszt!**

2011. április 12., kedd 11:36InfoRádió / Kosár magazin

A húsvéti sonka-őrületben sokan nem nézik meg, mit vásárolnak, csak bedobnak a kosarukba egy jókora kötözött darabot. Érdeemes azonban jobban körülnézni, mert a rosszul megválasztott sonka tönkretelheti az ünnepi ebédet. Van sonka, ami füstölt, füstölt-főtt, vagy levegőn szárított, pármái, prágai, ibérico. A Kosár magazin szakértői vákuumcsomagolt sonkákat teszteltek.

INégy-hathetes pácolás után, egy-két napig szikkasztják, egy hétig füstölik, és hetekig tartó száradás után megfőzik - így készül egy hagyományos magyar parasztsonka. Az itthoni parasztsonkát az különbözteti meg a mediterrán sonkáktól - amilyen a pármái, vagy a híres spanyol jamón ibérico -, hogy általában sólében érlelt-füstölt, szemben az utóbbiak szárazon sózott, tengeri levegőn való érlelésével. A jó sonkához idő kell. Ez az, amivel ma a húsipar nem rendelkezik: a fenti hagyományos sonkakészítéssel ellentétben, a mai húsvéti sonkadömping termékei hetek, sőt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) élelmiszer-szakértői szerint napok alatt készülnek el. Az, ami hajdan a páclében a boróka, a fenyőmag, a koriander volt, a nagyüzemi sonkakészítésben az emulgálószer és az ízfokozó, a glükózsirup. Hetekig tartó pácolás helyett: gyorspác -

injekcióval a húsba, bükkfűst helyett bükkfűst-aroma, fűstkivonat. Azon azonban már a sokat látott tesztelő gárda is felhördült, amikor az egyik termék összetevőinél hemoglobint - vagyis vér - volt olvasható. Nyilván, hogy szebb legyen a hús színe. Vizet adnak sonka-árban A sonka - vagy régies nevén a sódar - eredetileg csak a sertés combjából készült, azonban ma már készítenek sonkát a disznó más részeiből is, és hogy a káosz teljes legyen, marhából, sőt baromfiból is. Egy szakértő szerint ez teljes abszurdum, ám az élelmiszeripar bibliája - az élelmiszerekönyv - csak annyit mond, hogy "a vágóállat fajtáját a sonkák esetében a sertés kivételével jelölni kell". Így tehát pulyka vagy marha mellett ehethetnek ma már akár baromfimeggel-sonkát is. A tesztben e kritériumok miatt így kettéválasztották a sertés, és baromfi termékeket - a Pármai sonka-készítők kardjukba dölnének. A főtt-fűstölt sonkáknál - vagy ahogy a hivatalos megnevezés szól: hőkezelt sonkáknál - fontos, hogy ne legyen beszáradt az állag, ne legyen túl kemény, és ne engedjen nyomás nélkül levelet. Ehhez képest a legtöbb termék leveses, vizes volt, eresztette magából a páclét, hogy aztán a fóliában éktelenkedjen. Mindegy, hogy ibérico, prágai, vagy schwarzwaldi: a pácolásnak és fűstölésnek pont az lenne a lényege, hogy tartósítsa és szárítsa a húst, miáltal az vizet is veszít. Nagyipari körülmények között ezt pár nap alatt nem tudják megoldani - ezért vízmegkötő anyagokat használnak fel a gyártás során, ilyen a legtöbb terméken olvasható di- vagy trifoszfát. Ahogy az egyik élelmiszeripari szakember epésen megjegyezte: "Eladják a vizet sonka-árban." Zselés húspép. A tesztelés alatt kevés volt az olyan termék, ami mindenben eleget tett volna a kritériumoknak, a legtöbb sonka nem volt megfelelő ízű, túl sós - pácsós ízű -, vagy épp jellegtelen volt, túl rágós, de akadt teljesen főtlen, sőt kimondottan romlott is. Legtöbbször az állaggal is baj volt. Az igazi főtt sonka omlós, zsenge, puha, és nem rágós. Sokszor fedezhettük fel, hogy a termék húspép-szerű, többszínű - így valószínűleg összepréselt, vagy zselés - ragadós. Az összetevők között sokszor meg is találhattuk a "zselésítő anyagot" (már ha el tudtuk azokat olvasni: a termékek java részénél olvashatatlanul adták meg az összetevőket). Ha a hús szerkezete lukacsos, szivacsos, akkor rossz sonkával van dolgunk. Olyan húsvéti finomság is akadt, melynél a csomagolásból való kibontásakor a hús és a fólia között ragadós nyálka képződött. Egy időre el is ment a kedvünk a kóstolgatástól. Stressz-teszt. A tesztelt sonkák mindegyike vákuumcsomagolt, és gyorspácolt volt. Összesen tizenhét terméket teszteltünk, ebből négy volt valamilyen baromfisonka. A húsvéti csemegék forgalmazói között ugyanúgy megtalálhatjuk a legnevesebb hazai húskészítmények gyártóit és forgalmazóit, mint cseh importtermékeket. A "külső", az "állomány", az "illat" és az "íz" meghatározott szempontjai szerint zajlott az értékelés. A teszt alatt kirívó volt a szakértők egyet nem értése a vizsgált termékek ízével, szagával, állagával kapcsolatban, de egy biztos: a vizsgált sonkák egyike sem érte el a kiváló szintet. Az élmézőnyben az adható 20 pontból a legtöbb vákuum-csemege 16 pontos, "jó" értékelést kapott. Az eredményt megtalálja a Kosár magazin internetes oldalán.

<http://inforadio.hu/hir/eletmod/hir-426480>

(inforadio.hu, 2011. április 12., kedd)

## **Roszzabbat kapunk a multiktól?**

A legnagyobb európai élelmiszer-ipari cégek rossz minőségű termékeket adnak el Kelet-Közép-Európában ugyanabban a csomagolásban, mint amivel a jobb minőségűeket nyugaton állítja a szlovák fogyasztóvédelmi szövetség. A fogyasztóvédők számos mintát vettek a boltokban kapható élelmiszerekből, és úgy találták, hogy az ugyanúgy csomagolt termékek tartalma gyakran egészen különböző.

A legnagyobb európai élelmiszer-ipari cégek rossz minőségű termékeket adnak el Kelet-Közép-Európában ugyanabban a csomagolásban, mint amivel a jobb minőségűeket nyugaton állítja az Euractiv szerint a szlovák fogyasztóvédelmi szövetség. A fogyasztóvédők számos nyugat- és közép-európai országban vettek mintákat a boltokban kapható élelmiszerekből, és a laboratóriumi

vizsgálatok után úgy találták, hogy az ugyanúgy csomagolt termékek tartalma gyakran egészen különböző.

A tesztbe bevont Coca-Cola, a Kotányi fűszerek, a Nascafé Gold, a Jacobs Krönung és a Tschibo kávék, valamint a Milka csokoládék közül egyedül utóbbiak minősége volt ugyanolyan az összes tesztelt országban. Hiába állt elő az Európai Bizottság 2008-ban egy új jogszabállyal, amely az élelmiszerek összetevőivel kapcsolatos pontos információk megosztását írja elő, ennek érvényesítése alapvetően a nagyvállalatok önszabályozására van bízva, amelyek a jelek szerint nem feltétlenül érdekeltek a szabályok betartásában.

(Napi Gazdaság, 2011. április 14., csütörtök, 1+6. oldal)

## **Képzett társítások**

### Harcok az energetikai piacon

#### **A túlszámlázások visszafizettetése és költségcsökkentés ígéretével csábítják az ügyfeleket egyes energiabeszerzéssel foglalkozó cégek.**

Ingyenpénz nagy energiafogyasztóknak - szól a december elején feladott és a világhálón máig olvasható, harsány apróhirdetés. Ebben a Get Energy Kft. azt ígéri, felderíti a fogyasztó múltbeli túlfizetéseit, és visszautaltatja a pénzt a számlájára, a szolgáltatását igénybe vevő pedig a jövőben „alacsonyabb díjat fog fizetni az energiaszolgáltatóknak”. Legfrissebb hírlevelében a kft részletesebben is szól a konstrukcióról, amely szerint a Get Energy eddig átlagosan 1,5 millió forint túlfizetést talált azoknál a cégeknél, amelyeknél az energiaszámlák ingyenes auditját elvégezte.

Ilyen kecsgetető ajánlattal nem kunszt bárkit meggyőzni - gondolta Radvánszky Róbert, és a (kisebb energetikai céget is működtető) vállalkozó szeptemberben megkezdte ügynöki tevékenységét a Get Energynél. Csakhogy az üzletkötői szerződés csupán sikerdíjat ígért: keresményének az volt a feltétele, hogy a Get Energy az energiaszámlák alapján túlfizetést találjon. A Radvánszky által beszervezett 15 cégből és önkormányzatból nulla találat volt, de társánál is csak egyszer volt kapás, és a különbözet mindössze 30 ezer forint volt. Így az ügyfélvadászatba befektetett pénz és energia egy fillér bevételt sem hozott az ügynöknek.

A hirdetésnél sokkal árnyaltabban fogalmazott a HVG érdeklődésére a Get Energy kisebbségi tulajdonosa és egyben ügyvezetője, Kotulyák Tamás, aki korábban a BKV-nál kontrolling-, a MÁV-nál ingatlankezeléssel foglalkozó vezető volt. Mint mondta, az energiaszolgáltatók részéről „nem feltétlenül, sőt egyáltalán nem szándékos” tévedésekről van szó, a számla számszakilag helyes, de „vannak belső tartalékok”. Kotulyák állítja, az ügyfelek ötödénél „találtak spórolási lehetőséget”, és immár 2500 szerződött kliensük van. A Get Energy nemcsak a múlt, hanem a jövőbeni megtakarításra is kimutatott ügyfelenként évi 1,1 millió forintos eredményt, az energiabeszerzésben pedig 5-10 százalékos költségcsökkentést. Kotulyák egyúttal kizártnak tartja, hogy 15 kliensből egyenél se tudtak volna megtakarítást elérni.

A cég honlapján több tucat referencia szerepel. A HVG által találomra megkérdezett három ügyfél közül a budapesti kereskedelmi központot üzemeltető AsiaCenter Kft. elégedett volt: az audit révén milliós megtakarítást ért el, mivel a szolgáltató nem a megfelelő partnerkategóriába sorolta őt. Ezzel szemben a balassagyarmati önkormányzat városüzemeltetési cégének számláinál nem találtak semmit, a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt. pedig épp a napokban bontotta fel a tavaly júliusban kötött szerződést, mert a tanácsadó „a szerződésnek nem tett eleget”. Ráadásul a Get Energy már akkor feltüntette a fővárosi fürdőcéget a referenciái között, amikor még el sem kezdte a vizsgálatot - szólta a méltatlankodó értékelés.

A HVG által megkérdezett két energiaszolgáltató sem tudott túlfizetési esetekről. A Tigáz Zrt. még azt is megpendítette, kész jogi lépéseket tenni, ha ügyfeleit valótlan ígéretekkel keresik fel. Az Elmű kommunikációs igazgatója, Boross Norbert arra hívta fel a figyelmet, hogy a számlák alapján megismert fogyasztási szokások értékes tudást jelentenek, mert éppen a fogyasztási görbe alapján

lehet jó ajánlatot tenni, miután az áram ára napszakonként és a fogyasztott mennyiség szerint is változik.

A versenytársak rosszallását is kivívták a fogyasztókat sikerdíjas konstrukcióval bombázó energiabeszerzők. Az energiaárak meredek emelkedése miatt ugyanis meglehetősen bátor vállalás azt mondani, hogy a jellemzően a következő év januárjától életbe lépő szállításokra kötött megállapodásokban a jelenleginél alacsonyabb árat fognak kialakulni. A gáz esetében egy évvel ezelőtt még köbméterenként 72-77 forintos árat is el lehetett érni, most 95-100 forinttal célszerű kalkulálni. Ráadásul az olaj átlagosan 100 dolláros hordónkénti ára mellett a szakemberek a jövő év végéig további 20 százalékos gázáremelkedést várnak. Az elmúlt hetekben - a japán földrengés és az azt követően különösen Németországban kibontakozott atomellenesség következtében - nőtt az áram tőzsdei ára is, csaknem 10 százalékkal, megawattóránként 53,45-ről 58 euróra.

A piaci szereplők ezért úgy vélik, a megtakarításra apelláló és abból sikerdíjat kérő beszerzők más megoldásokkal is élhetnek; például háttér-megállapodásokat köthetnek az energiakereskedőkkel, és az újonnan szerződött mennyiség után jutalékot kapnak. Az Electool Hungary Kft. üzletfejlesztési vezetője, Deák Zoltán a HVG-nek elmondta, az ügyfél kérésére korábban az ő cége is vállalt sikerdíjas munkát, mert az áresés idején az új beszerzésekkel valóban spórolni lehetett. „Csodák azonban nincsenek” - fűzte hozzá némi szarkazmussal -, legfeljebb azok számára, akik annyira kis fogyasztók, hogy az úgynevezett egyetemes szolgáltatói körben tudnak maradni, mert „a világpiaci árakat a politikai akarat el tudja téríteni”.

Hazardírozik, aki előre bevállalja az energiaköltségek 5, 10 vagy 15 százalékos mérséklését - hangsúlyozta a Savesco Kft. ügyvezető igazgatója, Illés Gábor, akinek cége energetikai tanácsadás mellett fogyasztáscsökkenést eredményező beruházásokat is végez, például kazáncserével, szellőzőrendszer átalakításával vagy hulladékhő hasznosításával ér el megtakarítást. A beruházást saját tőkéből végzik, a megtakarítást pedig a szerződés alapján megosztják az energiafogyasztóval. Az agresszív marketingkampányok miatt ők is egyre keményebben fogalmaznak, nehogy a piac elhúzzon mellettük. „A szakértelmet elnyomja az egymásra licitáló kiabálás, ezért már a Savesco is dolgozik honlapjának és kommunikációjának harsányabbá tételén” - fogalmazott Illés.

A jellemzően megtakarításalapú díjakat hirdető Sourcing Hungary Kft. tulajdonos-ügyvezetője, Szentpétery Arnold ugyanakkor azt hangsúlyozza, partnereik áram esetében 2-12 százalékos, gáz esetében 2-4 százalékos megtakarítást értek el ahhoz képest, amilyen árajánlatot nélkülük kapnának. Nem rejtette véka alá, hogy ehhez „jó kapcsolat kell” az energiakereskedőkkel, továbbá, a csoportos beszerzés előnyével élve, kisebb-nagyobb ügyfeleknek együttesen vásárolják meg az energiát az elektronikus aukciókon. Szentpétery elismerte, hogy azt is megtakarításnak tekintik, ha segítségükkel az ügyfelek számára az átlagosnál kevésbé nő az áram ára, illetve ha a bonyolult árformulákat alkalmazó gázpiacon kedvezőbb konstrukciót sikerül elérniük.

Az agresszív ügyfélszerzés kora azonban igazán még csak most köszönt be: az ACN nevű amerikai cég novemberben megalapította magyarországi leányvállalatát, az ACN Communications Hungary Kft.-t, és megkezdte a multilevel marketinghez szükséges ügynökképzést. A világ 23 országában jelen lévő, több mint egymilliárd euró éves árbevételű vállalkozás önmagát a világ legnagyobb közvetlen értékesítő cégének titulálja a telekommunikációs szolgáltatások területén, ám portfóliója ennél szélesebb, az Egyesült Államokban belefér az energiaforgalmazás is. Bár Magyarországon elsősorban videotelefonokat és telekommunikációs szolgáltatásokat fog árusítani, ismertetőjében azt hirdeti, hogy ügyfelei az ACN-en keresztül „könnyen és kényelmesen rendezhetik gáz- és villanyszámlájukat”. Márpedig az ügyfél behálózásától, majd a számlák alapján fogyasztási szokásainak megismerésétől csak egy lépés, hogy az energiabeszerzést is felajánlja.

SZABÓ YVETTE

(HVG, 2011. április 16., szombat, 68-70. oldal)

## **Elfújja a Szél**

A gyógyszer támogatások drasztikus csökkentése

## **Beláthatatlan következményei lesznek, ha megvalósulnak a kormányzat gyógyszer-támogatási tervei. Az átalakítás szétzúzza a szolidaritáselvű társadalombiztosítást.**

„A gyógyszerárak drasztikus emelése várható, amivel a kormány hadat üzen a szegényeknek, a nyugdíjasoknak és a családoknak. Az újabb emelés mélyíti a szociális válságot, és szociális katasztrófával fenyeget” - mondta Pesti Imre, a Fidesz szakpolitikusa hétfői budapesti sajtótájékoztatóján. Igaz, ennek közel három éve, és az akkor elhangzott sötét jóslatok 15 milliárd forintnyi támogatáscsökkenésnek szóltak. Pestit azóta, ellenzékiből kormánypártivá lett politikusként, cserbenhagyta szociális érzékenysége, mert az, hogy a kormány az idén 26 milliárd, jövőre 83 milliárd, 2013-ban pedig 120 milliárd forinttal tervezi csökkenteni a gyógyszerkassza kiadásait, nem készítette szólásra. A Nemzetgazdasági és a Nemzeti Erőforrás Minisztérium pedig csupán egyetlen hétvégét hagyott a szakmai szervezeteknek és civileknek, hogy eltöprengjenek az „egyeztetés” címén múlt csütörtök délután eléjük tálalt koncepción.

A prezentációra meghívott érdekeltek korántsem indultak egyenlő eséllyel. Míg a Magyar Gyógyszerészi Kamarának és a gyógyszergyártók szövetségeinek véleményét előre megtudakolta a Széll Kálmán-terv gyógyszer-támogatási (és egy füst alatt a Semmelweis-terv megvalósítását is előkészítő) albizottsága, addig a többiek - például a Magyar Kórházszövetség, különböző betegszervezetek és gyógyszerkereskedők - ott, helyben szembesültek a borús jövővel. Például azzal, hogy már július elsejétől emelkednek a gyógyszergyártók befizetései az Országos Egészségbiztosítási Alapba (OEP), és nőni fog az új medicinákkal kapcsolatos tudnivalókat a rendelőkben, kórházakban, patikákban ismertető orvoslátogatók után fizetendő „különadó” is. Ezek az idén együttesen 57,5 milliárd forintra emelik a gyártók 2003 óta növekvő terheit. Ezenkívül az OEP-nek különböző finanszírozási megoldásokkal kell ösztönöznie, hogy mind több generikus - szabadalmi védettséget már nem élvező - készítmény kerüljön a hazai piacra, az eddigieknél alacsonyabb áron.

Egy 4 milliárd forintos, az OEP olvasatában megtakarítást, a betegek szempontjából áremelést hozó támogatáscsökkentési csomag már április közepétől hatályba lép. Ekkor az úgynevezett kombinációs készítmények drágulnak, helyettük az olcsóbb, egykomponensű termékeket ajánlja az OEP, vagyis a betegeknek külön-külön kell beszedniük azt, amit eddig egy pirulában kaptak meg. Ezzel együtt erre az évre a költségvetési törvényben elfogadottn felül 26 milliárd forint többletmegtakarítást kell produkálnia az OEP-nek. Ha ez szép szóval nem jön össze, a kormány a hatósági ármegállapításhoz folyamodik.

Aligha üres fenyegetőzés az „átkost” idéző, a piaci folyamatokat megerősokoló hatósági ár, hiszen jövőre már 83 milliárdot kell kicsikarni a gyártókból árengedmény és befizetés formájában, illetve az orvosokat hatékonyabb gyógyszerfelírásra készítve. Az innovatív gyártók a generikus termékeket kínálókra mutogatnak, mondván, az ő szereik legalább 30 százalékkal drágábbak idehaza, mint Nyugat-Európában. A támogatási kassza a drága innovatív termékek miatt száll el - ríposztozik a másik oldal. Olyan matematikai képlet mindenestre nincs, amilyenről a döntéshozók ábrándoznak: amely úgy csökkenti a gyógyszerkassza állami kiadásait, hogy a patikaszer nem drágulnak meg.

Ahhoz, hogy a betegek terhei ne növekedjenek, minden orvosnak a legolcsóbb gyógyszert kell felírnia, mégpedig a hatósági ármegállapítás után jelentősen szűkülő kínálatból. Az innovatív gyártóknál bizonyára vannak még tartalékok a marketingbüdzsében, ám a cégek a nemzetközi válság miatt mindinkább centralizálnak, a kisebb piacokról egyszerűen kivonulnak. A kevésbé jövedelmező helyszíneken csak kereskedelmi képviselőt hagynak, a munkatársakat szélnek eresztik, a civil szervezetek támogatása pedig megszűnik. Az utóbbi sem jelentéktelen: az egyik amerikai multi például honlapja szerint tavaly 200 millió forintnyi támogatást adott magyarországi betegszervezeteknek, egyesületeknek és szakmai szervezeteknek, gyógyszeradományainak értéke pedig megközelítette a 300 millió forintot.

A hazai gyógyszergyártók, amelyek közvetlenül 15 ezer, közvetve még egyszer ennyi embernek adnak munkát, végképp két tűz közé kerülnek. Szorongatják őket az innovatívok, és erős konkurenciát jelentenek számukra az olcsó kínai, indiai generikus szerek is. A Magyarországi Gyógyszergyártók Országos Szövetsége azt javasolja, hogy a megemelt összegű válságadót a



költségvetés forgassa vissza a hazai egészségügybe, abból rendezze az orvosok és szakápolók bérét. A patikatulajdonos gyógyszereknek pedig - akik a liberó eltörlésével az új kormány kedvezményezettjei voltak - most már a pusztta létükért kell küzdeniük. Ha átlagosan 30 százalékkal csökken a gyógyszerár-támogatás, a jelenlegi kiskereskedelmi árres mellett a patikák nemhogy a kisebb településeken, de a forgalmasabb helyeken is egymás után mennek majd tönkre. Már most is 10 milliárd forintnyi adósságot cipelnek.

A Széll Kálmán-terv gyógyszeripari alapvetése szerint „a társadalom egészségi állapota EU-mércével mérve nagyon rossz”. Sajátos terápiát kínál erre a gyógyszer számla drasztikus csökkentésével, egyebek mellett a korszerű, úgynevezett biológiai terápiák arányának visszaszorításával vagy azok megbüntetésével, akik a szakmai protokollokban, eljárásrendekben meghatározott célértékeket nem hozzák. Ami például annyit tesz, hogy ha valakinek meghatározott időn belül nem csökken a vérnyomása, az csak alacsonyabb támogatással, drágábban kaphatná meg a gyógyszerét. Az OEP adatai szerint 2009-ben a lakosság 116 milliárd forint térítési díjat fizetett ki a vényre felírt gyógyszerekért, vagyis a támogatott szerek költségeinek átlagosan közel 30 százalékat állta, ami európai összehasonlításban meglehetősen magas arány. Ugyanebben az évben további 68 milliárd forintot a nem támogatott, recept nélküli orvosságokért hagyott a patikában.

A jövő évi spórolás érdekében kilátásba helyezett intézkedések közül az a legdurvább, hogy a járó betegeknek felírt onkológiai szereket a kórházi beszerzés körébe utalják. A PX Consulting egészségügyi elemzőcég számítása szerint jelenleg évi 60 milliárd forintra rúghat a gyógyszerárakban kiváltott, 100 százalékból támogatott daganatellenes szerek forgalma. Ezek visszaterelése azokba a fekvőbeteg-intézményekbe, amelyeket a Semmelweis-terv éppen leépíteni szándékozik, legalábbis erősen ellentmondásos. Ráadásul az eladósodott kórházaknak nincs miből fizetniük, ha többletfinanszírozás nélkül testálnak rájuk extra feladatot. Annak sem sok finanszírozási értelme látszik, hogy amit otthon is megkaphat a beteg, azért heteket töltsön kórházban. Így, ha ez az elgondolás megvalósul, még a mostaninál is többen szorulnak ki a népbetegségek számító rák kezeléséből.

Csupán abban lehet bízni, hogy a Széll Kálmán-tervben előírt spóroláson dolgozók elolvassák az egészségügy megmentését célzó Semmelweis-terv támogatáspolitikai kritikáját. E szerint „az egészségügyből történt forráskivonás érzékenyen érintette a lakossági gyógyszerterhek növekedése miatt különösen a krónikus betegségben szenvedő, szociálisan hátrányos helyzetű csoportokat. Napi jelenség, hogy szükséges gyógyszereiket nem tudják kiváltani.”

GÁTI JÚLIA

(HVG, 2011. április 16., szombat, 70+71. oldal)

## **Kevesebb volt a visszaeső**

### **FOGYASZTÓVÉDELEM Első esetben csak figyelmeztetnek**

- A területi államigazgatásban szemléletváltás történt - mondta dr. Lengyel Györgyi kormány megbízott, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősege és a megyei Kereskedelmi és Iparkamara közös konferenciáján tegnap. - Elsődlegesnek tartjuk a takarékos működést, az ügyfélbarát munkát. A kormánytisztviselők nem lehetnek lelketlen aktatologatók. Hatékonyan, szakszerűen, kedvesen és lehetőleg minél gyorsabban kell intézniük az állampolgárok ügyeit. A Kormányablaknál jelenleg harminc ügykörben fogadjuk az ügyfeleket. Dr. Boieru Ildikó, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősegeinek vezetője a fogyasztóvédelmi ellenőrzések általános, megyei tapasztalatairól számolt be. - Az elmúlt évben csökkent a jogsértések gyakorisága, súlya a 2009-es év adataihoz képest - árulta el. - Kevesebb volt az úgynevezett „visszaeső” elkövető és azon esetek száma is, amikor hiányosságokat tártak fel a szakemberek az ellenőrzések során. A tavalyi évben hozzánk beérkezett kérelmek egyötöde megalapozott volt. Mindez azt mutatja, hogy vannak még megoldandó problémák, főként a jótállási, szavatossági igények érvényesítése tekintetében. Pozitív viszont, hogy nőtt azon fogyasztók száma, akik nem

panaszbejelentéssel fordultak hozzánk, hanem azért, mert tájékozódni szerettek volna. Szintén előrelépés, hogy kevesebb esetben került sor szabálysértési eljárásra. Dr. Boieru Ildikó elmondta, hogy 2011. január 1-jétől a hatósági ellenőrzést végző szervek a bírság kiszabása helyett figyelmeztetésben részesítik azokat a kis- és középvállalkozásokat, melyek először követnek el jogsértést. Kivételt jelent ez alól, amikor emberi élet, testi épség, egészség kerül közvetlen veszélybe a jogsértés miatt, vagy környezetkárosítás annak következménye.

(Új Néplap, 2011. április 13., szerda, 3. oldal)

## **Óriási lobbiszervezet alakult a bankszektor ellen**

Kereken harminc európai szövetség és civilszervezet csatlakozott eddig a Financewatch elnevezésű ellenlobbihoz, amely szembe akar szállni a pénzügyi ágazat befolyásával.

A Financial Times Deutschland értesülése szerint a tagok között szerepel az Oxfam, a Transparency International, az Európai Kisbefektetők Szövetsége (Euroinvestors), továbbá az Európai Szakszervezeti Szövetség és az EU fogyasztóvédelmi szövetsége, a BEUC.

A brüsszeli szervezet tíz fix állású alkalmazottból álló teammel idén nyáron kezdi el az operatív munkát. Júniusban tartják az első taggyűlést, és hét fős felügyelőbizottságot választanak. Az ellenlobbi létrehozásával a szövetségek a pénzügyi ágazaton kívüli szakmai ismereteket akarják javítani. Az európai parlamenti képviselők tavaly nyáron hívták fel a figyelmet a hiányzó szakértelemre, ami szerintük veszélyt jelent a demokráciára. A képviselők akkor egy új szervezet létrehozását sürgették.

A Financial Times Deutschland úgy tudja, hogy már több mint ezer érdeklődő jelentette be csatlakozási igényét. A Financewatch-ba egyénileg is be lehet kapcsolódni, feltéve, hogy az adott szervezet nem a pénzügyi ágazatban tevékenykedik. A lap úgy tudja, hogy az új csoport működésének finanszírozása egyelőre csak részben biztosított, ugyanakkor a civilek hangsúlyozták, hogy maximális átláthatóságra törekszenek a pénzügyi szektor befolyásolási kísérleteinek kiküszöbölésére.

Szerző: FT Deutschland - Világgazdaság Online

<http://www.vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/oriasi-lobbiszervezet-alakult-a-bankszektor-ellen-345921>

(vg.hu, 2011. április 13., szerda)

## **Mosogatószerek: az ár sokszor nincs arányban a minőséggel**

Egy csepp, és száz tányér lesz tiszta - a reklámok szerint valóságos csodát tesznek a mosogatószerek. A felhasználók tapasztalatai azonban sokkal hétköznapibb eredményekről árulkodnak. Ezt igazolták a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vizsgálatai is. Ráadásul a csaknem harminc féle szer hatékonyságának összehasonlítása után kiderült: nem a legdrágább a legjobb. Az eredmény nem lepte meg a fogyasztóvédelemet, más terméknél is tapasztalták már, hogy az ár sokszor nincs arányban a minőséggel. A mosogatószerek esetében is egy sajátmárkás termék bizonyult a leghatékonyabbnak és ár-érték arányban is a legjobbnak - mondta Fülöp Zsuzsanna, a fogyasztóvédelem szóvivője. Az eredmények a főfelügyelőség honlapján is megtekinthetők.

Andacs Noémi, a Tudatos Vásárlók Egyesületének munkatársa pedig arról beszélt, hogy a rákkeltő, allergiát okozó anyagokról nem adnak tájékoztatást a flakonokon. Az egyesület listáján olyan környezetbarát termékek szerepelnek, amelyek könnyebben lebomlanak és amelyeket nem teszteltek állatokon.

A háztartások többségében ma is hagyományosan, kézzel mosogatnak. Nagy Éva bőrgyógyász Napközben című műsorunkban arra figyelmeztetett, hogy ezt mindenképpen gumikesztyűben tegyék. Akármilyen jó is egy mosogatószer, ha leoldja a szennyeződést a tányérokról, akkor leoldja a védőréteget is a kezünkről. Mindenki tapasztalhatja, hogy mosogatás után kiszárad a kéz, ha valakinek ekcémára hajlamos a bőre, a mosogatással védtelenné teszi: berepedezhet, fájdalmassá válhat, és ezeket a tüneteket már szakorvosnak kell kezelnie - hangsúlyozta a bőrgyógyász. Zacher Gábor toxikológus viszont elmondta: ha a detergenset lenyeljük, nem lesz komoly bajunk tőle.

<http://www.mr1-kossuth.hu/hirek/magazin/mosogatoszerek-az-ar-sokszor-nincs-aranyban-a-minoseggel.html>

(mr1-kossuth.hu, 2011. április 13., szerda)

## **Amikor jönnek kikapcsolni az áramot...**

Csikász Brigitta

Egy pusztavacsi lakos szerint azzal, hogy a szolgáltató tavaly novemberben jogtalanul akarta kikötni az áramot a házában, megszarolta őt és családját, mert - így szól az érvelése - a cég megbízott embere csak a visszakapcsolási díj befizetése ellenében volt hajlandó elállni a lekapcsolásról. A hatóság általános tapasztalatai szerint lehet, hogy a szolgáltató az előírt időpontig nem kapta meg a befizetést igazoló csekkeket. Az ügyészség egyébként elutasította a panaszost, aki a fogyasztóvédelemhez akar fordulni.

Tavaly év elején, a februári elszámoláskor derült ki, hogy a havi átalányként meghatározott mennyiségnél több áramot fogyasztott a Pusztavacson élő Asztalos-család. Az EDF DÉMÁSZ Zrt. által megállapított összeget havi részletekben fizették. Júliustól csúszásba kerültek, amit végül november 3-án rendeztek. A hvg.hu-nak a feleség elmondta, hogy a számlák közül egy volt, amivel kicsit több mint 90 napon túl tartoztak, de a többivel együtt ezt is befizették.

November 4-én Asztaloséknál megjelent a DÉMÁSZ képviselője és közölte, hogy 36 ezer forintos elmaradásuk miatt az ingatlanukat lekapcsolják az áramszolgáltatásról. Az asszony bemutatta a csekkeket, hogy igazolja, a számlákat letudták. Csak az éppen esedékes havi csekk van még nála, ám nincs kilencven napnál régebben lejárt számlája, amit a szerződés a lekapcsoláshoz előír, de még hatvan napnál régebbi sem.

A szolgáltató embere a csekkszelvényeket nem fogadta el, s hivatkozva a központban kapott utasításra, lekötötte az áramszolgáltatást. A cég szerződése szerint azonban ettől el kellene tekinteni, ha az ügyfél be tudja mutatni a befizetést igazoló csekkszelvényeket. A díjtartozás rendezését célzó felszólítást egyébként a szolgáltató egyszer elküldte – ám nem háromszor, ahogy az az előírásban van – a fogyasztónak, de Asztalos Tibor állítja, ők az ajánlott levelet nem kapták meg. A DÉMÁSZ munkatársa Asztalos feleségének azt mondta: visszakötik az áramot, ha 17 ezer forintot lerónak.

Az EDF DÉMÁSZ tájékoztatása

„Tekintettel a vonatkozó adatvédelmi szabályokra, dokumentált felhatalmazás hiányában a konkrét ügyről nem adhatunk felvilágosítást harmadik fél részére. Általánosságban elmondható, hogy ügyfeleinket tartozás esetén több alkalommal is levélben értesítjük a fizetés elmaradásáról. Ha ennek ellenére nem egyenlítik ki tartozásukat, tértivevényes kikapcsolási értesítőt postázunk, kérve az elmaradás soron kívüli kiegyenlítését. Ha az ügyfél mobiltelefonszámával rendelkezünk, SMS-ben értesítjük a tartozásról, valamint a kikapcsolásról. Akkor, ha továbbra sem egyenlítik ki a hátralékot, a tértivevényes kikapcsolási értesítőben megjelölt napok bármelyikén felfüggesztésre kerül a szolgáltatás, addig, amíg a fogyasztó a tartozás rendezéséig” - közölte a EDF DÉMÁSZ.

Asztalos nem törődött bele

Asztalos Tibor ezt az eljárást jogtalanak tartotta, és az ügyfélszolgálatról próbált segítséget kérni, ám mivel semmire sem jutott, kifizette a kért összeget. A dolgot azonban nem hagyta

ennyiben, és feljelentést tett a Pest Megyei Főügyészségen, mondván, a cég részéről megvalósult a zsarolás, mert nem volt díjfizetési hátraléka. Ezért jogosulatlan haszonszerzés céljával, fenyegetéssel érte el a társaság dolgozója, hogy eltűnjék az áram kikapcsolását és megfizessék a visszakapcsolás költségét. A főügyészség a területileg illetékes Dabasi Városi Ügyészséget rendelte ki a vizsgálat lefolytatására.

Ott megállapították: a szolgáltatási szerződés egyértelműen szabályozza, hogy díjfizetés elmaradása esetén az áramszolgáltató cég milyen lépéseket tehet az ügyféllel szemben. Ennek alapján pedig nem történt bűncselekmény. Az ügyintéző kijelentése, hogy "Asztalosék meg is fagyhatnak, ha nem fizetnek", nem tekinthető zsarolásra alkalmas kijelentésnek. Az ügyészség határozata ellen Asztalos panasszal élt, de azt elutasították.

Asztalos a nyomozást megszüntető határozat ellenére sem adja fel. Közölte, a fogyasztóvédelemhez fordul, hogy bebizonyosodjon, az áramszolgáltató nem a szerződésben foglaltak szerint járt el.

## Megkérdeztük a fogyasztóvédelmi hatóságot

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője a hvg.hu-nak elmondta, hogy az áramszolgáltatók általában egy külső céget bíznak meg a kikapcsolások intézésével. Nem mindegyik vállalat fogadja el a helyszínen bemutatott számlát, akad olyan szolgáltató, amelyik csak a központjának bemutatott csekkek révén mondja rendezettnek a tartozást. A szóvivő a konkrét ügyben nem akart nyilatkozni, hiszen hozzájuk nem érkezett bejelentés, de azt elmondta, nem biztos, hogy a november 3-án történt befizetések másnap már megjelennek a szolgáltatónál.

A szóvivő közölte azt is, hogy tavaly mintegy 1500, áramszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói bejelentés érkezett a hatósághoz; ezekben a számlázás, a mérés, illetve a szolgáltatás ki- és bekapcsolása miatt emeltek kifogást a fogyasztók. „Általában túlszámlázás merül fel, a szolgáltató által kiküldött összeggel nem értenek egyet az emberek, vagy amiatt emelnek szót, hogy nem kaptak számlát” – fejtette ki Fülöp Zsuzsanna. Megjegyezte, az áramszolgáltatóknak több millió ügyfelük van, így könnyen történhet adminisztrációs hiba.

„A kikapcsolásoknál általános tapasztalat, hogy a szolgáltatók jogszerűen járnak el. Amennyiben viszont a fogyasztónak van igaza, a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szabhat ki, vagy élhet azzal a kötelezéssel, hogy a szolgáltató szüntesse meg a jogsértő állapotot” – mondta a szóvivő.

[http://hvg.hu/itthon/20110405\\_demasszal\\_kuzd\\_pusztavacsi\\_lakos#rss](http://hvg.hu/itthon/20110405_demasszal_kuzd_pusztavacsi_lakos#rss)

(HVG.hu, 2011. április 13., szerda)

## Kötelező biztosítás: aggályos a fizetési felszólítás módja

A pénzügyi felügyelet egyetért az ombudsmannal: a biztosítótársaságoknak igazolható módon kell elküldeniük az ügyfeleknek a gépjármű-felelősségbiztosítás díjfizetésére felszólító leveleket. A postakönyvi bejegyzés nem bizonyíték – figyelmeztetett Szabó Máté és ezt az álláspontját a PSZÁF elnöke megerősítette.

Az állampolgári jogok országgyűlési biztosa egy korábbi vizsgálata nyomán felkérte a gépjármű-felelősségbiztosítás szolgáltatását nyújtó biztosítótársaságokat, hogy a díjfizetésre felszólító leveleiket és a szerződés megszűnéséről szóló értesítést címzettenként azonosítható módon küldjék meg az ügyfeleknek. Az ombudsman nem fogadta el a biztosítók érvelését, amely szerint a postai feladójegyzék mellékletek alkalmasak annak igazolására,

hogy a felszólító leveleket továbbították az ügyfélnek. A biztos ezzel szemben felhívta a figyelmet, hogy postakönyv mellékletek nem tartalmazzák, ki a címzett, csupán az átadott küldemények darabszámát, a feladás időpontját tüntetik fel. Ez pedig nem igazolja minden kétséget kizáróan, hogy az ügyfél küldeménye az aznap feladott akár több ezer levél között volt.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke levelében tájékoztatta az ombudsmant, hogy a fogyasztóvédelmi eljárások során szintén észlelték a problémát, a Felügyelet az országgyűlési biztos jelentésében megfogalmazott ajánlással egyező álláspontra helyezkedett annak elbírálásában, hogy mikor tekinthető igazolható módon kiküldöttnek a hátralékos díj megfizetésére vonatkozó felszólítás, illetve a biztosítási szerződés megszűnéséről szóló értesítés.

Mindennek következményeként - és az ombudsman javaslatait figyelembe véve - kiegészítik azt az állásfoglalást, amely szerint értelmezni kell a küldemények igazolható módon történő elküldését. A Felügyelet elnöke tájékoztatta az országgyűlési biztost arról is, hogy a közeljövőben ebből a szempontból is megvizsgálja a biztosítók gyakorlatát.

Műsor-Hang Nyrt.

<http://gazdasagiradio.hu/article-proxy/62383/>

(gazdasagiradio.hu, 2011. április 13., szerda)

## **Igazolni kell a levelek elküldését**

**A biztosító társaságoknak igazolható módon kell elküldeniük az ügyfeleknek a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb) díjfizetésére felszólító leveleket - egyetért ezzel az ombudsmani elvárással a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete is.**

Az állampolgári jogok országgyűlési biztosa - egy korábbi vizsgálata nyomán - felkérte a kgfb-szolgáltatást nyújtó biztosítókat, hogy a díjfizetésre felszólító leveleiket és a szerződés megszűnéséről szóló értesítést címettenként azonosítható módon küldjék meg az ügyfeleknek. Az ombudsman nem fogadta el a biztosítók érvelését, amely szerint a postai feladójegyzék-mellékletek alkalmasak annak igazolására, hogy a felszólító leveleket továbbították az ügyfélnek.

A PSZÁF elnöke levelében tájékoztatta az ombudsmant, hogy a fogyasztóvédelmi eljárások során szintén észlelték a problémát. A felügyelet az országgyűlési biztos jelentésében megfogalmazott ajánlással egyező álláspontot képvisel abban, hogy mikor tekinthető igazolható módon kiküldöttnek a hátralékos díj megfizetésére vonatkozó felszólítás, illetve a biztosítási szerződés megszűnéséről szóló értesítés.

A felügyelet elnöke tájékoztatta az országgyűlési biztost arról is, hogy a közeljövőben ebből a szempontból is megvizsgálja a biztosítók gyakorlatát.

Népszava-információ

<http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=415117>

(Nepszava.hu, 2011. április 14., csütörtök)

## **Több százezer kelet-európai indulhat útnak**

A német és osztrák munkaadók nem tartanak attól, hogy a kelet-európaiak megrohamozzák a munkaerőpiacukat. Egyes vélemények szerint, aki náluk akart dolgozni, már a munkaerő-piaci nyitás előtt is ott volt. A vállalkozók üdvözlik a korlátozások eltörlését, a helyi lakosság viszont attól tart, hogy túl sok bevándorló érkezik. A becslések szerint Németországba körülbelül 100 ezer magyar, illetve legalább 500 ezer lengyel indulhat szerencsét próbálni.

D. I. - FN.hu-összeállítás

Igyekszik eloszlatni a munkavállalási korlátozások eltörlésével szemben táplált félelmeket az Osztrák Gazdasági Kamara (WKÖ) és a munkaügyi hivatal (Arbeitsmarktservice Österreich –

AMS). „Az új munkavállalók érkezése nem lesz jelentős hatással a munkaerőpiacra, ugyanakkor gazdasági előnyök származnak belőle” – hangsúlyozta Christoph Leitl kamarai elnök és Johannes Kopf, az AMS igazgatóságának tagja. Ausztria „több mint jól” felkészült a nyitásra. A korlátozások fokozatos megszüntetése miatt „aki jönni akart, az már itt van” – fogalmazott Leitl. A tipikus külföldi munkavállaló: a magyar szakács

Az AMS 2010. év végi adatai szerint Burgenlandban a 13 ezer engedéllyel foglalkoztatott külföldiből 8700 volt magyar állampolgár. Az összes foglalkoztatott létszáma 93 ezer körül volt akkor a tartományban. Egész Ausztria területére 2011 márciusáig a hiányszakmákban 17 ezer munkavállalási engedélyt állítottak ki, több mint a felét magyar állampolgároknak, és ugyancsak felét szakácsok részére. „Az új tagállamokból érkező tipikus munkavállaló tehát a magyar szakács volt” – mondta Kopf a távirati irodának.

Az AMS várakozásai szerint a május elseje után érkező új munkavállalók többsége az alacsony és a közepes képzettségűek közül kerül ki. A többség nem telepszik le Ausztriában, hanem ingázni fog a határon át, hogy a magasabb ausztriai kereseteket a lakóhelye szerinti ország ausztriaiánál alacsonyabb megélhetési költségeivel együtt használhassa ki. Az elemzések szerint Magyarországról érkeznek majd a legtöbben. Ausztrián belül Bécsben, valamint Alsó-Ausztria, Burgenland és Stájerország tartományokban lehet a legtöbb új kelet-közép-európai munkaerőre számítani.

Ausztriában a cégek több mint fele (58 százalék) legszívesebben magyarokat alkalmazna, őket a szlovák és a szlovén munkavállalók követik. Érdekes módon itt közelít a lakosság és a munkaadók álláspontja: az „átlagemberek” is leginkább a magyarok érkezését fogadnák el (18 százalékuk). Fontos azonban megjegyezni, hogy az „inkább ne jöjjön senki, vagy ha mégis jön valaki, akkor inkább a magyarok jöjjenek” vélekedést lehet kiolvasni a Trenkwalder kutatásából

. Utánunk következnek a szlovénok, horvátok, csehek és a szlovákok, majd jóval mögöttük a bolgárok, románok, szerbek, törökök, oroszok és a nem európai államokból érkezők. A németek befogadóbbak: 27 százalékuk jelölte meg a magyarokat, mint szívesen látott népet (a lengyelekkel együtt az élen). Védeneik a helyi dolgozókat

Ausztria saját munkavállalóinak védelmében a 2004-es európai uniós bővítés után korlátozta 8 új tagállam állampolgárainak munkavállalását, és csak fokozatosan oldotta a szigort: például a szezonális munkások, az ingázók és a hiányszakmák képviselői juthattak egyszerűbben munkához.

Nyugati szomszédunknál – csakúgy, mint Németországban – nincs egységes minimálbér, azonban a legalacsonyabb fizetésekről minden évben megállapodnak a munkaadók és a munkavállalók érdekképviselői, és ezt ágazati kollektív szerződésben, bérmegállapodásban rögzítik. Ezt valamennyi vállalkozásnak kötelező betartania. Az osztrákok emiatt attól tartanak, hogy a kelet-európai (általában a helyieknél kevesebb bérrel is megelégedő) munkavállalók tömeges érkezése miatt bér- és szociális feszültség keletkezhet. A Szakszervezeti Szövetség (ÖGB) kezdeményezésére 2010 júliusában az Osztrák Munkaügyi Szociális és Fogyasztóvédelmi Minisztérium (BMAŠK) egy úgynevezett „anti bér- és szociális dömping elleni törvényjavaslatot” terjesztett be. A törvényt március 31-én elfogadták, így a jövőben a korábbinál szigorúbban ellenőrzik és büntetik, ha a munkaadó nem fizeti meg a dolgozóinak a „minimálbéreket” vagy nem jelenti be őket.

Egy másik terv is született: az osztrák építőipari szakszervezet szeretné, hogy a közpénzből finanszírozott beruházásoknál lehetőleg helyi cégeket válasszanak a megbízók. Aki nyer és aki nem

Németországnak csakis előnye származik munkaerőpiacának teljes megnyitásából. A korlátozások május elsejei eltörlését nem fenyegetésnek, hanem esélynek kell tekintenie – mondta Andor László, az Európai Bizottság foglalkoztatásért, szociális ügyekért és társadalmi összetartozásáért felelős tagja a Berliner Zeitungnak. Úgy vélte: talán okosabb lett volna, ha Németország már korábban feloldja a korlátozásokat. A munkaerőpiacát már korábban megnyitó tagországok példája bizonyítja, hogy az intézkedés semmifajta zavart nem okozott, sőt gazdaságaik profitáltak az új munkaerő beáramlásából.

Az osztrák vállalkozások kétharmada nyereséget remél a nyitástól, a lakosság 71 százaléka viszont úgy véli, hogy ez hátrányos hatással lesz a munkaerőpiacra, és csaknem ugyanennyien tartanak bevándorlóhullámtól – áll a Trenkwalder és az IMAS felmérésében. A megkérdezett vállalatok mintegy 40 százaléka foglalkoztat már kelet-európai munkavállalókat. A felmérés szerint

elsősorban a képzettségük és a nyelvtudásuk miatt keresik az „új EU-országok” polgárait, és nem annyira a költségmegtakarítás okán. A felmérés szerint a legnagyobb kereslet az ipari (32,5 százalék) és kereskedelmi (28,9 százalék) szektorban várható, valamint bizonyos irodai vagy technikai területeken (mindkettő 18,4 százalék). Ezen túl jelentős igény mutatkozik a magyar munkaerő iránt az építőiparban is (közel 15 százalék).

Andor László szerint nemcsak azt kell vizsgálni, hogy a fogadó államok gazdaságára milyen hatással lesz a német és az osztrák munkaerő-piaci nyitás, hanem azt is, hogy a 2004-ben csatlakozott tagállamok megsínylik-e a munkások elvándorlását. Problémát okozhat például az, hogy a magasan képzett szakemberek – orvosok, mérnökök – a boldogulás reményében elindulnak külföldre, emiatt a kelet-európai országok olyan munkaerőt veszítenek el, akiknek a kiképzése sok pénzbe került. A biztos szerint az ilyen torzulások ellen az érintett országoknak valamit lépniük kellene: ösztönözni lehetne például a fiatal orvosokat arra, hogy a hazai egészségügyben dolgozzanak. Kényszeríteni azonban nem szabad őket – vélekedett. 15 ezer vagy több százezer munkás indul el?

Hivatalos osztrák becslések szerint a nyolc 2004-ben csatlakozott tagállamból mintegy 15-25 ezer új munkavállaló érkezik a nyitás után. „Azokon a területeken profitálunk a nyitásból a legtöbbet, ahol nincs megfelelő hazai munkaerő-kínálat, s ilyenből van elég” – mondta Christoph Leitl.

Andor László a Berliner Zeitungnak kijelentette: Németország esetében mintegy 100 ezer új munkaerő bevándorlásával számolnak. Mindez nem okozhat gondot, sőt a szakképzett munkaerő hiánya és a lakosság elöregedése miatt még kívánatos is lehet. Szerinte a korlátozások megszüntetése a német munkaerőpiacon semmilyen torzulást nem fog eredményezni.

Ezzel szemben a Dziennik Gazeta Prawna című lengyel lap arra hívja fel a figyelmet, hogy a tervezett teljes piacmegnyitás és a nyugat-európai országok gazdasági helyzetének javulása még több lengyelt csábíthat külföldi munkavégzésre. A becslések szerint május 1-je után még legalább 500 ezren távozhatnak Németországba, ezzel 800 ezerre nőhet az ott dolgozó lengyelek száma.

Teljesen szabaddá vált az EU munkaerőpiaca

Az Európai Unió egyik legfőbb alapelve a szolgáltatásnyújtás és a munkaerő-áramlás szabadsága az EU határain belül. Voltak olyan tagállamok, amelyek az unió 2004-es bővítése után rögtön engedélyezték ezt – mint például az Egyesült Királyság –, de voltak olyanok is, amelyek néhány éves haladékot kértek, mint Franciaország, Olaszország vagy Belgium.

2011. május elsejétől a két utolsó engedélyhez kötött munkaerőpiac, az osztrák és a német is megnyílik Magyarországra, Szlovénia, Szlovákia, Csehország, Észtország, Lettország és Litvánia polgárai előtt. Ekkortól munkavállalási engedély nélkül dolgozhatnak Ausztriában és Németországban, amelyek az EU bővítésekor a maximális, 5+2 éves halasztást kérték a munkaerő-piaci nyitásra.

[http://www.fn.hu//allas/20110412/tobb\\_szazezer\\_kelet\\_europai\\_indulhat/](http://www.fn.hu//allas/20110412/tobb_szazezer_kelet_europai_indulhat/)

(FigyelőNet, 2011. április 14., csütörtök)

## **Más minőségű terméket ad a multi a magyarnak**

Hiába az uniós szabályozás, az európai élelmiszeripari multicégek mást dobnak ugyanabban a csomagolásban.

Kelet-Közép-Európában az európai élelmiszer-ipari cégek rossz minőségű terméket adnak el ugyanabban a csomagolásban, mint amiben a jobb minőségűeket nyugaton - állítja a szlovák fogyasztóvédelmi szövetség.

A fogyasztóvédők számos nyugat- és közép-európai országban vettek mintákat a boltokban kapható élelmiszerekből, és a laboratóriumi vizsgálatok után úgy találták, hogy az ugyanúgy csomagolt termékek tartalma gyakran egészen különböző.

A tesztbe bevont Coca-Cola, a Kotányi fűszerek, a Nescafé Gold, a Jacobs Krönung és a Tschibo kávék, valamint a Milka csokoládék közül egyedül utóbbiak minősége volt ugyanolyan az összes tesztelt országban.

Az Európai Bizottság egy 2008-ban alkotott jogszabálya előírja az élelmiszerek összetevőivel kapcsolatos pontos információk megosztását írja, ennek érvényesítése alapvetően a nagyvállalatok önszabályozására van bízva, amelyek a jelek szerint nem feltétlenül érdekeltek ennek betartásában.

Forrás: Napi Gazdaság

[http://www.hirado.hu/Hirek/2011/04/14/06/Mas\\_minosegu\\_termeket\\_ad\\_a\\_multi\\_a\\_magyarnak.aspx](http://www.hirado.hu/Hirek/2011/04/14/06/Mas_minosegu_termeket_ad_a_multi_a_magyarnak.aspx)

(hirado.hu, 2011. április 14., csütörtök)

## **Silányabb élelmet kapnak az Unió új tagjai szlovák fogyasztóvédők szerint**

Különböző minőségű termékeket hoz forgalomba különböző európai országokban több multinacionális cég egy szlovák fogyasztóvédő csoport kutatása szerint - írja az Euractiv. A kutatás szerint jellemzően az Európai Unióba később csatlakozott országok piacaira jutnak a gyengébb minőségű alapanyagokból készült termékek.

Az étel- és italgyártó multinacionális cégek különböző minőségű termékeket hoznak forgalomba különböző európai országokban - írja az Euractiv egy szlovák fogyasztóvédelmi csoport kutatására alapozva. A szlovák fogyasztóvédők nyolc különböző országban - Németországban, Ausztriában, Csehországban, Lengyelországban, Magyarországon, Romániában, Bulgáriában és Szlovákiában - tesztelték ugyanazon márkák termékeit.

A kutatás szerint többször előfordult, hogy az Európai Unió újabb tagjainál alacsonyabb minőségű termékek kerültek forgalomba, mint a régebbi tagok esetében, de az egyszer sem, hogy például Ausztriába, vagy Németországba került volna az alacsonyabb minőségű áru.

A szlovák fogyasztóvédők a Coca Cola, a Milka, a Kotányi, a Jacobs, a Tchibo és a Nescafé bizonyos termékeit vizsgálták. A tesztek során a Milka csokoládéknál találtak a legkisebb eltéréseket, míg a Kotányinál a legnagyobbakat.

A fűszercég esetében a kutatások szerint Magyarországon, Szlovákiában, és Ausztriában nedvesebb volt a paprika az előírt értékeknél, míg Bulgáriában több sérült paprika került a csomagolásba, mint más országokban. A cég Bulgáriában forgalomba hozott előre csomagolt piros paprikájának egy kilója több mint húsz százalékkal kevesebb paprikát tartalmazott, mint Ausztriában - írja az Euractiv.

A kutatás eredményeire reagálva a cég minőségbiztosítási részlegének vezetője szerint a Kotányi egyetlen minőségi sztenderd szerint dolgozik, és azokat a termékeket, amelyek nem felelnek meg ennek, nem hozzák forgalomba. "A különbségeket a különböző alapanyagok, a gyártás, valamint a forgalomba hozatal eltérő időpontja okozhatta" - mondta Elizabeth Volmert. Drágább cukrot használ a Coca Cola Németországban

A szlovák fogyasztóvédők megállapították azt is, hogy a Coca Cola Magyarországon, Szlovákiában, Bulgáriában és Romániában forgalomba hozott üdítői kukoricából készült izoglúkozott tartalmazznak, ami lényegesen olcsóbb, mint az Ausztriában, Németországban, Lengyelországban és Csehországban a cég által forgalomba hozott üdítőkben használt szacharóz.

A Coca Cola Europe ügyben nyilatkozó kommunikációs menedzsere szerint termékeik ugyanazt a minőség képviselik világszerte, néhány országban különböző édesítőket használnak, de ez nincs hatással a termék minőségére. A többi, a felmérésben résztvevő cég egyelőre nem kommentálta a kutatás eredményét.

<http://www.origo.hu/uzletinegyed/hirek/20110414-gyengebb-minosegu-arut-kapnak-az-unio-uj-tagjai.html>



(Origo, 2011. április 14., csütörtök)