

## Lapszemle 2011. 21. hét

### Nem tudja a jobb kéz...

Takarékra tenné a versenyhivatal a lakás-takarékpénztárakat - Az ötlet kiverte a biztosítékot

**Vitatják a lakás-takarékpénztárak a Gazdasági Versenyhivatal megállapításait, a szakértők és az ellenzéki politikusok pedig elhibázottnak tartják azt a javaslatot, hogy csökkentsék a lakás-takarékpénztári megtakarítások állami támogatását, és szigorítsák a pénztárak által nyújtott hitelek feltételeit.**

Csökkenteni kellene a lakás-takarékpénztári megtakarítások állami támogatását - ezzel a meglepő javaslattal rukkolt elő a Gazdasági Versenyhivatal. Az indok: ha marad a 30 százalékos, legfeljebb évi 72 ezer forintos támogatás személyenként, akkor 2020-ra évi 76-125 milliárd forintra emelkedhet összességében az állami támogatás. Azt is szóvá tették, hogy a pénztárak jövedelmezősége meghaladja a pénzügyi szektor átlagát.

A lakás-takarékpénztárak ezzel szemben hangsúlyozzák: átlagos nettó kamatrésük csak a gazdasági világválság által súlyosan terhelt 2009-es évben volt magasabb, mint a hazai bankszektore. Az sem felel meg a valóságnak, hogy a pénztárak 0-1 százalékos betéti kamatot fizetnek. Ezek jelenleg 1 és 3 százalék közöttiek, és ennek köszönhető, hogy a piacinál jóval kedvezőbb, 3,9 és 6 százalék közötti lakáskölcsön-kamatokat tudnak kínálni. Az sem igaz, hogy az ügyfelek jelentős hányada nem lakáscélra használja a megtakarításokat - mondják -, hiszen a lakáscélú felhasználást minden esetben igazolni kell. A Fundamenta-Lakáskassza és az OTP Lakástakarék vitatja a GVH azon véleményét is, miszerint az áthidaló kölcsön „rendszeridegen a lakás-takarékpénztáraktól”. Ilyen hitelt akkor kap az ügyfél, ha még a vállalt megtakarítási időszak vége előtt pénzre van szüksége, ezt a megoldást számos országban alkalmazzák.

Nagyon furcsának tartom, hogy a Gazdasági Versenyhivatal az állami támogatás csökkentését és a hitelezés szigorítását javasolja, hiszen eddig a kormány egyetlen érdemi döntése a lakáshoz jutás ügyében az volt, hogy növelni kell az állami támogatást és a hitelezést - válaszolta kérdésünkre Tukacs István, a parlament költségvetési bizottságának szocialista tagja. Ez persze csak egy elvi döntés volt, eddig nem történt semmi, de így is érthetetlen, hogy a GVH most pont az ellenkezőjét javasolja. Tukacs a kormányt is hibáztatja, mert eddig semmit nem tett ennek érdekében, a meglévő programokat, például a panelprogramot is visszafogta. Az LMP nem támogatja a hitelezés szűkítését, mert az visszavetné az ingatlanpiacon a keresletet- hangsúlyozta Vágó Gábor, az LMP parlamenti képviselője. A hitelezés kulcsa a bankoknál van, ott kellene szigorítani - de nem magát a hitelezést, hanem a költségek elszámolását. Olyan garanciális elemeket kellene beépíteni a rendszerbe, amelyek kordában tartják a követeléskezelőket. Az LMP erre vonatkozó nyolcpontos javaslatát a Fidesz lesöpörte az asztalról, szerencsére egy kis részük felmerült a bankszövetség és a kormány tárgyalásain.

### Vélemény

Ön csökkentené a lakás-takarékpénztári megtakarítások állami támogatását?

Vágó Gábor parlamenti képviselő (LMP):

A Fidesz gazdaságpolitikája miatt az emberek már napról napra élnek. Ha szűkítik a lakás-takarékpénztárak lehetőségeit, a fiatalok sehogyan nem jutnak lakáshoz.

Sztranyák József, a Magyar Ingatlan Tanács elnöke:

Abszolút érthetetlen a támogatáscsökkentésre vonatkozó javaslat, hiszen nagyon sok embernek, fiataloknak, időseknek ez az egyetlen forrás, amivel lakáshoz juthatnak. A lakás-takarékpénztárak ráadásul klasszikus módon működnek, a betétekből közvetlenül finanszírozzák a kihelyezett hiteleket.

Tukacs István MSZP-s parlamenti képviselő:

A Gazdasági Versenyhivatal javaslata a támogatás csökkentésére érthetetlen, hiszen a lakás-takarékpénztárak az előtakarékoskosságot segítik elő, az állam pedig ezt mindig is támogatta. Különösen így van ez a mai piaci helyzetben, amikor a bankok nagyon visszafogott lakáshitelezést folytatnak.

(Népszava, 2011. május 21., szombat, 4. oldal)

## **Biztonságban a játszótereken**

### **Országos ellenőrzésbe kezd a fogyasztóvédelem**

Megkezdte a játszóterek biztonsági ellenőrzését a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, amelynek munkatársai a forgalomba még nem helyezett, illetve a már telepített játszótéri eszközök dokumentációját, elsősorban a biztonságos üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítványokat vizsgálják – jelentette be tegnap Fülöp Zsuzsanna, a fogyasztóvédelmi hatóság szóvivője.

A szakemberek egyebek mellett azt figyelik a július közepéig tervezett országos ellenőrzéseken, hogy a játékokon - az előírásoknak megfelelően - feltüntették-e az ajánlott korcsoportokat, a szabványokat, a gyártó és a forgalmazó adatait, valamint elvégezték-e a szükséges karbantartásokat - tette hozzá a szóvivő.

Bruszniczky Balázs, a játszótéri eszközök minőségét és biztonságát vizsgáló TÜV Rheinland InterCert Kft. kereskedelmi igazgatója a sajtótájékoztatón elmondta: míg néhány éve a játékok több mint kilencven százaléka nem felelt meg az előírásoknak, addig napjainkra a legtöbb üzemeltető már biztonságos feltételeket teremtett a játszótereken.

MH-összeállítás

[http://www.magyarhirlap.hu/kronika/biztonsagban\\_a\\_jatszotereken.html](http://www.magyarhirlap.hu/kronika/biztonsagban_a_jatszotereken.html)

(magyarhirlap.hu, 2011. május 20., péntek)

## **Termékbemutatók: jó kis trükkök átverésre**

A nyár közeledtével tele vannak a postaládák az ingyenes vagy nagyon olcsó városnéző programokra csábító szórólapokkal. Ezek valójában termékbemutatók, amelyeken a gyanútlan résztvevőket drága áruk megvételére, sőt hitelfelvételre kényszerítik - figyelmeztet Szép Gábor, a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke.

A meghirdetett utazáson jelentős idő azzal megy el, hogy egy előadáson arról gyözködnek, vegyünk meg egy egészséghez vagy főzéshez kapcsolódó terméket - emelte ki a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke az InfoRádióban.

Szép Gábor kifejtette: előfordul, hogy a vállalkozások nem biztosítják a fogyasztók számára a törvény által biztosított jogot, vagyis azt, hogy nyolc munkanapon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhassanak.

Jellemző probléma, hogy a fogyasztókkal szemben agresszívan, fenyegetően lépnek fel, és például azt mondják, addig nem megy tovább a busz, amíg nem veszik meg a terméket - közölte.

Szép Gábor szerint jellemzően drága termékeket kínálnak ilyen módon eladásra, de ezeket egy összegben nem tudják kifizetni a fogyasztók, így hitelszerződést is kötnek hozzá. Később ébrednek rá, hogy nem tudják vállalni a terheket, de ilyenkor már alig van kiút - tette hozzá.

<http://www.168ora.hu/landingpage/termekbemutatok-jo-kis-trukkok-atveresre-75944.html>

(168ora.hu, 2011. május 20., péntek)

## **Klubot alakítanak a fogyasztóvédők: győri diáksikerek**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége hirdetett országos vetélkedőt középiskolásoknak.

Összesen 250 iskola csapata nevezett be és a döntőt nemrégiben Budapesten tartották, ahol a legtöbb kérdés a szavatossággal, a jótállással, a márkavédelemmel és a tisztességtelen kereskedelemmel, a jogorvoslati lehetőségekkel foglalkozott. Megyénket a döntőben a győri Krúdy Gyula Gimnázium és Szakközépiskola két csapata képviselte, a diákokat Budai Emília tanár készítette fel.

A "Tudatos fogyasztók" nevet választó csapat tagjai - Jankovics Zsanett, Fekete Krisztina és Varga Dávid - a harmadik helyen végeztek, a "Tudatos vásárlók" nevű csapat tagjai - Bíró Annamária, Szalai Barbara és Simon Klaudia - az ötödik helyet szerezték meg.

A fiatalok az eredményes szereplésen felbuzdulva elhatározták, hogy megalakítják az ifjú fogyasztóvédők klubját, amihez a megyei fogyasztóvédelmi egyesület és békéltető testület támogatását kérik és szeretnék, ha a megye középiskolái csatlakoznának kezdeményezésükhöz. A cél az, hogy a fiatalokat játékos formában tudatos fogyasztóvá neveljék.

[http://www.kisalfold.hu/gyori\\_hirek/klubot\\_alakitanak\\_a\\_fogyasztovedok\\_gyori\\_diaksikerek/2220368/](http://www.kisalfold.hu/gyori_hirek/klubot_alakitanak_a_fogyasztovedok_gyori_diaksikerek/2220368/)

(Kisalfold.hu, 2011. május 20., péntek)

## **Termékteszt: Baba-popsi krémek - problémák popótájon**

**A babatermékek piaca igen széles, nincs ez másképp a baba-popsi krémekkel sem. A Tudatos Vásárlók Egyesülete 12 terméket tesztelt a krémek összetevői alapján. Úgy tűnik, a gyártók a babákat sem kímélik: sok termékben vannak kritikus kőolajszármazékok és illatanyagok.**

Az újszülött és a kisgyermek bőre igen érzékeny a külvilág ingereire. A bőr ilyenkor még nagyon vékony, sérülékeny, fogékonyabb a fertőzésekre. Fokozottan igaz ez a baba-popsira, hiszen az első egy-két évben a kicsi popsija szinte állandóan nedves közegben van, sokszor folyamatos irritációnak kitéve. Nem mindegy tehát, hogy szemünk fénye milyen védelmet kap, milyen krémekkel, kenőcsökkel védjük meg a kipirosodástól, gyulladástól, esetleg a kiszáradástól, rosszabb esetben a kisebesedéstől. Eredmények

A teszt során a vizsgált 12-ből mindössze három termék teljesített maximális pontszámmal, vagyis nem kapott pontlevonást. Ezek: Sanoll mandulás popszi krém, Weleda Calendula popszi krém, Motherlove védőkrém babáknak.

Mögöttük csak 0,5 ponttal maradt le a Babydream Sensitive popszi krém, a honlapon való hiányos tájékoztatás miatt, de az összetevők miatt nem veszített pontot. Az utolsó helyen a GABI, Nivea és a Johnsons's popszi-védő krémek állnak.

A legtöbb kritikus összetevő (kőolajszármazék, esetlegesen allergizáló anyag, hozzáadott illatanyag) a Nivea Baby Nyugtató popszi ápolóban, a Johnson's baby védőkrémében valamint a Sudocrem termékében található.

A baba-popszi krémekről szóló teljes cikk és a teszt végeredménye a <http://tudatosvasarlo.hu/cikk/termekeszt-babapopszi-kremek> oldalon található. A Tudatos Vásárlók Egyesületéről [www.tudatosvasarlo.hu/tve](http://www.tudatosvasarlo.hu/tve) A Tudatos Vásárlók Egyesülete non-profit, közhasznú szervezet. Célja a fogyasztók hosszú távú érdekeinek képviselése, a fogyasztók tájékoztatása. Célja továbbá, hogy hozzájáruljon a fogyasztói értékek és a vállalati működési gyakorlatok pozitív, a társadalmi és természeti környezet fejlődését támogató változásaihoz. A Tudatos Vásárlók Egyesülete adja ki az egyetlen, kifejezetten a fenntartható fogyasztás témáival foglalkozó fogyasztói magazint, a Tudatos Vásárlót ([www.tudatosvasarlo.hu/magazin](http://www.tudatosvasarlo.hu/magazin)). 2004 óta működteti [www.tudatosvasarlo.hu](http://www.tudatosvasarlo.hu) portált, az ország első és mindmáig egyetlen, az etikus vásárlással foglalkozó napi frissítésű híroldalát. 2010-ben indította el az Ökofitness ([www.okofitness.hu](http://www.okofitness.hu)) elnevezésű alkalmazást, mely interaktív és játékos módon segít a környezettudatos életvitel kialakításában. További projektje a Cégmérce ([www.cegmerce.hu](http://www.cegmerce.hu)), a magyarországi vállalatok és márkáik környezetvédelmi, társadalmi és fogyasztóvédelmi szempontú rangsorolása. Honlapján működteti a ([www.tudatosvasarlo.hu/eszam](http://www.tudatosvasarlo.hu/eszam)) részletes magyarázatokkal kiegészített, kereshető élelmiszer adalék adatbázist. Internetes adatbázisában megtalálhatók továbbá egészség- és környezetvédelmi szempontú terméktesztek és tanácsadó szolgálat a fenntartható fogyasztással kapcsolatos kérdésekben. 2009 októberében jelent meg "Magyarország Zöld Térképe" ([www.zoldterkep.hu](http://www.zoldterkep.hu)), mely a fenntartható életmódot lehetővé tevő boltokat, szolgáltatásokat (javítóműhelyek, bioboltok, kölcsönzők stb.) gyűjti össze az ország egész területén." A [www.tudatosutazo.hu](http://www.tudatosutazo.hu) weboldal nyílt tanácsadó fórummal várja az érdeklődőket, valamint turisztikával és fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ismeretterjesztő írások és a turizmussal kapcsolatos legfontosabb fogyasztóvédelmi jogszabályok gyűjteménye található meg.

Forrás: [www.tudatosvasarlo.hu](http://www.tudatosvasarlo.hu)

[http://www.csaladinet.hu/hirek/csaladtervezes/babas\\_korszak/16699/termekeszt\\_baba-popszi\\_kremek\\_-\\_problemak\\_popotajon](http://www.csaladinet.hu/hirek/csaladtervezes/babas_korszak/16699/termekeszt_baba-popszi_kremek_-_problemak_popotajon)

([csaladinet.hu](http://csaladinet.hu), 2011. május 20., péntek)

## Új szempontok szerint osztályozzák az éttermeket

Vincze András (München)

Az éttermek osztályozása régi keletű dolog. Már az ötvenes években megkezdtek a vendéglők besorolását első-, másod-, vagy harmadosztályú kategóriába - kínálatuk és az ezzel szorosan összefüggő árfekvés alapján. Külföldön a legrangosabb osztályozást a francia Michelin útikalauz végzi - habár egy ideje Magyarországra is kiterjesztette érdeklődését, és immár két budapesti vendéglőnek is odaítélte csillagát, amellyel - kulináris szempontból - a csúcsra helyezte ezeket. Németországban azonban a tartományok fogyasztóvédelmi miniszterei nem elégednek meg a minőségi besorolással, hanem Brémában tartott országos értekezletükön most elhatározták, hogy tisztasági alapon is osztályozni fogják az éttermeket, cukrászdákat és kávéházakat.

A hajdani Köjálhoz hasonló intézmény eddig is ellenőrizte a német vendéglőket és cukrászdákat, és ha úgy vélték, nem felel meg a tisztasági követelményeknek, egyszerűen elrendelte bezárásukat. A nagyközönség mindezt saját hatáskörén kívül eső, hatósági intézkedésként élte meg, amin a fogyasztóvédelmi miniszterek most változtatni akarnak. Mégpedig úgy, hogy a higiénia szakértők szűrőpróbaszerű látogatásainak eredményét megosztják majd a polgárokkal is. Brémai

értekezletükön törvényjavaslatot dolgoztak ki, amelynek alapján a villanyrendőr lámpafényeihez hasonlóan három színű vinyettával látják el az éttermek, bisztrók, kávézók és cukrászdák bejáratát. A kifogástalannak vélt helyek ajtajára zöld pontot ragasztanak, a nem teljesen kielégítő tisztaság esetén sárga pont kerül az ajtóra - míg a komoly fenntartást a piros ponttal fejezik ki. Ezáltal a vendégekre bízzák, hogy betérnek-e kiszemelt vendéglőbe, vagy kávéházba. A pontok kiragasztását három ellenőrzés fogja megelőzni. Mint az észak-rajna-vesztfáliai fogyasztó védelmi miniszter, Johannes Remmel elmondta, a javaslat parlamenti megszavazását csaknem biztosra veszik. Reményét fejezte ki, hogy ez által eleve ösztönözni fogják a vendéglátó ipart is a tisztaság fokozására. Utalt arra is, hogy a zöld, sárga és piros pontok kiragasztása távolról sem jelenti azt, hogy a higiéniai előírások semmibevétele esetén nem vonják meg az iparendélyt az üzemeltetőtől.

Vincze András, Németország

<http://inforadio.hu/hir/tudositoink/hir-434978>

(inforadio.hu, 2011. május 21., szombat)

## **Nem vonja ki a piacról a rákkeltő növényvédő szert az EU**

Az Európai Bizottság elhalasztotta a glifozát nevű, világszerte kereskedelmi forgalomban lévő gyomirtó szer újraértékelését. Így harminckilencféle növényvédő szer nyert három évet, amely alatt korlátozás nélkül lehet használni őket. Tette ezt az EB több környezet- és fogyasztóvédelmi szervezet tiltakozása ellenére, melyek új tudományos eredmények fényében kérték e szerek emberi egészségre gyakorolt hatásának újraértékelését.

Az Európai Bizottságnak a 39 növényvédő szer újbóli értékelését 2011 és 2012 decembere között kellett volna elvégeznie, ám ezt elhalasztották 2015-re. A Greenpeace és a Növényvédőszer Akcióhálózat (PAN Europe) -melynek magyar tagja a Levegő Munkacsoport- ezért 2011. május 4-én panaszt nyújtott be az EU vezető testületéhez.

A glifozát 2001-es uniós engedélyezése óta több tucat tudományos kutatás látott napvilágot, melyek egyöntetűen annak egészségkárosító hatásáról szólnak. A kutatásokra hivatkozó Greenpeace állítása szerint a glifozát hozzájárulhat a daganatos megbetegedések és hormonális károsodások kialakulásához, megzavarja az embriók hormon-rendszerét, ezzel károsítja és elpusztítja sejtmembránt.

A glifozát jelenlegi engedélye sok éves, elavult vizsgálatokon alapul, amelyeket ráadásul az engedélyezésért folyamodó vegyipari cégek végeztek el, így a vizsgálatokat semmiképpen sem nevezhetjük függetleneknek, vélik a zöldek.

Itthon is nagy mennyiségben használják

Hazánkban a kereskedelmi forgalomban kapható szerek közül 32-nek hatóanyaga a glifozát. Ezekből 2009-ben körülbelül 800 tonna került forgalomba.

A Greenpeace, a Levegő Munkacsoport és a PAN Europe szerint a feltétel nélküli újraengedélyezés, a biztonsági vizsgálatok elhalasztása az új tudományos bizonyítékok semmibe vételét jelenti és elfogadhatatlan, mivel semmibe veszi az uniós növényvédelmi szabályozást, mely kimondja, hogy az emberi egészség előrébb való, mint egyes cégek gazdasági érdekei.

A génmódosított (GMO), glifozátnak ellenálló növények terjedésével a glifozát felhasználása az elmúlt években ugrásszerűen megnőtt, gyakorlatilag a világ legelterjedtebb gyomirtószere lett. A Monsanto és más vegyipari óriáscégek glifozát hatóanyagú növényvédőszeret - mint például a Roundup- és olyan génmódosított növények vetőmagját is árusítják, amelyek ezen szerek nagy dózisának képesek ellenállni. A természetbe kikerülő glifozát mennyisége folyamatosan és

meredeken nő, mivel a gyomok egyre szélesebb körében jelentkezik a toxikus növényvédő szer elleni rezisztencia. Ez pedig a felhasznált glifozát mennyiségének további növelését eredményezi.

[http://www.piacprofit.hu/klimablog/fenntarthato\\_fejlodes/nem\\_vonja\\_ki\\_a\\_piacrol\\_a\\_rakelto\\_novenyvedo\\_szert\\_az\\_eu.html](http://www.piacprofit.hu/klimablog/fenntarthato_fejlodes/nem_vonja_ki_a_piacrol_a_rakelto_novenyvedo_szert_az_eu.html)

(piac-profit.hu, 2011. május 21., szombat)

## **Fogyasztóvédelmi fórumot tartanak a kamaránál**

Tatabánya

A vendéglátói egységeknél végzett idegenforgalmi ellenőrzések szempontjairól is tájékozódhatnak a vállalkozók 24-én Tatabányán, az iparkamaránál.

A Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedők Klubja lesz a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által indított előadás-sorozat következő állomása. Május 24-én 14 órakor a kamara tatabányai székházába várják azokat a vállalkozókat, érdeklődőket, akik informálódni szeretnének a termékértékesítéshez kapcsolódó szavatosság-jótállás szabályairól. Megismerkednének a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal, eljárással, illetve tájékozódnanak a vendéglátó egységeknél végzett idegenforgalmi ellenőrzések szempontjairól.

<http://www.kemma.hu/cikk/378701>

(kemma.hu, 2011. május 21., szombat)

## **Húszezernél is több modellt hív vissza a Citroen**

### **Különös fékhiba miatt hívja vissza legkisebb egyterűt a francia gyártó.**

A franciákat is elérte az autóiparban egyre gyakoribbnak számító visszahívási-láz. A Citroen több mint húszezer, Egyesült Királyságban értékesített C3 Picassót hív vissza a szervizekbe. Az ok meglehetősen szokatlan: az anyósülésen helyet foglaló utas tudtán kívül aktiválhatja a jármű fékberendezését.

A problémára egy C3 Picassókat használó angol takarítócég hívta fel a BBC-n futó Watchdog című fogyasztóvédelmi műsor készítőinek figyelmét. A műsorban további két, kereskedésben eladásra váró autót vizsgáltak meg, amelyeknél szintén fennállt a probléma.

A tervezői hanyagságból adódó probléma a gyárilag jobbkormányosra alakított típusokat érinti, mivel a fékpedál ugyan átkerült a megfelelő oldalra, de továbbra is baloldalon hagyták a fékszerkezetet, és azt csak egy gyenge burkolattal takarták el. Így ha az utas erősebben nyomja meg a lábtartót, ezzel fékez is, ami komoly veszélyhelyzetet idézhet elő a meglepett sofőrök számára.

A Citroen közleménye szerint a tévéműsor előtt nem találtak hasonló esettel, de visszahívják az összes érintett járművet és a márkaszervizekben saját költségükön orvosolják az említett hibát.

-zsoxa-

<http://autolabor.hu/cikk/huszezernel-tobb-modellt-hiv-vissza-citroen>

(autolabor.hu, 2011. május 21., szombat)

## A legtöbben cipőkkel mennek reklamálni

Legtöbben a kereskedőkkel akasztottak bajszot tavaly - derül ki az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Békés megyei irodája tavalyi ügyfélforgalmából.

- Az egész megyéből megtalálnak bennünket az emberek - mondta Ivanics Katalin megyei elnök, aki egy hete új székhelyen, Békéscsabán az Andrassy út 12. szám alatt, a 111-es irodában nyújt tájékoztatást.

- Aki csak tud, személyesen keres meg bennünket, hogy a dokumentumokat is átnézhessük. Sokszor az abban foglaltak közös értelmezésével meg is oldjuk a problémát - mondta Ivanics Katalin, akit a legtöbben azért keresnek meg, mert a jótállási, illetve szavatossági igényüket nem tudják érvényesíteni.

Leggyakrabban az elektronikus cikkek, a mobiltelefonok és a cipők gazdái ütköztek ellenállásba. Többen sérelmezik, hogy a drága pénzen vett készülékek beüzemeléséért tetemes pénzt kell fizetni. Az elnök elmondta, a veszélyes üzemű készülékeknel ez érthető, ám előfordult, hogy az olcsón kínált bicikli jótállásának megszerzését kötötték meghatározott műhelyhez, ahol az összeszerelésért a vételárhoz közelítő összeget kellett leszurkolni.

A szolgáltatók hanyagságát, kifogásolható hozzáállását tavaly csaknem ötszázan tették szóvá a megyei irodában. Az is igaz, hogy a cégek egyre nagyobb fizetési fegyelmet követelnek, a tartozások kamattal ketyegnek. A nehezen áttekinthető számlák is zavaróak. A helyzet tisztázását pedig megnehezíti a fogyasztók és szolgáltatók közötti földrajzi távolság.

<http://www.beol.hu/cikk/378848>

(beol.hu, 2011. május 22., vasárnap)

## Energiaszolgáltatókat díjaztak a fogyasztók

A Magyar Energiafogyasztók Szövetsége nemrég átadta a 2010-es "Legjobb egyetemes szolgáltató" díját. A Magyar Energia Hivatal évenként végrehajtott fogyasztói elégedettségmérésén alapuló elismerést a gázszolgáltatás esetében a Főgáz, míg az áramszolgáltatásnál az Émász nyerte el.

2010-ben az "egyetemes szolgáltató" kategóriában a FőGÁZ és az ÉMÁSZ érte el a legjobb eredményt. A FőGÁZ képviselőjében Koncz László vezérigazgató vette át a díjat, melynek kapcsán elmondta, hogy a 3. alkalommal elnyert díj elismerése és egyben fontos mércéje a társaság folyamatos megújulási készségének és erőfeszítéseinek, melyet ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása érdekében tesz. Hozzátette, hogy a MEH által előírt színvonalmutatóknak való megfelelésen túl, a cégcsoport számára a legfontosabb, hogy ügyfelei valós igényeinek feleljenek meg mind az ügyfélszolgálat, a korszerű infrastruktúra és kiegészítő szolgáltatások terén. A szakember szerint egyre inkább fontossá válik az ügyfélszolgálatok és a hozzáadott értéket képviselő termékek szerepe a jelenlegi piaci környezet támasztotta új kihívások idején, amikor az azonos területen működő egyetemes szolgáltatók nem árkülönbség alapján versenyeznek a fogyasztókért, hiszen területileg meghatározott, egységes hatósági árak vannak érvényben.

A vezérigazgató hozzátette, hogy a FŐGÁZ vidéki, új szolgáltatási területén részben az ELM/ÉMÁSZ irodákra támaszkodva részben önállóan nyitott ügyfélszolgálati irodáinak háttértámogatására megerősíti telefonos ügyfélszolgálatát és a háttérfeldolgozásokat végző munkaterületeket is, valamint új, a fogyasztók számára valós értéket jelentő termékek fejlesztésén is dolgoznak. A vezérigazgató beszélt arról is, hogy az Emfesz megszűnése kapcsán előtérbe került, hogy a szolgáltató-váltási folyamatból milyen tanulságokat kell levonni, a kereskedőváltás jövőbeni folyamataink automatizálása, gyorsítása érdekében.

Az ÉMÁSZ-t képviselő Dr. Kövesdi Zoltán igazgatósági tag a díjjal kapcsolatban kihangsúlyozta, hogy a cégcsoport munkájának további fejlesztése szempontjából nagy jelentősége van a fogyasztóvédelmi szervekkel való együttműködésnek, hiszen gyakorlatilag lehetetlen az

ELMŰ-ÉMÁSZ csoport mind a két millió ügyfeleinek igényeit egyedileg felmérni. Az elmúlt időszak eredményeinek kulcsát abban látja a szakember, hogy a csoport nagy erőket fordított a hagyományos szolgáltatói feladatokon túlmenő olyan tevékenységekre, melyek célja az ügyfelek energia- és környezettudatos magatartásának ösztönzése: a gyermek és fiatalokékat megcélzó "Energiasuli", a "Fizibusz" projektek, illetve a felnőtt korosztálynak szóló "Energiapersely" program. Dr. Kövesdi Zoltán szerint fontos, hogy ebben a konzervatív iparágban is sikerült olyan innovációs környezetet kialakítani, melynek révén a csoport elsőként állíthatta föl Budapesten az első, a villamos autózást szolgáló "villanybenzinkutat".

A szakember szerint az egyre szűkösben rendelkezésre álló természeti erőforrások világában ezen projektek folytatása elengedhetetlen, hiszen a magyar társadalom energiatudatossága még ma is csekély, és habár szinte mindenki magasnak tartja az energia számlákat, kevesen tudják, hogy milyen módszerekkel lehetséges ténylegesen csökkenteni a rezsiköltségeket.

[http://www.portfolio.hu/vallalatok/energia/energiaszolgáltatoikat\\_dijaztak\\_a\\_fogyasztok.149852.html](http://www.portfolio.hu/vallalatok/energia/energiaszolgáltatoikat_dijaztak_a_fogyasztok.149852.html)

(Portfólió, 2011. május 22., vasárnap)

## **Kit véd a jog?**

Miközben elméletben a kiskereskedelmi tevékenységek és a fogyasztók jogai szigorúan szabályozottak Belgiumban, valóság néhol inkább a hiánygazdaságok kiábrándító képét mutatja sok csalódott vevő szerint.

Az ígérténél hetekkel-hónapokkal hosszabb várakozási időkről beszélnek egy-egy megrendelt bútordarab vagy elektronikai eszköz készhez kapása kapcsán a Mai Piac által megkérdezett, néhány fős elemszámú minta alanyai. A felmérés nem reprezentatív, de valamit azért mégis elárul arról, mennyire van összhangban a gyakorlat és az elmélet.

Belgiumban – az Európai Unió többi tagországához hasonlóan – a fogyasztóvédelem gyakorlatilag az EU-s irányelvek átvételét és a helyi specialitásokhoz történő adaptálását jelenti. Ráadásul a belgák a kereskedelmi tevékenységet igen szigorúan szabályozzák, amely kitétel igaz a fogyasztók védelmére is. A ma hatályos törvények értelmében, ha elektronikus termékekről vagy háztartási eszközökről van szó, a törvényi keretek hat hónapos reklamációs türelmi időt biztosítanak. A kiindulási alap ugyanis az, hogy a hiba már valószínűleg az eladáskor fennállt és ezért védelmet élvez a fogyasztó. Magyarán a kereskedők szó nélkül kötelesek visszavenni a termékeket. Minden egyéb termékkategória esetében a hiba észlelésétől számított 2 hónapon belül jelezni kell a problémát, ilyenkor ugyanis a törvény még szintén a fogyasztó oldalán áll, később azonban már az eladóé.

Nem csoda, hogy a más uniós tagállamokból Brüsszelbe költöző európai polgárok csalódottak, amikor szembesülnek a szabályok és a valóság közötti eltérésekkel. A megrendelt tévékészülékek, polcrendszerek és egyéb türelmet és előrendelést igénylő termékek esetében nem ritka, hogy az ígért szállítási időnél sokkal hosszabb várakozási időt kell elszenvednie a vevőknek. Gyakran megesik, hogy a rendelés nyomán elfelejtik tájékoztatni a vásárlót arról, hogy megérkezett a jellemzően leelőlegezett árucikk. A fogyasztók érdekeinek konzekvensebb érdekképviseletében azonban a magyarországinál nagyobb szerep jut a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, így például az immár ötvenéves belga Test-Achatnak, amely évente sok száz vásárlót segít ki.

### Szigorú szabályok

Az élelmiszerekre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások tekintetében Belgium-szerte igen szigorú a szabályozás és az ellenőrzés, amelynek köszönhetően ritkán fordul elő, hogy az áruházakban romlott vagy penészes élelmiszerek köszönnek vissza a hűtőpultból. Az élelmiszereket vásárlókat övező nagyobb kereskedői tisztelt jó példái a piacok, ahol formális fogyasztóvédelem



szerepe kevésbé hangsúlyos, mégis elég az árusoknak megemlíteni, hogy valami kifogás merül fel az előző heti termék esetében, a vevőt azonnal „kárpótolják”.

## OROSZORSZÁG

Oroszországban a Szovjetunió szétesése óta gondoskodik törvény a fogyasztói jogok védelméről. Addig a jogszabályok inkább a gyártók és az eladók érdekeit tartották elsődlegesnek, hiszen azok állami társaságok voltak.

Az 1992 februárjában elfogadott első fogyasztóvédelmi törvény máig érvényben van, igaz, az évek során több mint tucatnyi alkalommal módosították, és vagy húsz kormányrendelettel pontosították, egészítették ki.

A jogi alap tehát megvan az érdekérvényesítéshez, a gyakorlat azonban azt mutatja, hogy az átlagpolgár egyedül viszonylag ritkán száll harcba a rossz minőségű termék, kifogásolható szolgáltatás értékesítőjével, vagy ha mégis, az első kísérletek kudarcra után inkább lenyeli a sérelmeket. Külső támogatással viszont kitartóbb küzdelemre is hajlandó lehet, ezért jó néhány, kifejezetten erre szakosodott jogi iroda kínál – persze anyagi juttatásért – ilyen segítséget, és ott vannak a társadalmi alapon szerveződő fogyasztóvédelmi tömörülések is, amelyek közül az elsők még a szovjet korszakban, az 1980-as évek végén jöttek létre. Ma több is működik belőlük, és ingyenes tanácsadással, hasznos információkkal jelen vannak az interneten is. A legnagyobb, az Oroszországi Fogyasztók Szövetsége több mint száz különböző szintű, helyi szervezetet fog össze és évente mintegy félmillió embernek segít.

Két kisebb fogyasztóvédelmi fórum április közepén ítélte oda az első alkalommal Az év antibrandje néven frissen alapított citromdíját. Tíz kategóriában a vásárlók, ügyfelek panaszai, felmérések és nyilvános értesülések alapján gyűjtötték össze a legrosszabb teljesítményt nyújtó cégeket, amelyek közé – némi meglepetésre – jórészt országosan ismert és elismert, erőteljes reklámkampányt folytató társaságok kerültek. Olyanok, mint például a megbízhatatlannak ítélt posta vagy a legnagyobb kiskereskedelmi cég, a több üzletláncot is működtető X5, amelyet azért ültettek szégyenpadra a fogyasztóvédők, mert szerintük gyakran árusít lejárt szavatosságú termékeket. Az Aeroflot légitársaságot pedig elsősorban az juttatta e nem éppen dicsőséges listára, hogy télen, amikor egy többnapos ónos szitálás a földre kényszerítette a gépeit, munkatársai nem nyújtottak kellő segítséget az év végi ünnepeket külföldi szállodák helyett a reptéri váróban töltő utasok tömegének.

Többnyire az esti műsorsávban futó összeállítások alkalmanként a nyilvánosság erejével segítenek egy-egy problémás, többnyire hónapok óta húzódó reklamációs eset megoldásában, és hasznos tanácsok tömkelegével látják el a nézőt. Szakemberek mesélik el például, hogy miként lehet megkülönböztetni a friss halat a többnapostól, mire kell odafigyelni, amikor a mobiltelefon-szolgáltatókkal kötünk szerződést, és általában, mivel akarnak becsapni bennünket a kereskedők. És teszik ezt olyan, már-már túlzónak tűnő alapossággal, hogy a nézőben olykor felvetődik a kérdés, egyáltalán lehet-e bármit is kockázat nélkül vásárolni az orosz üzletekben.

### Tévéműsor fogyasztóknak

A fogyasztók öntudatra ébredését számos tévéműsor is segíti. Szinte nincs olyan országos televíziós csatorna, amelyen legalább hetente egyszer ne foglalkoznának külön programban a különböző áruk, szolgáltatások minőségével. A Próbavásárlás című, félórás, kifejezetten a háziasszonyoknak szóló műsor például minden hétköznap délelőtt jelentkezik, és – hangsúlyozottan nem reklám céljából – egy adott termék kategóriában különböző márkákat versenyeztet egymással a vásárlók véleménye és laboratóriumi vizsgálatok alapján.

## NÉMETORSZÁG

Der Kunde ist König – vagyis A Kunceaft a Király, ez volt a jelszó, amit beleverték inasik fejébe elmúlt korok kereskedői (és iparosai), akik még név szerint ismerték és köszöntötték a törzsvevőket. A mai, sokszor elszemélytelenedett világban ez már illúzió, de a vevő mára sem lett pária. Németországban a fogyasztóvédelem valóban nagyon erős.

Mind a tizenhat tartományban van fogyasztóvédelmi központ, működik ezek országos szervezete, s nem utolsósorban a kormányban is van képviselője a vevők ügyének, ugyanis a korábban egyszerűen csak mezőgazdasági minisztériumnak nevezett tárca hivatalos címe – és egyben kibővült feladatköre – az élelmiszeripar, a mezőgazdaság és a fogyasztóvédelem.

Ha valaki úgy érzi, vevőként, fogyasztóként hátrány érte közvetlenül fordulhat a területileg illetékes fogyasztóvédelmi központhoz – feltéve persze, ha panaszát nem intézték el közvetlenül az üzletben, mert ez utóbbi az általános. A fogyasztóvédelmi központok nemcsak panaszügyeket intéznek, hanem információért is lehet hozzájuk fordulni. Ha valaki feliratkozik hírlevelükre, rendszeresen kap e-mailben tájékoztatást kedvezményeikről, árleszállításokról vagy olvashatja a különböző fórumokon a fogyasztók véleményét egyes termékekről.

A tájékoztatáson kívül felhívják a figyelmét arra is, ha egyik-másik szolgáltató rossz szolgáltatást nyújt, ne adj isten becsapja a fogyasztókat. Félnék is a kereskedők, szolgáltatók, nehogy felkerüljenek a feketelistára.

A fogyasztóvédelmi központok tanácsot adnak ingatlanvásárlás, lakásbérlés, biztosítás és egyéb mindennapi problémák megoldásában is. Legfrissebb témájuk az energiatakarékosság. Melyik áramszolgáltatót érdemes választani, melyik olcsóbb és nem utolsósorban melyik környezetbarát.

„Gratulálunk, Ön nyert! Az 5000 euró nyereményt egy csodálatos utazáson adjuk át”. Sokan kaptak ilyen örömteli hírt azok közül, akik megfejtettek egy keresztretjvényt, és beküldték a „Kézpénz” szót megoldásként. A kellemes utazás helyett persze egy árubemutatót kötöttek ki a becsapott résztvevők, ahol az ingyenebédet igen drágán kellett megfizetni. A nyereményt persze majd később küldik el – ígérték nekik, amennyiben vásárolnak, persze a kereskedelmi árnál jóval drágábban, a felkínált termékből. Arra persze gondosan ügyelt az átverő cég, hogy fiktív postafiókcímet és nevet adjon meg. A feketelistára azonban felkerült. Ezen a néven többször nem tudja átverni a fogyasztókat.

#### Aktuális információk

A japán atomkatasztrófa óta arról is információt adnak az atomerőművekkel egyébként is nagyon szkeptikus német lakosságnak, hogy mely élelmiszerek lehetnek sugárfertőzöttek, illetve hogy mire számíthatnak a Japánba utazók, milyen óvintézkedéseket érdemes betartani. Persze a fogyasztóvédelem sem tud mindig segíteni.

Normal 0 21 false false false MicrosoftInternetExplorer4

Fogyasztóbarátság, pozitív lista, pénzbírság nélkül végződő ellenőrzések... Sarkalatos pontok, amelyek változtak a hazai fogyasztóvédelemben. Látszatra lazult az ellenőrzések szigora, az eredmény mégis az, hogy a cégek inkább a jogkövető magatartást választják.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) által létrehozott pozitív lista volt az első nagy lépés a hatóság és a cégek közötti barátságos viszony kialakításában. Az ötlet abból ered, hogy az NFH-nak a jogsértőkön kívül a példaértékű magatartást követő cégekről is vannak adatai. A hatóságnál úgy döntöttek, ezt is érdemes kommunikálni. Kathi Attila az NFH Stratégiai kabinetének vezetője szerint a pozitív diszkrimináció ösztönzőleg hat a vállalkozókra. A hatóságtól kapott visszaigazolást a cégek kommunikálhatják fogyasztóik felé. Kiemelte, hogy a lista beváltotta a hozzá fűzött reményeket. A cégeket már nem csak a szankciótól való félelem motiválja a jogkövető magatartásra.

#### A jó példa ragadós

Az egyébként is csökkenő kifogásolási arány mellett a pozitív lista segítségével még inkább kitűnik, kik azok, akik valóban jogkövető magatartást folytatnak. Ennek hatására megindult egy öntisztulási folyamat is. Egyes cégek maguk kéri az ellenőrzéseket, hogy igazolják működésüket. Eredetileg ezt a koncepciót kis- és középvállalkozásokra optimalizálták, egyre több webáruház és ételkiszállító cég keresi fel azonban a hatóságot, mert szerepelni kíván ezen a listán. A lista sikerére való tekintettel a hatóság középtávú terve az, hogy létrehozza a „fogyasztóbarát vállalkozás” kategóriát. Ennek a címnek a megszerzéséhez a jogszabály betartása

csak a szükséges minimum lesz. Ezenkívül többletvállalásokat is teljesíteni kell ahhoz, hogy egy cég kiérdemelje a fogyasztóbarát jelzőt. A kritériumrendszer kidolgozása jelenleg folyamatban van, remélhetőleg még ebben az évben kialakul. A többletvállalások között szerepelnek majd olyan témák, mint a fenntarthatóság, társadalmi felelősségvállalás, ügyfélkezelés, szavatossági, jótállási ügyek és többletgaranciák. Mielőtt a rendszert elfogadják, egyeztetik a szakmai érdekvéviselői és a civilszervezetekkel. Pozitív diszkriminációra számos esetet találunk hazánkban és az uniós többi országában egyaránt. A különbség talán az, hogy ezek többsége a termékekre és nem a vállalkozásokra fókuszál. A pozitív lista egyértelműen a vállalatot és annak működését helyezi előtérbe.

### További változások

Már tavaly év végén elkezdődtek a fogyasztóvédelmi törvény módosításáról szóló tárgyalások. Kathi Attila szerint a kiegyensúlyozott működéshez alapvető dolgokat kell tisztázni. Például a „fogyasztó” fogalmát, amely most még csak természetes személyekre vonatkozik, de érdemesnek tartja kis- és középvállalkozásokra is kiterjeszteni, valamint olyan jogi személyekre, akik nem profittermelés céljából vásárolnak meg és használnak egy-egy terméket. Meglátása, hogy a szavatossági és jótállási ügyekkel is foglalkozni kell, mert pillanatnyilag homályosak a szabályok, valódi, kézzelfogható kötelezettségekből kevés van. A törvénymódosításban tisztázni kívánják a hatóságok szerepét is. Pontosítva lesz, hogy melyik szervezetnek hol kezdődik és hol ér véget a hatásköre. A szaktárca részéről látja a fogadókészséget az NFH. Bízunk abban, hogy az őszi ülésszakon megkezdődnek a tárgyalások.

### Fontosabbak lettek a külföldi kapcsolatok

A legnehezebben megoldható problémákat talán a határ mentén történő fogyasztóvédelmi ügyek okozzák. A lakosok a szomszédos országokban rendszeresen vásárolnak, és ebből óhatatlanul is jogviták keletkezhetnek. Az eddig meglévő formális, protokolláris együttműködések nem tették lehetővé a viták gyors és hatékony lezárását. A szomszédos országokkal kötött szerződések és egymás szabályozási gyakorlatának megismerése volt az elmúlt év egyik kiemelkedő programja. Ez a lépés meggyorsította az országok közötti vitarendezést, egyes esetekben pedig teljesen kiiktatta a nézeteltéréseket. A külföldi kapcsolatok megerősítésére azért is volt szükség, mert ez év január 1-jétől az NFH-hoz tartozik az Európai Fogyasztói Központ hazai kirendeltsége, amelynek feladata, hogy bármilyen uniós tagállammal folytatott tranzakció esetén segítséget nyújtson.

### Eddigi eredmények

A vállalatok élnek a pozitív lista nyújtotta lehetőségekkel, és a számadatok is azt bizonyítják, hogy egyre kevesebb súlyosan törvénybe ütköző jogi eset van Magyarországon. „A legutóbbi hűsvéti ellenőrzések során csak egyetlen kirívó esettel találkoztak. Az akciókkal, árendeményekkel vannak még gondok, de összességében ki lehet jelenteni, hogy csökkent a szabálysértések száma és súlya is” – mondta Kathi Attila. A jogalkalmazási politika is változott az elmúlt években. Már nem a hatósági ellenőrzés az egyetlen eszköz ahhoz, hogy a vállalkozásokat jogkövető magatartásra bírják. Nagyobb figyelmet szentelnek a tájékoztatásoknak, az eljárás menete is enyhébb lett, inkább nyomon követhető, kevésbé szankcióközpontú. Kisebb problémák esetén nem kerül sor azonnal büntetésére. Megjelent a figyelmeztetés, valamint a helybeni kijárat lehetőség is. A hatóság célja továbbra is, hogy ne ellenségként kezeljék őket a vállalkozások, hanem egyfajta partneri, együttműködési viszonyt alakíthassanak ki velük. Ennek megfelelően lehet, hogy tovább csökken a kötelezettségek köre is. Kathi Attila hangsúlyozta, még fontosabbá válik az elkövetkezendőkben, hogy a vállalkozások ismerjék a rájuk vonatkozó hatályos szabályozást. A hatóság komoly hiányosságokat talál a vállalkozások nagy részénél ezzel kapcsolatban. Sokan még a 2003-as szabályozást hiszik érvényesnek. Meglátása az, hogy nagyon sok eset elkerülhető volna, ha minden vállalkozás tisztában lenne a rá vonatkozó jogokkal és kötelezettségekkel. Ennek érdekében együttműködési szerződéseket írtak alá

számos érdekképviseleti szervvel. A jogszabályi kérdések mellett számos olyan kereskedői kultúrából adódó probléma is felmerül, amelyre a hatóság nem, vagy csak közvetetten tud hatást gyakorolni. Közhelyes összehasonlítani, hogy itthon és nyugaton hogyan zajlik egy reklamálási procedúra. Nyugaton kevésbé ütköznek a fogyasztók falakba. Ez elsősorban kulturális kérdés, mert jogszabályi szinten ugyanott tartunk, a vitarendezés gyakorlata is hasonló. Sok múlik mégis azon, hogy egy-egy vállalkozás hogyan áll hozzá a vitarendezéshez – mondta Kathi Attila, akinek véleménye szerint el kell felejtetni a „pénztártól való távozás után nem fogadunk el reklamációt” típusú hozzáállást.

#### Kettős mérce

A Szlovák Fogyasztók Egyesületének vizsgálatai alapján kapott szárnyra a hír, hogy egyes multinacionális cégek eltérő minőségű és ízű élelmiszereket forgalmaznak Kelet- és Nyugat-Európában. A Coca-Cola, a Kotányi, a Nescafé, a Tchibo és a Jacobs termékei szerepeltek a listán. A vizsgált gyártók egy csoportja tiltakozik, és jogi lépéseket fontolgat, mások azzal magyarázzák az eltéréseket, hogy a termékeket igyekeznek az országok és régiók ízléséhez igazítani. A szlovák kutatások azonban felkeltették Bulgária és Románia érdeklődését is. Mindkét országban vizsgálatok folynak. A magyar hatóság ezidáig nem kapott semmilyen hivatalos dokumentumot Szlovákiától ezzel kapcsolatban, így nem tudnak véleményt nyilvánítani. A vizsgálati dokumentáció és a vizsgálat módszertana nem tisztázott, e nélkül nem lehet állást foglalni. Az összetételbeli különbségeknek számos oka lehet, s ha valóban kutatások előzik meg, nem lehet belekötni. A minőség kérdésében azt is meg kell vizsgálni, hogy vajon szándékosan rosszabb minőséget gyártanak-e, vagy csak azért vannak eltérések, mert az adott földrajzi területen „silányabb” alapanyagok érhetőek csak el. Egy ilyen probléma esetén mindkét felet érdemes meghallgatni – mondta Kathi Attila.

<http://maipiac.hu/index.php/legutobbi-lapszam/696-eladoter/8076-kit-ved-a-jog>

(maipiac.hu, 2011. május 23., hétfő)

### **Távozás után elfogadunk reklamációt**

Fogyasztóbarátság, pozitív lista, pénzbírság nélkül végződő ellenőrzések... Sarkalatos pontok, amelyek változtak a hazai fogyasztóvédelemben. Látszatra lazult az ellenőrzések szigora, az eredmény mégis az, hogy a cégek inkább a jogkövető magatartást választják.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) által létrehozott pozitív lista volt az első nagy lépés a hatóság és a cégek közötti barátságos viszony kialakításában. Az ötlet abból ered, hogy az NFH-nak a jogsértőkön kívül a példaértékű magatartást követő cégekről is vannak adatai. A hatóságnál úgy döntöttek, ezt is érdemes kommunikálni. Kathi Attila az NFH Stratégiai kabinetének vezetője szerint a pozitív diszkrimináció ösztönzőleg hat a vállalkozáskora. A hatóságtól kapott visszaigazolást a cégek kommunikálhatják fogyasztóik felé. Kiemelte, hogy a lista beváltotta a hozzá fűzött reményeket. A cégeket már nem csak a szankciótól való félelem motiválja a jogkövető magatartásra.

#### A jó példa ragadós

Az egyébként is csökkenő kifogásolási arány mellett a pozitív lista segítségével még inkább kitűnik, kik azok, akik valóban jogkövető magatartást folytatnak. Ennek hatására megindult egy öntisztulási folyamat is. Egyes cégek maguk kéri az ellenőrzéseket, hogy igazolják működésüket. Eredetileg ezt a koncepciót kis- és középvállalkozásokra optimalizálták, egyre több webáruház és ételkiszállító cég keresi fel azonban a hatóságot, mert szerepelni kíván ezen a

listán. A lista sikerére való tekintettel a hatóság középtávú terve az, hogy létrehozza a „fogyasztóbarát vállalkozás” kategóriát. Ennek a címnek a megszerzéséhez a jogszabály betartása csak a szükséges minimum lesz. Ezenkívül többletvállalásokat is teljesíteni kell ahhoz, hogy egy cég kiérdemelje a fogyasztóbarát jelzöt. A kritériumrendszer kidolgozása jelenleg folyamatban van, remélhetőleg még ebben az évben kialakul. A többletvállalások között szerepelnek majd olyan témák, mint a fenntarthatóság, társadalmi felelősségvállalás, ügyfélkezelés, szavatossági, jótállási ügyek és többletgaranciák. Mielőtt a rendszert elfogadják, egyeztetik a szakmai érdekvéviselői és a civilszervezetekkel. Pozitív diszkriminációra számos esetet találunk hazánkban és az uniós többi országában egyaránt. A különbség talán az, hogy ezek többsége a termékekre és nem a vállalkozásokra fókuszál. A pozitív lista egyértelműen a vállalatot és annak működését helyezi előtérbe.

### További változások

Már tavaly év végén elkezdődtek a fogyasztóvédelmi törvény módosításáról szóló tárgyalások. Kathi Attila szerint a kiegyensúlyozott működéshez alapvető dolgokat kell tisztázni. Például a „fogyasztó” fogalmát, amely most még csak természetes személyekre vonatkozik, de érdemesnek tartja kis- és középvállalkozásokra is kiterjeszteni, valamint olyan jogi személyekre, akik nem profittermelés céljából vásárolnak meg és használnak egy-egy terméket. Meglátása, hogy a szavatossági és jótállási ügyekkel is foglalkozni kell, mert pillanatnyilag homályosak a szabályok, valódi, kézzelfogható kötelezettségekből kevés van. A törvénymódosításban tisztázni kívánják a hatóságok szerepét is. Pontosítva lesz, hogy melyik szervezetnek hol kezdődik és hol ér véget a hatásköre. A szaktárca részéről látja a fogadókészséget az NFH. Bízunk abban, hogy az őszi ülészekon megkezdődnek a tárgyalások.

### Fontosabbak lettek a külföldi kapcsolatok

A legnehezebben megoldható problémákat talán a határ mentén történő fogyasztóvédelmi ügyek okozzák. A lakosok a szomszédos országokban rendszeresen vásárolnak, és ebből óhatatlanul is jogviták keletkezhetnek. Az eddig meglévő formális, protokolláris együttműködések nem tették lehetővé a viták gyors és hatékony lezárását. A szomszédos országokkal kötött szerződések és egymás szabályozási gyakorlatának megismerése volt az elmúlt év egyik kiemelkedő programja. Ez a lépés meggyorsította az országok közötti vitarendezést, egyes esetekben pedig teljesen kiiktatta a nézeteltéréseket. A külföldi kapcsolatok megerősítésére azért is volt szükség, mert ez év január 1-jétől az NFH-hoz tartozik az Európai Fogyasztói Központ hazai kirendeltsége, amelynek feladata, hogy bármilyen uniós tagállammal folytatott tranzakció esetén segítséget nyújtson.

### Eddigi eredmények

A vállalatok élnek a pozitív lista nyújtotta lehetőségekkel, és a számadatok is azt bizonyítják, hogy egyre kevesebb súlyosan törvénybe ütköző jogi eset van Magyarországon. „A legutóbbi hűsvéti ellenőrzések során csak egyetlen kirívó esettel találkoztak. Az akciókkal, árengedményekkel vannak még gondok, de összességében ki lehet jelenteni, hogy csökkent a szabálysértések száma és súlya is” – mondta Kathi Attila. A jogalkalmazási politika is változott az elmúlt években. Már nem a hatósági ellenőrzés az egyetlen eszköz ahhoz, hogy a vállalkozásokat jogkövető magatartásra bírják. Nagyobb figyelmet szentelnek a tájékoztatásoknak, az eljárás menete is enyhébb lett, inkább nyomon követhető, kevésbé szankcióközpontú. Kisebb problémák esetén nem kerül sor azonnal büntetésre. Megjelent a figyelmeztetés, valamint a helybeni kijárat lehetőség is. A hatóság célja továbbra is, hogy ne ellenségként kezeljék őket a vállalkozások, hanem egyfajta partneri, együttműködési viszonyt alakíthassanak ki velük. Ennek megfelelően lehet, hogy tovább csökken a kötelezettségek köre is. Kathi Attila hangsúlyozta, még fontosabbá válik az elkövetkezendőkben, hogy a vállalkozások ismerjék a rájuk vonatkozó hatályos szabályozást. A hatóság komoly hiányosságokat talál a vállalkozások nagy részénél ezzel kapcsolatban. Sokan még a 2003-as szabályozást hiszik érvényesnek. Meglátása az, hogy nagyon sok eset elkerülhető volna, ha minden vállalkozás tisztában lenne a rá vonatkozó jogokkal és kötelezettségekkel. Ennek érdekében együttműködési szerződéseket írtak alá

számos érdekképviseleti szervvel. A jogszabályi kérdések mellett számos olyan kereskedői kultúrából adódó probléma is felmerül, amelyre a hatóság nem, vagy csak közvetetten tud hatást gyakorolni. Közhelyes összehasonlítani, hogy itthon és nyugaton hogyan zajlik egy reklamálási procedúra. Nyugaton kevésbé ütköznek a fogyasztók falakba. Ez elsősorban kulturális kérdés, mert jogszabályi szinten ugyanott tartunk, a vitarendezés gyakorlata is hasonló. Sok múlik mégis azon, hogy egy-egy vállalkozás hogyan áll hozzá a vitarendezéshez – mondta Kathi Attila, akinek véleménye szerint el kell felejtetni a „pénztártól való távozás után nem fogadunk el reklamációt” típusú hozzáállást.

### Kettős mérce

A Szlovák Fogyasztók Egyesületének vizsgálatai alapján kapott szárnyra a hír, hogy egyes multinacionális cégek eltérő minőségű és ízű élelmiszereket forgalmaznak Kelet- és Nyugat-Európában. A Coca-Cola, a Kotányi, a Nescafé, a Tchibo és a Jacobs termékei szerepeltek a listán. A vizsgált gyártók egy csoportja tiltakozik, és jogi lépéseket fontolgat, mások azzal magyarázzák az eltéréseket, hogy a termékeket igyekeznek az országok és régiók ízléséhez igazítani. A szlovák kutatások azonban felkeltették Bulgária és Románia érdeklődését is. Mindkét országban vizsgálatok folynak. A magyar hatóság ezidáig nem kapott semmilyen hivatalos dokumentumot Szlovákiától ezzel kapcsolatban, így nem tudnak véleményt nyilvánítani. A vizsgálati dokumentáció és a vizsgálat módszertana nem tisztázott, e nélkül nem lehet állást foglalni. Az összetételbeli különbségeknek számos oka lehet, s ha valóban kutatások előzik meg, nem lehet belekötni. A minőség kérdésében azt is meg kell vizsgálni, hogy vajon szándékosan rosszabb minőséget gyártanak-e, vagy csak azért vannak eltérések, mert az adott földrajzi területen „silányabb” alapanyagok érhetőek csak el. Egy ilyen probléma esetén mindkét felet érdemes meghallgatni – mondta Kathi Attila.

<http://maipiac.hu/index.php/legutobbi-lapszam/696-eladoter/8075-tavozas-utan-elfogadunk-reklamaciot>

(maipiac.hu, 2011. május 23., hétfő)

## Kisgyerekeket is beengedne a Facebook

Jogvédők azt szeretnék, hogy a Facebook tartsa távol a kisgyerekeket, de a közösségi portál vezérigazgatója szerint ennek pont az ellenkezője lenne jó.

A Consumer Reports fogyasztóvédelmi magazin kiadója levelében arra kérte

Mark Zuckerberget, a Facebook vezérigazgatóját, hogy keressenek hatékonyabb eszközöket a fiatalok távol tartására. A közösségi portál alapítója azonban úgy véli, a jövőben nagyszerű oktatási eszközzé válhat a Facebook.

Jelenleg a gyermekek védelméről szóló amerikai törvény (COPPA) arra kötelezi a felhasználóiról adatokat gyűjtő weboldalakat, hogy ne engedjék regisztrálni a 13 évnél fiatalabbakat. A korlátozás ellenére több mint 7,5 millió 13 évnél fiatalabb, és 20 millió 18 évnél fiatalabb felhasználója van a Facebooknak a magazin felmérése szerint.

Mark Zuckerberg az oktatás ütőkártyáját játszotta ki ellenérvként a kaliforniai NewSchools Summit találkozón, amelyen oktatók, illetve az üzleti és a civil szféra tagjai tanácskoztak az újszerű oktatási módszerekről. A cégvezető szerint "a jövőben a szoftverek és a technológia segítségével az emberek sokat tanulhatnak társaiktól".

A cégvezető még nem tudta elmondani, hogy a Facebook egészen pontosan miként segíti majd a fiatalok tanítását, mert a korlátozások miatt még nem tudtak foglalkozni a témával. Zuckerberg szerint fel kell oldani a korlátozást, és akkor kiderítik, milyen szerepe lehet a közösségi oldalnak az oktatásban. Azt is megígérte, hogy gondoskodnának a gyermekek védelméről.

Zuckerberg egyébként tavaly 100 millió dollárt adományozott Newark oktatási rendszerének, és egyik kedvenc témája az oktatás megújítása. Annak ellenére, hogy ő maga nem fejezte be az egyetemet, mert inkább az üzletre koncentrált.

[http://index.hu/tech/2011/05/23/kisgyerekeket\\_is\\_beengedne\\_a\\_facebook/](http://index.hu/tech/2011/05/23/kisgyerekeket_is_beengedne_a_facebook/)

(Index, 2011. május 23., hétfő)

## **Miért nem tanácsos hagyni, hogy elfogyjon az üzemanyag?**

A Consumer Reports arra figyelmeztet, hogy az alacsony üzemanyagszinttel történő autózás veszélyeztetheti a kocsit egyes alkatrészeinek működőképességét.

Az amerikai fogyasztóvédelmi szervezet a magas benzinárak apropóján foglalkozik a kérdéssel. A Consumer Reports autótesztelő centrum

szakértői szerint, bár a kockázat nem túl magas, mégis drága mechanikai problémát okozhat az alacsony üzemanyagszint.

A benzin ugyanis hűtőfolyadékként is szolgál és ha a szintje alacsony, az üzemanyag-szivattyú levegőt szívhat, ettől a hőmérséklete túl magasra emelkedhet és akár tönkre is mehet. Az alacsony szint emellett növeli annak kockázatát, hogy szennyezés tömíti el a benzinszűrőt, aminek cseréje szintén jóval drágább, mint a tankolás. A szervezet ezért és az elakadás miatt jelentkező balesetveszély elkerülése végett azt javasolja, hogy mindig legalább negyedig töltsük fel a tankot.

<http://vg.hu/vallalatok/energia/miert-nem-tanacsos-hagyni-hogy-elfogyjon-az-uzemanyag-349461>

(vg.hu, 2011. május 23., hétfő)

## **Trükközés a blokkal - ne dőljön be neki!**

Nem csak nyugtával bizonyítható a vásárlás

Trükközés a blokkal - ne dőljön be neki!

Nyugtával dicsérd a napot - tartja a mondás. Ám aki nem viszi magával vásárlás után a blokkot, annak egészen új megvilágításba kerül a mondat...

Internetes körlevélben terjed az új átverős módszer, amelybe ha beleszalad valaki, s nem tudja, miként cselekedjen, akár pórul is járhat... A történet a következő: a minap állítólag egy fehérvári áruházban tolta ki a kocsit egy vásárló, s hirtelen elé ugrott egy férfi, mondván, ezeket az árukat ő vásárolta, ezért adja vissza neki a kocsit, a tartalmával együtt. Mondandóját megerősítette a kezében tartott blokkal, amely a csomagban rejlő termékekről szólt. A vásárló persze nem vesztette el lélekjelenlétét, s megmondta: bizony a trükk nem fog beválni, mert bankkártyával fizetett, s így bizonyítani tudja a vásárlást. A trükkös átverőművész gyorsan el is somfordált a helyszínről - szól az internetes történet.

Meglehetősen új módszerről lehet szó, hiszen eleddig sem a rendőrség, sem a fogyasztóvédők, de még az általunk megkérdezett áruházak sem hallottak hasonló történetről. Remélhetőleg azonban nem is nagyon fognak...

- Nem hallottam ilyen furcsa esetről - nyilatkozta lapunknak R. Szabó Ágnes, aki szerint túl kockázatos is lenne ez a fajta trükközés, hiszen sokféleképp bizonyítani lehet, ki a vásárló.

- Az áruházterben lévő kamerák például mindenképp sokat segítenek egy ilyen esetben, de nyilván a pénztáros is, mint tanú, megmondja, ki vásárolt nála korábban - tette hozzá a szővivő.

- Még csak hasonlóról sem hallottam - mondta Schneider Isvánné is, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fejér megyei megbízott igazgatója, s hozzáteszi: ez a történet ad még egy érvet, hogy miért őrizzük meg a vásárlás tényét igazoló számlát, nyugtát.

Ha mégsem vigyázna a vevő a számlájára, nyugtájára, akkor is lehet tudni, hogy a nagyáruházak mindegyike be van kamerázva. A biztonsági szolgálat rögzíti, rendőrségi eljárásra biztosan kiadják a szükséges felvételeket - mondta. Mindemellett - emelte ki a fogyasztóvédő - a pénztárgép fekete doboza, amely a számla másodpéldányát tartalmazza, őrzí az összeget és a megvásárolt tételek számát, értékét. Ez további bizonyíték lehet a vásárlásról.

Ezt támasztja alá a Tesco áruházlánc nyilatkozata is, amelynek kommunikációs osztályán a történetet hallván elárulták: áruházukban a pénztárak működését belső kamerák figyelik. Minden trükkös eset felvételen rögzül, így, az elektronikus figyelőrendszer miatt igen nehéz lenne lopással megvádolni egy tisztességes vásárlót.

- Amennyiben a Tesco üzletben bárki ilyen problémával találkozna, az adott áruház biztonsági szolgálata azonnal vissza tudná nézni a felvételen a fizetést, így nem fordulhatna elő, hogy ilyen trükkel megkárosítsák a vásárlót. A legfontosabb, hogy bármi hasonló történik egy vásárlóval, mindig azonnal jelezze a legközelebbi biztonsági őrnek, aki jogosult intézkedni az ügyben - nyilatkozta Pálfalvi Márta, a vállalati kapcsolatok vezetője.

Soha ne dőlünk be hasonló trükköknek, akkor se, ha nincs nálunk a blokk! Szóljunk a biztonsági szolgálatnak és a rendőrségnek is.

[http://fmh.hu/cimlapon/20110524\\_nyugta\\_atveres#s=rss](http://fmh.hu/cimlapon/20110524_nyugta_atveres#s=rss)

(fmh.hu, 2011. május 24., kedd)

## **Reszketések, ügyeskedők!**

### **FOGYASZTÓVÉDELEM Megtévesztéssel befolyásolható a vásárló döntése**

MEGYEI INFORMÁCIÓ A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság előadás-sorozata újabb állomása szűkebb hazánk, pontosabban a megyeszékhely, Tatabánya volt, ahol a szervezet szakemberei tartottak előadásokat a szavatosságról és a jótállásról, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról és a vendéglátóegységeknél végzett idegenforgalmi ellenőrzések főbb szempontjairól. A fórumnak a megyei kereskedelmi és iparkamara adott otthont, ahol a házigazda nevében a köztestület elnöke, Juhász József köszöntötte többek között Czunyiné dr. Bertalan Juditot, a megyei kormányhivatal kormány megbízottját és dr. Bures Gabriellát, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségének vezetőjét. A kormány megbízott bevezetőjében kiemelte, hogy a hivatalba integrált fogyasztóvédelmi szervezet fontosnak tartja a megelőző, preventív tanácsadást. A hatósági ellenőrző funkciójába új elemet építettek be, a tartósan jó minőségű szolgáltatást nyújtó vállalkozások - nyilvános - pozitív listáját. Czunyiné dr. Bertalan Judit hangsúlyozta, az ellenőrzések nem a vállalkozók, szolgáltatók ellen, hanem értük, az érdekükben történnek.

**Szinte hihetetlen, de nem vagyunk védtelenek azokkal a kereskedőkkel, szolgáltatókkal szemben, akik át akarnak verni bennünket, sőt... Ezt erősítette meg az a szakmai tanácskozás is, amelyet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szakemberei tartottak.**

Petrik József MEGYEI INFORMÁCIÓ A megyei kereskedelmi és iparkamara székházában tegnap rendezett fórum legfontosabb üzenete az volt, hogy a megtévesztett, átvágott, becsapott vásárlók nem védtelenek. A hatóság és a jogszabályok is kellő védelmet nyújtanak ahhoz, hogy igazukat érvényesítsék. A témakörben a termékértékesítéshez kapcsolódó szavatosság és jótállás mint rokonértelmű minőségvédelmi „eszközök” jelentek meg. A szakavatott előadók szóltak az



igényérvényesítés - szavatosság esetében ez két év - fontosságáról. Megtudtuk, hogy egy-egy termék, ha javításra szorul, az erre szánt idővel meghosszabbodik a szavatosság lejártának határideje, azaz a megvásárolt áru „cserés” szavatossága „újraindul”. Jótállás vagy garancia viszont csak a törvényben meghatározott termékek esetében áll fenn. Az országos hatóság célja egyértelmű, a tisztességes piaci magatartás előmozdítása, az Európai Közösség egységesített szabályozása alapján. Hogy melyik a legfontosabb kritérium? A termékre, szolgáltatásra vonatkozó lényeges információk valósághűsége. Kerülni kell a megtévesztést, a mulasztásból adódó hibás reklámozást és marketingtevékenységet. Fogyasztói sérelemlről akkor is beszélhetünk, ha a megtévesztés nem valósult meg. Csak néhány példa: Az óriásplakáton „dübörög” az akció: Minden könyv 25 százalékkal olcsóbb. Aztán az ügyfél a boltban jön rá, hiába ment oda, mert a hirdetett kedvezmény mégsem teljes körű. Az információ hamis, a részleteket elhallgatták. Pont azokat az adatokat, amely a fogyasztó vásárlási döntéséhez kell... Szállodai honlapon informálódhatunk arról, csemetéink díjtalanul üdülhetnek velünk, ha mi leszurkoljuk a megfelelő özszeget. Aztán betoppanunk a hotelba, és ott szembesülünk a valósággal. A harmadik gyerek után már fizetni kell, mert a szálloda vezetése csak két gyerkőcre gondolt a weblapon közzétett akciójában. Azaz elhallgatták előlünk ezt a lényeges tudnivalót. Kis hazánkban reneszánszukat élik a különböző „csalogató listák”. Ebben a jogsértésben a hiper- és szupermarketek járnak élen - tudtuk meg a fórumon. A kedvezmény csupán a postaládánkban landolt szórólapon „működik”, a polcokon sokszor egy darab sincs az akciós termékből. A legveszélyesebb műfaja azonban a „kész átverés shownak” az úgynevezett árubemutatóval egybekötött szeánsz. Kecsegtető ajándékokkal csalogatják össze a résztvevőket. Olykor nehézsorsú emberek helyzetét, kiszolgáltatottságát kihasználva. Gyakran a résztvevők az ígért ajándékhoz is csak úgy jutnak hozzá, ha borsos áron valamit megvásárolnak a termékkínálatból. Az ilyen termékbemutatók a jogsértések tárházai. A fogyasztóvédelem szakemberei most már egyre gyakrabban ellenőrzik ezeket a tevékenységeket. A megtévesztés másik melegágya az olyan hasonló jellegű rendezvény, amely a gyógyhatású termékek bemutatásával, árusításával foglalkozik. Itt csodaszerekkel, mindenre jó készítményekkel találkozhatunk. Az egyik előadó egy ilyen bemutatón szerzett tapasztalatait osztotta meg a hallgatósággal. Olyan eseményen járt, ahol a gerincbántalmainak enyhítésére ugyanazt ajánlották neki, mint ismerősének. Csakhogy kollégájának havi kétdioptriás szemjavulást „eredményezett volna” az általa is megvásárolt csodaszer.

## Kérdőjelek

A hallgatóságban a fórum során három kérdés fogalmazódott meg. Egy-egy jogsértést követően milyen hosszúra nyúlhat a hatóság eljárása? Mikor szankcionálják a „bűnösöket”? Valamint hogy miért szakadt ketté a kereskedelem úgy, hogy a multiknak mindent szabad, a kiskereskedőknek meg semmit sem lehet...

(24 Óra, 2011. május 25., szerda, 1+3. oldal)

## Új távközlési szabályok érvényesek az EU-ban

A május 25-én életbe lépett szabályozás új jogokat ad az unió polgárainak a telefon, a mobil és az internet használata terén. A távközlési verseny fokozását és a fogyasztók védelmét célzó jogszabályokat mostanra kellett (volna) átültetni a nemzeti törvényekbe.

A távközlési cégeknek lehetővé kell tenniük, hogy az ügyfeleik egyetlen nap alatt válthassanak szolgáltatót, mégpedig a telefonszámuk megváltoztatása nélkül, emellett egyértelműbb tájékoztatást kell kapniuk az igénybe vehető szolgáltatásokról, és nagyobb védelmet élveznek a személyes adataik. Az Európai Bizottság új felügyeleti hatásköre és az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (BEREC) szabályozói hatásköre következtében nagyobb jogbiztonsággal lehet majd számolni, és a távközlési szolgáltatók számára is több esély nyílik az érvényesülésre egy egységes, egész Európára kiterjedő távközlési piacon.

A bizottság szorosan együttműködött a tagállamokkal a szóban forgó uniós szabályozás gyors végrehajtása érdekében és jogsértési eljárást helyezett kilátásba azon tagállamok ellen, amelyek nem hozták meg időben a végrehajtó intézkedéseket.

Magyarországon is rohamtempóban készül az új távközlési törvény a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium felügyelete alatt, ebben az új törvényben fogják az uniós előírásokat alkalmazni. Az már biztos, hogy a május 25-ei határidőre nem lesz kész, mert a minisztérium május 24-én küldte szét az iparági szereplőknek a tervezetet véleményezésre, és az érintettektől május 30-ai határidővel várja a visszajelzéseket. Valószínű tehát, hogy leghamarabb is csak hetek múlva szavazhat erről az országgyűlés.

Egységes, fogyasztóbarát és versenytámogató szabályok

Az említett fő elvárások jó részét már a legtöbb európai országban vagy a gyakorlatban, vagy akár már szabályozás szintjén is megvalósították, és néhány, a keretszabályozás kissé homályos fogalmazása miatt ma még nehezen értelmezhető elemet kivéve a fogyasztók nem fognak igazán nagy változásokat tapasztalni. Például az előírások szerint „a hűség szerződéseket a szolgáltatók legfeljebb 24 hónapra köthetik, valamint kötelesek 12 hónapos szerződést is kínálni. Ez megkönnyíti a fogyasztók számára a szolgáltatóváltást, ha egy másik szolgáltató feltételeit vonzóbbnak találják”. Ez már jó ideje így van hazánkban is, sőt, a 12 hónapos szerződés az elterjedt.

A legproblematisabb két pont az egynapos szolgáltatóváltás a telefonos cégeknél, illetve a felhasználói szerződések tartalmára vonatkozó előírások.

A telefonszolgáltató leváltása esetében azt várja el az unió, hogy a folyamat számhordozással együtt is csak egy munkanapot vegyen igénybe. Valószínűleg nem arról van szó, hogy reggel bemegyünk a szolgáltatóhoz, és másnapra már végeznek is a feladattal, hanem arról, hogy az ügyfél maximum egy munkanapig maradhat szolgáltatás nélkül. Ezt természetesen majd az új magyar törvény is tisztázza majd.

A felhasználói szerződések esetében a következőképpen fogalmaz az előírás: „egyértelműbb tájékoztatás az előfizetett szolgáltatásokról. Az előfizetői szerződésekben tájékoztatást kell nyújtani a fogyasztóknak a szolgáltatás minimálisan elvárható minőségi szintjeit illetően. Az internet-előfizetőket ezen túlmenően tájékoztatni kell az adatforgalom-irányítási módszerekről és ezek szolgáltatásminőségre gyakorolt hatásáról, valamint bármilyen egyéb korlátozásról.” A sáv szélesség szabályozása például az internetes telefonálás (VOIP) és a bittorrent használatát befolyásolja. A szerződéseknek tartalmazniuk kell az esetleges kártérítés vagy visszatérítés módjait is arra az esetre, ha az említett minimális szintek nem teljesülnek.

Vagyis e területen sem számíthatunk nagy változásokra. Az előírások nem tiltják a forgalom szabályozást, csak tájékoztatni kell a miértekről és a hogyanokról az előfizetőket, a VoIP esetében pedig azt igyekeznek megakadályozni, hogy például egy szolgáltató üzleti okokból akadályozza a szabad versenyt. Amiben sokat segíthet az új törvény: a fogyasztóvédelmi panaszok érvényesítése, hiszen konkrét hivatkozási alapokat ad ezekre.

Az új szabályok a fentiek mellett hatékonyabb védelmet írnak elő a kéréstlen levelekkel kapcsolatban, illetve az internetes sütik felhasználási módját is szigorúbban kívánják szabályozni.

A verseny erősítése érdekében az unió a nemzeti szabályozó testületeknek nagyobb szabadságot ad, hogy a nagy szolgáltatók ne nyerjenek túl nagy súlyt az egyéb online szolgáltatások piacán, de a BEREC ugyanakkor ellenőrizni is fogja a nemzeti szabályozó testületeket is.

A betartásra is oda fognak figyelni, legalábbis a keménykezűnek ismert Neelie Kroes, az Európai Bizottság digitális menetrendért felelős alelnöke így nyilatkozott: „A polgároknak és a vállalkozásoknak a versenyképesebb távközlési szolgáltatások létrejötte érdekében a lehető legnagyobb mértékben ki kell használniuk az új szabályok nyújtotta lehetőségeket, és ebben minden erőmmel segítségükre leszek. Amennyiben az új szabályozás adta jogok nem érvényesülnek a gyakorlatban, meg fogom tenni a szükséges lépéseket az érintett tagállammal vagy szolgáltatóval szemben a helyzet orvoslása érdekében.”

[http://index.hu/tech/2011/05/25/uj\\_tavkozlesi\\_szabalyok\\_ervenyesek\\_az\\_eu-ban/](http://index.hu/tech/2011/05/25/uj_tavkozlesi_szabalyok_ervenyesek_az_eu-ban/)

(Index, 2011. május 25., szerda)

## **Békéltető rendezheti a pénzügyi vitát**

PANASZKEZELÉS. Négy hónap alatt lezárhatja a pénzügyi szolgáltatók és ügyfelek vitáit a július 1-jétől működő Pénzügyi Békéltető Testület. A szervezetet azért hozták létre, mert korábban nagyon sok ügyfélpanasz érkezett a pénzügyi hatósághoz. A panaszok száma tavaly az év második felében ugyan csökkent, de a viták gyorsabb és olcsóbb lezárása az ügyfeleknek és a szolgáltatóknak egyaránt érdeke. Az új testület a megállapodások kialakítása és a határozatok hozatala mellett a nyilvánosság is felhasználja.

**Négy hónapon belül befejeződhetnek a pénzügyi szolgáltatók és ügyfelek között zajló vitás kérdések. Az erre a célra létrehozott, júliustól működő Pénzügyi Békéltető Testület a nyilvánosság erejét is felhasználja majd. A szervezet napokban bocsátotta vitára eljárási szabályzatának terveit.**

Giczi József

Korábban nagyon sok ügyfélpanasz érkezett a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez. Ezért az Országgyűlés tavaly a viták gyors és olcsó rendezése érdekében úgy határozott, hogy Pénzügyi Békéltető Testületet hoz létre, melyhez az olyan panaszosok fordulhatnak, akik sikertelenül próbáltak rendezni konfliktusaikat a pénzügyi szolgáltatókkal. A pénzügyi felügyelet mellett működő szervezethez írásban benyújtott kérelmet egy erre kijelölt tanács megvizsgálja, hogy az a szervezet hatáskörébe tartozik-e, és szükséges-e annak kiegészítése. Ha minden rendben van, akkor a vitás feleket az eljárás kezdete után 60 napon belül meghallgatják. A testület a kézbesítéstől számított 8 napon belül válasziratot kér a pénzügyi szolgáltatótól arról, jogos-e a fogyasztó igénye, melyek az ügy körülményei, sikertelen volt-e a fogyasztói panasz elbírálása, és a pénzügyi szolgáltató aláveti-e magát a pénzügyi békéltetési eljárásnak. Ha a szolgáltató nem működik együtt a testülettel, akkor a tanács fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményez a felügyeletnél. Az alávetési nyilatkozat meg nem adása miatt azonban a pénzügyi szolgáltató nem szankcionálható. Az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül - indokolt esetben 120 napon belül - le kell zárni. Egyezség hiányában kétféleképp folytatódhat az eljárás. Ha a pénzügyi szervezet aláveti magát az eljárás további részének, akkor a testület határozatot hoz, amely végrehajtható. Ha a szolgáltató erre nem hajlandó, akkor ajánlást hoz. Annak megvalósítása nem kötelező, ám elfogadására ösztönözheti a szolgáltatót, hogy a testület nyilvánosságra hozhatja álláspontját. Határozatait és ajánlásait a testület saját, valamint a pénzügyi felügyelet honlapján teszi közzé a felek nevének megjelölése nélkül, a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával. Az ajánlás akkor hozható nyilvánosságra a szolgáltató nevének feltüntetésével, ha az abban foglaltaknak a szolgáltató nem tesz eleget a kézbesítéstől számított hatvan nap alatt. A kérelmező neve ebben az esetben sem közölhető. Az Országgyűlés a panaszkezelés hatékonysága érdekében a pénzügyi békéltető testületek létrehozása mellett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó közvetítők kinevezésére is kötelezte a pénzügyi szervezeteket. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartók fő feladata, hogy a panaszkezelési gyakorlatról szóló információk eljussanak a cégek vezető testületeihez és a pénzügyi felügyelethez.

(Világgazdaság, 2011. május 27., péntek, 1+13. oldal)

## **Újabb hibákat találtak a Tescókban**

**Lejárt szavatosságú kakaós italt is találtak a budaörsi Tescóban a fogyasztóvédelmi felügyelők. A lakossági bejelentések alapján Budapesten és Pest megyében végzett ellenőrzésekkor pedig számos olyan húskészítményre bukkantak, amelyen több lejárató idő**

**szerepelt. Legutóbb egerek jelenléte miatt rendelt el vizsgálatot a Vidékfejlesztési Minisztérium a Tesco áruházakban.**

VASS-GABAY DORKA

Olyan, gyermekeknek szánt kakaós ital volt a Tesco budaörsi áruházának polcain, amelynek minőségmegőrzési ideje 2010. november 5-én, fél éve lejárt. Az amúgy is romlandó tejtermékre a fogyasztóvédelmi felügyelőség Pest megyei szakemberei figyeltek fel lakossági bejelentés alapján. Ugyanebben az áruházban az ellenőrök egy hete lejárt baconos grillt, valamint szabálytalan tartalmú jótállási jegyet is találtak - adta hírül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.

A közlemény szerint a hivatal szakemberei egy gödöllői üzletben is találtak hiányosságokat: az ellenőrök olyan tálcás húskészítményt vásároltak, amelyen két fogyaszthatósági időpont szerepelt. A gödöllői áruházban 15 lejárt szavatosságú élelmiszert is találtak. A kereskedelmi lánc fővárosi és Pest megyei egységeiben lakossági bejelentések és az elmúlt időszakban a társhatóságok által feltárt ügyek miatt tartott átfogó ellenőrzések során az akciós árak nem megfelelő alkalmazására is fény derült. Eszerint a Tesco „2+1 ajándék” csomagjaival megkárosította a vásárlókat, mivel az akcióban megvásárolt termék többbe került, mint ha a fogyasztó külön vásárolta volna meg három árut. A feltárt kifogások miatt az eljárások megindultak, illetve - az élelmiszerek esetében - a felügyelőségek az ügyeket áttették az állat-egészségügyi hatósághoz. Az NFH arra hívja fel a lakosság figyelmét, hogy minden esetben figyeljenek oda a vásárolni kívánt élelmiszerek minőségmegőrzési és fogyaszthatósági idejére. Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője elmondta, a hivatal saját laborjában két- és háromkerékű gyermekkerékpárokat is vizsgált. Kiderült, a termékek 37 százalékánál hiányzott a termékismertetőből valamilyen fontos figyelmeztetés. Több biciklinél az összeállító csavarok hámsérülést okozhattak, illetve voltak olyan alkatrészek, amelyek közé beszorulhatott a gyermek ujjá. A nagyobb gyermekek részére készülő kerékpárok között volt olyan, amelyen nem volt első fék, illetve a láncvédő nem megfelelően takarta a láncot, amely becsípve a gyerek ruháját, komoly balesetet okozhat. A Tesco lapunkhoz eljuttatott közleményében azt írta: a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság hivatalos értesítését még nem kapták kézhez, de ha a sajtóhírek megalapozottak, természetesen, együttműködve a hatósággal mindent megtesznek azért, hogy a jövőben hasonló eset ne fordulhasson elő. Május elején egy lapunkhoz eljuttatott elektronikus körlevelében a Tesco minőségbiztosítási vezetője arra hívta fel az áruház munkatársainak figyelmét, hogy rengeteg eger van az állateledelsoron és a tejsoron. A dolgozóktól azt kérte: jelezzék, ha bárhol egerürüléket, megrágott zacskót, netán egeret látnak az éjszakai vagy nappali töltés során. Az ügyben Fazekas Sándor vidékfejlesztési miniszter eljárást indított, és az összes hazai Tesco áruház ellenőrzésével bízta meg a Mezőgazdasági és Szakigazgatási Hivatalt. Noha a vizsgálat elrendelése és kezdete között három nap telt el, és a Tescónak elég ideje volt a felkészülésre, az ellenőrök öt üzletben találtak rágcsálók jelenlétére utaló nyomokat. A Tesco alig 800 ezer forint bírságot kapott.

(Magyar Nemzet, 2011. május 27., péntek, 1+4. oldal)

## **A fogyasztóknak egyértelmű választ kell kapniuk problémáikra**

A fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairata szerint a fogyasztóknak egyértelmű válaszokat kell kapniuk arra, hogy problémáikkal kihez fordulhatnak, a vállalkozások számára pedig egyértelmű, következetes, betartható jogszabályokat, hatósági elvárásokat kell megfogalmazni.

A Nemzetgazdasági Minisztérium honlapján közzétett dokumentum rámutat arra, hogy a fogyasztói kiszolgáltatottság nem azonos mértékű a különböző korú, társadalmi helyzetű fogyasztók között, ezért fontos a fogyasztásukat érintő területek kiemelt ellenőrzése.

Megfontolandónak tartja a vitairat a jegyzői hatáskörök Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH), illetve a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez való telepítését, mert ez biztosíthatja, hogy

hatáskörük kiterjedjen olyan területekre is, ahol eddig az ellenőrzés lehetőségének hiánya korlátozta a hatékony fellépést.

A jogalkalmazói tevékenység összehangolása érdekében valamennyi ellenőrző hatóságra kiterjedő ellenőrzési kódex kidolgozását javasolja a fogyasztóvédelmi stratégia, és szükségesnek tartja a békéltető testület tanácsadási jogkörének jogszabályban történő deklarációját is. Biztosítani kell, hogy a békéltető testületek megfelelő időben hozzájussanak a költségvetési törvényben biztosított anyagi forrásokhoz, a vállalkozásokat pedig ösztönözni kell az eljárásban való részvételre.

A stratégia szerint a mikro-, kis- és középvállalkozásokat is fogyasztóként kell bevonni a békéltető testületi eljárásokba, hogy ne legyenek kiszolgáltatottak a multinacionális vállalatoknak, a közüzemi szolgáltatóknak, a telekommunikációs cégeknek.

A dokumentum kitér arra, hogy a Fogyasztóvédelmi Tanács működési kereteit felül kellene vizsgálni, és a tripartit jelleg megszüntetésével egy kevésbé formalizált, de hatékonyabb működési keretet kell teremteni.

A stratégiában megfogalmazódik az is, hogy ösztönözni kell a civil fogyasztóvédelmi szervezet együttműködését, és az eddigieknél következetesebben be kell vonni őket a fogyasztóvédelmi problémák megoldásába.

A laikusok nagy része, és a szakmabeliek kisebb hányada ma úgy gondolja, hogy innen már felfelé vezet az út az autókereskedelemben. A szakmán kívüliek benyomásainak alakítása véleményem szerint inkább PR-feladat, és így a különféle szövetségekre és márkaképviseleti szóvivőkre tartozik, a szakmabelieknek ugyanakkor érdemes szembenézniük a valósággal.

<http://gazdasagiradio.hu/article-proxy/64145/>

(gazdasagiradio.hu, 2011. május 26., csütörtök)