

## Lapszemle

2011. 23. hét

### **Színvonalasabb szolgáltatás az EU-ban használt autóbuszokon**

**Magasabb szintű védelemben részesülnek a buszon utazók 2013-tól. Ekkortól ugyanis új szabályok és jogok szerint vehetik igénybe a szolgáltatásokat az Európai Unióban. E szerint kiemelt jogok járnak a fogyatékossgal élőknek, széles körűvé válik a tájékoztatási kötelezettség, a járat törlés és késés következményeit pedig részletesen meg kell határozni. Így járatkimaradás vagy jelentős késés alkalmával a fuvarozóknak kártalanítaniuk kell az utast: ez akár jelentheti a menetjegy visszatérítését vagy adott esetben szállodai elhelyezést.**

Két év múlva magasabb szintű utasvédelem jár az Európai Unió buszon közlekedő állampolgárainak, már ami az utazási színvonalat illeti. Az Európai Parlament és Tanács elfogadott rendelete kiterjed minden olyan menetrend szerinti járatra, amelynek felszállási helye vagy a célállomása valamely uniós tagállam területén található, és legalább 250 kilométeres távolságot megtesz. Továbbá bizonyos körben kiterjed a rendelet hatálya a nem menetrend szerinti járatokra is - tájékoztatta lapunkat a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE). A rendelet külön fejezetben szabályozza a fuvarozó kártérítési és segítségnyújtási kötelezettségét az utasok halála, sérülése, illetve poggyászuk elvesztése vagy károsodásra esetére. Külön fejezet rendelkezik a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogairól, sőt azt is kiköti a jogszabály, hogy a fuvarozónak és adott esetben az autóbuszállomást üzemeltető szervezetnek fogyatékossgal kapcsolatos képzési eljárásokról is gondoskodniuk kell. Ha egy járat törlésére vagy két órán túli késésére lehet számítani, illetve az be is következik, a fuvarozó köteles felajánlani a szállítás más módon történő megoldását vagy a jegyár visszatérítését. Ha a felajánlás elmarad, akkor az utas még a jegyáron felül további, a jegyár ötven százalékának megfelelő kártérítési összegre is jogosult. Fontos, hogy széles körű tájékoztatási kötelezettsége van a fuvarozónak a járat késése vagy törlése esetén, így az nem fordulhat elő, hogy az utasok semmit sem tudnak arról, mikor is indul a buszuk a célállomásra. Ha pedig késés vagy törlés miatt egy csatlakozó járatot is lekésnek az utasok, akkor minden más csatlakozási lehetőségről tájékoztatni kell az ügyfeleket. A KÖFE kiemeli, ha egy több mint három órára tervezett időtartamú járatot törölnek, vagy az több mint kilencven perces késedelmet szenved, az utasoknak ésszerűen a várakozási időhöz mérten frissítőt és ételt kell felajánlani, valamint szállodai vagy egyéb szálláshely-elhelyezést akkor, ha az szükségessé válik. A fuvarozó az elhelyezés költségét utasonként egy éjszakára nyolcvan euróra korlátozhatja. Mindez nem zárja ki azt, hogy az utas további kártérítési igényel a nemzeti bírósághoz forduljon.

(Magyar Hírlap, 2011. június 6., hétfő, 9. oldal)

### **Hatósági futóverseny ólomcipőben**

Sokszor a jogszabályok is gátat szabnak a turisztikai és vendéglátó-ipari ellenőrzések hatékonyságának

**Bár az engedély nélkül tevékenykedő utazási irodák és idegenvezetők, valamint a fiatalkorúakat alkohollal és cigarettával kiszolgáló vendéglátó- és szórakozóhelyek ellenőrzése igencsak fontos lenne, ezek elvégzésének sokszor a nem megfelelő jogszabályok szabnak gátat.**

Szabó Emese

A fekete utazásszervezők tevékenysége miatt már több mint száz bejelentést tettünk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál - mondja Molnár Gabriella, a Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetségének elnöke, hozzátéve, hogy száz bejelentésükből jó, ha öt esetben sikerült a hatóságnak szabálysértést megállapítania. - Ez azért van így, mert a hatóságnak nincs nyomozati jogköre. Azt is érzékeljük, hogy sokszor a hozzáállással és a felkészültséggel is probléma van: előfordul például, hogy a hatóságok kizárólag a jogosan dolgozó, regisztrált irodákat ellenőrzik. Hátrányosnak tartjuk azt is, hogy jogosulatlan utazásszervezés csak szabálysértésnek minősül, és maximum százezer forinttal bírságot lehet kifizetni, miközben ha regisztráltan dolgozó irodák hibáznak, azok akár egymillió forintos bírságot is kaphatnak egészen kis vétségekért. Bálint Zoltán, a Magyarországi Idegenvezetők Szövetségének elnöke arról is beszámolt lapunknak, hogy sok olyan „utazásszervező” cég is tevékenykedik hazánkban, amely hivatalosan nem e tevékenységgel foglalkozik. - Nemrég jutott a tudomásunkra, hogy egy koreai turistabuszt úgy működtetnek, hogy az azt üzemeltető cég vallási csoportnak adja ki magát. Emiatt a hatóságnál bejelentést is tettünk, de azt a választ kaptuk, hogy mivel a társaság honlapja koreai nyelven jelenik meg, a vizsgálatot nem lehet lefolytatni, mivel a hivatal munkatársai nem beszélik a nyelvet. Márpedig az ilyen típusú irodák ellenőrzése fontos lenne, hiszen a koreai és kínai turisták már most is szép számban érkeznek hozzánk, kollégáink pedig napi szinten panaszkodnak, mert a velük foglalkozó cég szinte biztos, hogy jogosulatlanul tevékenykedik. Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője az ellenőrzésekkel kapcsolatban azt hangsúlyozza, hogy mivel a hatóság hatásköre elég csekély, sokszor csak más társhatóságok bevonásával tudnak eredményesen dolgozni. - Gond az is, hogy az utazásszervezés jogszabályi fogalma nem elég konkrét. Aki például csak buszutatást szervez, az még nem végez utazásszervezést - ez esetben mi nem tudunk eljárni, csak akkor, ha konkrét utazási csomagról van szó. Probléma az is, hogy ha egy utazási ajánlat reklámjában csak egy telefonszámunk van elérhetőségként feltüntetve. Ha ez a szám „eltűnik”, a vizsgálatot már nem tudjuk elvégezni, hiszen nincs nyomozati jogkörünk. Az ilyen jellegű problémákat valóban csak jogszabály-módosítással lehetne megszüntetni. Ugyanez vonatkozik azon ellenőrzésekre, amelyek például azt vizsgálják, hogy a vendéglátóhelyek a fiatalkorúakat kiszolgálják-e alkohollal és cigarettával. Az ilyen vizsgálatokat este tíz után már csak korlátozottan, rajtaütéssel tudjuk elvégezni, ugyanis fiatalkorú próbavásárlóink munkajogi előírások miatt este tíz után már nem dolgozhatnak. A gyakorlat ilyenkor emiatt az, hogy ellenőreink civil ruhás rendőrök segítségével igazoltatják a fiatalkorúnak tűnő italvásárlókat, és ha gyanújuk beigazolódik, megindítják az eljárást. Ám ez a gyakorlat kevésbé hatékony, mint a próbavásárlás.

A gyanús hirdetések kilenc százaléka valóban jogsértő. Az utazásszervezéssel kapcsolatos legutóbbi vizsgálatot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal, valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal március végétől április végéig közösen végezte. A fogyasztóvédelem megkapta a nyilvántartásból törölt utazási vállalkozások listáját, és a helyszínen ellenőrizte, hogy azok tevékenységüket ténylegesen befejezték-e. Az ellenőrök hatvanhét üzlethelyiséget kerestek fel, és minden esetben megállapították, hogy az irodákban már nem folyik munka. A hatóság emellett a médiumokban, internetes oldalakon közzétett utazási hirdetéseket is vizsgálta. A felügyelők harmincnégy gyanús, azaz elérhetőségként csak telefonszámot vagy e-mail címet tartalmazó

reklámnak néztek utána, és három esetben megállapították, hogy az iroda valóban jogosulatlanul végez utazásszervezést. A bejelentések vizsgálatakor tizennégy bejelentés alapján vizsgáldtak, és három esetben állapítottak meg jogsértést

(Magyar Nemzet, 2011. június 4., szombat, 13. oldal)

## **Milliárdos a nyugdíjpénztári „túlszámlázás”**

A PSZÁF négy magánnyugdíjpénztárnál állapította meg, hogy nem tagjaik érdekeit képviselték befektetéseiknél, a Napi Gazdaság információi szerint a hírek az ING, az Aegon, az AXA és az OTP magánkasszájáról szóltak. A tagokat milliárdos károk érték, a legnagyobb veszteséget az ING-kassza tagjai szenvedhették el. A felügyelet korábbi határozataiban az alkalmazott költségeket kifogásolta, ennek vizsgálata más kasszáknál nem talált ilyen - a pénztárak által vitatott - visszaélést. Az eszközértéket és ezen keresztül a nettó hozamot a felügyelet szerint a közvetett befektetés többletköltségei befolyásolták negatívan.

Az elmúlt napok sajtóhírei szerint a PSZÁF négy magánnyugdíjpénztárnál (mny.) is azt állapította meg, hogy befektetéseiknél nem a tagok érdekeit képviselték. A hírbe hozott pénztárak az ING, az Aegon, az AXA és az OTP magánkasszája - tudta meg a Napi Gazdaság. Információink szerint a tagokat milliárdos nagyságrendű kár érte, a legnagyobb (önmagában is egymilliárd forinthez közelítő) veszteséget pedig az ING mny. tagjai szenvedhették el.

A PSZÁF korábbi határozataiban elsősorban nem rossz befektetések, hanem az alkalmazott költségek miatt emelt kifogást. Úgy tudjuk, az ezzel kapcsolatos vizsgálat befejeződött, e négy kasszán kívül másutt nem talált ilyen (az érintettek által erősen vitatott) visszaélést a felügyelet. A vizsgálat kizárólag a kétmilliárd forint feletti egyedi értékű instrumentumokra terjedt ki, szempont volt, hogy a pénztár az alap jegyeinek hány százalékát vásárolta meg és mennyire építettek benne diverzifikált portfóliót. A PSZÁF alapelveként lefektette, ha az alap mögött nagyságrendileg húszfajtnál kevesebb papír van, akkor az valószínűsíthetően egyszerűen és olcsóbban megvehető lett volna közvetlenül is. A felszámítható költségeket pedig (még az összetettebb portfólióknál is) jelentősen befolyásolja, hogy a pénztár a befektetési jegyek hány százalékát vásárolta meg maga. Több olyan konstrukció is akadt, amelyet teljes egészében a kassza jegyzett le.

A pénztáraknak előírták, hogy április 29-ig mutassák ki az indokolatlan közvetett befektetés okozta többletköltséget és azt - az ING esetében április 29-ig (ez volt a PSZÁF első ilyen jellegű határozata, amely bírságot is kiszabott), más pénztáraknál május 25-ig - utalják vissza a pénztártagok számlájára, az erre vonatkozó követelést közben érvényesítve a vagyonkezelővel szemben. Úgy tűnik, ezt határidőre csupán az Aegon tette meg.

Az Aegon - tudtuk meg a kasszájánál – tudomásul vette a felügyelet megállapítását és a kérdéses összeget jóváírta a tagok számláján. Hangsúlyozták: a kifogásolt költséglevonás az összvagyon töredékét érintette. A pénztár szerint a probléma abból eredt, hogy a jogszabályok folyamatosan változnak, nem mindig egyértelműek. Az AXA-nál is úgy látják, hogy a jogszabályok eltérő értelmezése miatt alakulhatott ki nézetkülönbség. Úgy érzékeltük azonban, hogy ők még bíznak abban, hogy a felügyelet végül elfogadja a már elutasított érveiket. A PSZÁF februári határozatának megállapításait az OTP mny. is megalapozatlannak tartotta, ezért bírósági felülvizsgálatot is kért annak jogszabálysértő volta miatt - tudtuk meg a kasszájától. Jogerős döntés még nem született az ügyben. Az ING (ahol a felügyelet az önkéntes pénztárnál is "túlszámlázást" állapított meg) megkeresésünkre írásban közölte, e tárgykörben jelenleg nem nyilatkozik.

B. VARGA JUDIT

A közvetett befektetésből eredő többletköltségek a felügyeleti határozatok szerint egyértelműen negatívan befolyásolták az eszközértéket és ezen keresztül a nettó hozamot.

(Napi Gazdaság, 2011. június 6., hétfő, 1+3. oldal)

## **Fogyasztóvédelmi kérdésed van? Segítünk!**

Levált a cipőd sarka? Túlszámláz a szolgáltatód? Nem érted, miért nem cserélik ki a neked nem tetsző ruhaneműt, holott 3 napon belül visszavitted? Ezekre a kérdésekre mind választ kaphatsz a TVE fogyasztóvédelmi "gyorstalpalóján".

A program keretében megismerheted az alapvető fogyasztói jogaidat, amelyekkel nem árt tisztában lenni a hétköznapok során. Emellett egyéni kérdéseidre, problémáidra is választ kaphatsz a TVE fogyasztóvédelmi tanácsadójától, Ottlakán Johannától.

[http://feedproxy.google.com/~r/TudatosVasarlo/~3/2ufBg\\_d6eXY/fogyasztovedelmi-kerdesed-van-segitunk](http://feedproxy.google.com/~r/TudatosVasarlo/~3/2ufBg_d6eXY/fogyasztovedelmi-kerdesed-van-segitunk)

(tudatosvasarlo.hu, 2011. június 3., péntek)

## **Másfél millió bírságot kapott a Tesco**

MTI

A nemrég talált lejárt szavatosságú élelmiszerek miatt büntette az áruházláncot a Pest Megyei Kormányhivatal.

Másfél millió forintos bírságot szabott ki a Pest Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóságának budai kerületi hivatala - mint első fokon eljáró hatóság - a Tesco Global Áruházak Zrt. -re az áruházlánc Pest megyei üzleteiben feltárt szabálytalanságok miatt - tudatta Kiss Attila, a kormányhivatal kommunikációs vezetője csütörtöki közleményében az MTI-vel.

A bírság kiszabásánál figyelembe vették a lejárt fogyaszthatósági, minőségmegőrzési idejű termékek - többek között a gyermekek részére készült kakaó - minden tételét.

A közlemény szerint Tarnai Richárd kormány megbízott a következő hetekre fokozott ellenőrzést rendelt el valamennyi áruházlánc Pest megyei üzletében.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) május 26-án jelentette be, hogy lakossági bejelentések alapján felügyelőik több szabálytalanságot találtak a Tesco fővárosi és Pest megyei egységeiben. A budaörsi Tescóban például olyan, 1-3 év közötti kisgyermekeknek szánt kakaós innivaló volt a polcokon, melynek minőségmegőrzési ideje 2010. november 5-én lejárt, de ugyanitt egy hete lejárt baconos grillt, valamint szabálytalan tartalmú jótállási jegyet is találtak.

Egy gödöllői üzletben vásárolt tálcás húskészítményen két különböző fogyaszthatósági időt tartalmazott a terméken lévő címke, míg további 15 élelmiszernél lejárt a szavatossági ideje - közölte május végi sajtótájékoztatóján az NFH. Komoly szabálytalanságok a Tescóban

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=20297&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=20297&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2011. június 3., péntek)

## **Az OKF 25 szórakozóhelyet záratott be az országos ellenőrzések nyomán**

Összesen 25 szórakozóhelyet záratott be a kiürítési feltételek elégtelensége, illetve a működési engedélyek hiánya miatt az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (OKF) a január 1-je és május 15-e közötti országos ellenőrző akció nyomán - közölte a szervezet pénteken az MTI-vel. A közlemény szerint az OKF a zenés szórakozóhelyeken 1691 tűzvédelmi ellenőrzést hajtott végre. Ezek nyomán 512 esetben hatósági felhívást adott ki, 275 esetben hatósági kötelezéssel élt, 102 esetben tűzvédelmi bírságot, 115 esetben helyszíni bírságot szabott ki, 73 esetben pedig szabálysértési feljelentést kezdeményezett.

Tapasztalataik szerint jellemző hiányosság volt, hogy a vészkijáratként nyilvántartott ajtókat zárva tartották a rendezvény idején. Emellett több helyen tapasztalták, hogy a kiürítési útvonalon lévő ajtók nem a kiürítés irányába nyíltak, nem voltak tűzoltókészülékek vagy azok időszakos felülvizsgálata hiányzott, nem volt tűzvédelmi szabályzat, illetve tűzriadóterv, a menekülési útvonalon pedig nem volt biztonsági világítás. Az ellenőrzésekről az OKF azt közölte, hogy a társhatóságokkal az együttműködés összehangolt és egymást segítő volt. A kormányhivatal szakigazgatási szervei közül több ellenőrzésen is részt vett a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv, a Munkavédelmi és Munkaügyi Szakszolgálat, valamint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség.

<http://hir3.hu/magazin/1/64213/az-okf-25-szorakozohelyet-zaratott-be-az-orszagos-ellenorzések-nyoman>

(hir3.hu, 2011. június 3., péntek)

## **Huszonöt szórakozóhelyet záratott be a katasztrófavédelem**

Összesen 25 szórakozóhelyet záratott be a kiürítési feltételek elégtelensége, illetve a működési engedélyek hiánya miatt az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (OKF) a január 1-je és május 15-e közötti országos ellenőrző akció nyomán - közölte a szervezet.

A közlemény szerint az OKF a zenés szórakozóhelyeken 1691 tűzvédelmi ellenőrzést hajtott végre. Ezek nyomán 512 esetben hatósági felhívást adott ki, 275 esetben hatósági kötelezéssel élt, 102 esetben tűzvédelmi bírságot, 115 esetben helyszíni bírságot szabott ki, 73 esetben pedig szabálysértési feljelentést kezdeményezett.

Tapasztalataik szerint jellemző hiányosság volt, hogy a vészkijáratként nyilvántartott ajtókat zárva tartották a rendezvény idején. Emellett több helyen tapasztalták, hogy a kiürítési útvonalon lévő ajtók nem a kiürítés irányába nyíltak, nem voltak tűzoltókészülékek vagy azok időszakos felülvizsgálata hiányzott, nem volt tűzvédelmi szabályzat, illetve tűzriadóterv, a menekülési útvonalon pedig nem volt biztonsági világítás.

Az ellenőrzésekről az OKF azt közölte, hogy a társhatóságokkal az együttműködés összehangolt és egymást segítő volt. A kormányhivatal szakigazgatási szervei közül több ellenőrzésen is részt vett a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv, a Munkavédelmi és Munkaügyi Szakszolgálat, valamint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség.

<http://hvg.hu/itthon/20110603-okf-25-szorakozohelyet-zaratott-be#rss>

(HVG.hu, 2011. június 3., péntek)

## **Rákkeltő is lehet - jól meg kell néni, milyen ruhát veszünk**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság folyamatosan ellenőrzi a kereskedelmi forgalomban lévő ruházati termékek, és a különböző öltözék-kiegészítők biztonságát. A vizsgálat kiterjed a textíliák színezéktartalmára, amely rossz minőségű összetevők esetén az egészségre súlyosan káros, rákkeltő kockázatú is lehet.

Major Ernő, a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének elnöke úgy véli: "Eleve gyanús lehet egy olyan termék, amire ráírják, hogy 100 százalékos pamut, és érezhetően nem abból van." Mint kifejtette: "egy ilyen terméknel már kapásból gondolható az, hogy az összetevőt nem helyesen tüntetik fel, akkor valószínűleg a színezőanyagok is olyanok lehetnek, amik problémát okozhatnak. Gyanús lehet az is, amikor abszolút nem tüntetnek fel rajta semmit, tehát egyszerűen nincs rajta olyan címkézés, ami elárulná, hogy milyen összetevő szálakból van, vagy milyen körülmények között mosható, tisztítható a termék".

A turkálókat éppúgy ellenőrzik, mint a távol-keleti termékeket árusító üzleteket, piacokat. A nyersanyag-összetétel és a termék eredetisége mellett azt is nézik, hogy a festésnél használtak-e egészségre ártalmas, rákkeltő színezéket. A gyanús terméket az ellenőrök megveszik, majd bevizsgálják.

Opra Zsófia, a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének jogásza elmondta: a laboratórium megvizsgálja az adott terméket, és ha megállapítja, hogy valóban veszélyes termékről van szó, akkor a laborvizsgálat eredményei alapján azt a terméket egyből le is tiltják, és nemcsak a kiskereskedőt, hanem a köztes forgalmazót és a gyártót is értesítik arról, hogy a terméket azonnal vegye ki a forgalomból.

A szakemberek szerint a legtöbb egészségtelen árut az úgynevezett eurós boltokban és a piacokon lehet beszerezni. A fogyasztóvédelmi ellenőrzések azt mutatják, hogy sokszor a kereskedő sem lehet biztos abban, hogy megbízható terméket vásárol meg a forgalmazótól.  
(pr)

[http://www.hirtv.hu/belfold/?article\\_hid=381187](http://www.hirtv.hu/belfold/?article_hid=381187)

(hirtv.hu, 2011. június 5., vasárnap)

## **A szolgáltató azt tesz, amit akar**

A június 2-i, gázóra-ellenőrzéssel foglalkozó levél így záródik: „az lenne az igazságos, ha mi is le tudnánk ellenőrizni a szolgáltatót”. Nos, én megpróbáltam, mindössze másfél évembe, 13 000 Ft-os fellebbezési illetékbe és némi időmbe került, de csak részeredményt értem el. Gázórát 2009. 07. 10-én szerelték le, amelynek hitelesítése 2007. 12. 31-én lejárt. A közel fél év múlva elkészített és kipostázott elszámoló számlát vitattam. A szolgáltató levele szerint a túlfizetést csak akkor hajlandók visszafizetni, ha külön polgári jogi megállapodást kötök velük, egyben minden egyéb jogomról lemondok, beleértve azt is, hogy panaszomat az NFH-től visszavonom. Nem tettem meg. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a számla tartalmát elfogadta, ugyanakkor a szolgáltatót tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása miatt 100 000 Ft bírsággal sújtotta. Az Üzletszabályzat szerint szerződésszegést követ el a szolgáltató, ha nem hiteles mérőn keresztül szolgáltat, amiért 5000 Ft kötbért köteles fizetni a fogyasztónak minden megkezdett év után. A szolgáltató a kötbérigényemet elutasította, mivel állítása szerint ők az órát többször, munkaidőben - miközben én a munkahelyemen tartózkodtam - megpróbálták lecserélni, így az az én hibámból nem vezetett eredményre.

Tapasztalataim szerint ma Magyarországon a szolgáltató azt tesz, amit akar, a jogsértései ellen a hatóságok nem, vagy csak az ügyfél sorozatos fellebbezései hatására hajlandók, akkor is csak mérsékelten fellépni, azaz a szolgáltatót az ügyfelek egyáltalán nem tudják, a hatóságok pedig nem akarják ellenőrizni.

Név és cím a szerkesztőségben

(Metropol, 2011. június 7., kedd, 23. oldal)

## **Az MLM-ről kritikus szemmel**

Szinte mindenkinél próbálkozott már legalább egy rokon vagy ismerős a legtutibb mosószerrel vagy arckrémmel, rosszabb esetben megpróbálta beszervezni őt is terítőnek. Hiányos fogyasztóvédelem, független minősítés nélküli csodahatás, megromló baráti kapcsolatok - csak néhány az MLM "áldásai" közül. Interjú Horváth Gergővel, a TVE volt munkatársával.

Általánosságban hogy foglalnád össze, mi az MLM?

A multi-level marketing magyarul több-szintű értékesítést jelent (nevezik még hálózati kereskedelemnek is). A lényege pedig az, hogy egy vállalkozás nem a hagyományos formában (bolt- és üzlethálózaton keresztül), hanem hierarchikus hálózatba szerveződő értékesítőknél (ügynököknél) keresztül értékesíti a termékeit (ami lehet pl. pénzügyi és kozmetikai termék is).

A rendszert a minden szinten megjelenő pénzügyi motiváció hajtja: nem csak az általam forgalmazott termékre rakott árrés az enyém, hanem még abból a nyereségből is részesedek, ami az általam (vagyis alám) beszervezett ügynökök eladásai révén keletkezik.

Az MLM azonban sok esetben nem csak kifelé értékesít: jelentős azoknak a tagoknak a száma is, akik csak a hálózatban forgalmazott termékek "kedvezményes" vásárlása miatt maradnak tagok. Ezeket a termékeket ugyanis az "exkluzivitás" aurájával veszik körül: csak a hálózaton keresztül szerezhetőek be, normál boltokban nem.

Problémásnak tartod a direkt marketing ilyenét formáját? Valóban olyan kecsegtető-e, mint amilyenek első blikkre tűnik?

Az MLM, illetve az MLM-re épülő értékesítés a kapitalizmus egyik legszélsőségesebb és egyben legvisszataszítóbb megnyilvánulási formája. Ezek a cégek nem elégednek meg azzal, hogy a hagyományos és elfogadott kereskedelmi csatornákon értékesítsenek, és nem elégednek meg azzal sem, hogy a szokásos marketing technikákkal élénkítsék a keresletet. Ehelyett behatolnak a magánszférába és aprópénzre váltják az emberi kapcsolatokat.

Addig nincs vele probléma, amíg jön egy nyakkendő ügynök és felajánl nekem egy terméket vagy szolgáltatást. Meghallgatom, döntök, és ha nem kell, megköszönöm és elmegy. Az, hogy milyen konstrukcióban kapja munkájáért a pénzt, és hogy utána kap-e valaki jutalékot, nem érdekes.

Az igazi probléma ott kezdődik, hogy az MLM hálózatok zöme pont arra épít, hogy az ember bizonyos szituációkban és bizonyos embereknek nem tud ellentmondani, illetve bizonyos embereknek jobban elhiszi, amit mondanak. Ez a leghatásosabb reklám. Ha a barátod vagy a főnököd ajánlja, az biztos úgyn van.

Ami pedig a kecsegtetést illeti: az egész rendszer a hiszékenységre és a kétségbeesettségre van építve. A hiszékenység már ott megjelenik, amikor elhiszem, hogy hónapok alatt több százézes vagy akár milliós fizetésem lesz, de ott is, amikor elhiszem a tudományosan látszó okfejtéseket a termékek előnyös tulajdonságairól.

A kétségbeesettség pedig szintén tetten érhető: sokan kétségbeesett helyzetük miatt csatlakoznak a hálózatokhoz. Várnak valamilyen csodára, ami jobbá teszi anyagi körülményeiket, vagy épp emberi közösségre vágnak. Csakhogy sajnos egyiket sem kapják

meg: azok száma, akik valóban nyereséghez jutnak, nagyon kicsi, a közösséget pedig lehet-e olyan helyen várni, amit a pénz iránti sóvárgásra építenek?

Valójában sokkal nagyobb a hálózatokban azoknak az aránya, akik rengeteg pénzt ölnek bele, s legfeljebb "olcsóbban" kapják meg a még így is aránytalanul drága termékeket.

Szintén probléma, hogy a hiszékenységgel és a kétségbeesettséggel végül valamilyen kvázi vallásos jelleget ölt. Sok MLM taggal nem is lehet értelmesen beszélgetni - ha megkérdőjelezzük egy-egy állítás igazságtartalmát, az felér egy eretnek állítással, amivel rögtön kicsaphatjuk a biztosítékot.

Így aztán igazi sorscsapás lehet egy MLM értékesítő rokon vagy barát, aki összejöveteleinket árubemutatónak tekinti, és aki már nem úgy beszél hozzánk, mint régen, hanem potenciális vásárlóként tekint ránk.

Ezért az MLM korántsem ártatlan kereskedelmi forma, társadalmi veszélyei is vannak.

Milyen termékeket forgalmaz leginkább egy MLM alapon működő vállalkozás?

Sokféle MLM hálózat létezik, hiszen itt a rendszer, illetve az elv a lényeg, nem az áru. Mégis, különösen a kozmetikumokat, tisztítószerket és étrend-kiegészítőket forgalmazó hálózatok futottak fel és váltak ismertté - talán mert ezek mindennapi fogyasztási javak közé (az úgynevezett "gyorsan forgó fogyasztási cikkek") közé tartoznak. De van MLM rendszerben pénzügyi szolgáltatásokat értékesítő cég is, amelyik a maga nemében piacvezetővé tudott válni az utóbbi években Magyarországon.

Betartja-e azokat a jogszabályokat, amelyek arra hivatottak, hogy tájékoztassák a vásárlót?

Másik probléma az MLM hálózatokkal az, hogy zárt, a hatósági szempontból gyakorlatilag láthatatlan és ellenőrizhetetlen kereskedelmi csatornákat nyitnak. Elvileg nem vonatkoznak rájuk más szabályok, mint a boltokban forgalmazott termékekre, ám gyakran tapasztaljuk, hogy nem felelnek meg azoknak - nincsenek rajtuk például a kötelező termékinformációk (sokszor semmilyen magyar nyelvű szöveg sincs rajtuk). Nincs az állításaikat igazoló független minősítés a termékeiken, amelyek bizonyítanák, hogy ilyen vagy olyan hatással bírnak, ilyen és olyan tiszták.

Emiatt viszont az MLM tevékenység fogyasztóvédelmi szempontból is igencsak aggályos. Kimerítheti például a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat fogalmát, mert különösen agresszív, és kimondottan alkalmas arra, hogy befolyásolja a fogyasztók döntéseit.

Jó példa erre az, amikor a gyerekorvos megveteti az aranyárban mért gyógyhatású készítményeket pacienseinek szüleivel - amit én különösen etikátlannak tartok. Kíváncsi lennék, hogy mit tesz ilyen gyakorlatok ellen a Magyar Orvosi Kamara.

Ha olyan termékbe botlunk, amely nem tartalmazza a fenti kritériumokat, akkor mit tehetünk, hova fordulhatunk?

Gyakorlatilag semmit nem tehetünk. A terjesztők a legtöbb esetben nem vállalkozók - még csak számlát sem kapunk. Ezért ha elégedetlenek vagyunk, csak polgári peres eljárásban próbálhatunk jogorvoslatot szerezni igazunknak. És akkor itt jön a DE: kit jelentené felmondjuk a testvérét?

A Tudatos Vásárlók Egyesületénél, mint fogyasztóvédelmi szervezetnél találkozhatok-e már MLM-es termékkel esetleg panasszal?

Az MLM-nek szintén sajátja, hogy kevés a panasz. Amikor az emberek rájönnek, hogy becsapták őket, többnyire a saját maguk felelősségét és hiszékenységét is belátják. Vagy ami tényleg baj: a leggyakoribb, hogy be sem ismerik maguknak a dolgot. Ez egy játékelméleti dilemma: már annyi energiát és pénzt öltek bele, hogy most már nem ugranak ki, és a saját maguk védelme és felmentése miatt inkább tovább állítják magukat.

<http://feedproxy.google.com/~r/TudatosVasarlo/~3/qybKMQFgRiQ/mlm-rol-kritikus-szemmel>

(tudatosvasarlo.hu, 2011. június 6., hétfő)



## **Százezrek veszítik el autóikat**

Ma már olyanok sem tudják fizetni a járműveik utáni hitelt, akik négy-öt éven át jó adósok voltak

Kiss Gergely

**Az elmúlt évek felelőtlen hitelezése, illetve a törlesztőrészletek megugrása nem csak azokat sújtja, akik most lakásuk elvesztésétől tartanak. Százezrével vannak, akiknek kölcsönből vett autóikról kell lemondaniuk, még hozzá úgy, hogy járműveiket elvesztik, ám a hitel egy része a nyakukban marad.**

„Több mint kétszázezer hitelbe vett autót vettek vissza 2005 óta a bankok a nem fizető ügyfeleiktől” - mondta lapunknak Gablini Gábor, a Gépjármű-márkakereskedők Országos Szövetsége (Gémosz) elnöke. Ez a tendencia jelenleg is tart, most már nemcsak az egy-két éves gépkocsiktól kell elbúcsúzniuk azoknak, akik nem tudják kigazdálkodni a törlesztőrészleteket, hanem egyre több négy-öt és hatéves jármű kerül vissza a bankok telepeire. A szervezet elnöke emlékeztetett, 2005-ben kezdődött az adósvizsgálat nélküli hitelezés, majd 2006-tól megjelent a nullaszázalékos önerő mellett, 120 hónapra kihelyezett kölcsönök időszaka. Az érintettek leginkább svájci frankban adósodtak el, de volt, aki japán jenben vett fel kölcsönt. Azok közül sokaknak, akik korábban 145-155 forintos frankárfolyamon szerződtek, megoldhatatlan problémát jelentett a kétszáz forintos árfolyam, nem is beszélve a mostani 220 forint közeliről. A Gémosz elnöke nem cáfolta, hogy korábban a minimális áron elárverezett járműveket felvásárolták egyes kereskedők, akik később jóval magasabb összegért értékesítették azokat. Szerinte azonban ezt csak 2005 és 2007 között lehetett megtenni, miután a bankok ma már igazságügyi szakértővel állapítatják meg az árat. Ha kiderül, hogy irreálisan alacsony áron adnak túl az ügyfél gépkocsiján, akkor kártérítést kell fizetni. Új gyakorlat, hogy egyes „nepper kereskedők” felvásárolják a bebukott, ám sok kilométert futott - ezért olcsóbb - autókat. A járművek kilométeróráját visszapörgetik, s drágábban adnak túl azokon. Gond az is, hogy az autó értéke gyorsabban csökken, mint a felvett hitel tőkéje. Így az sem jelent megoldást, ha valaki eladja az autóját, mert az azért járó pénz nem fedezi a kölcsönt, így arra még rá kell fizetni. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége lapunknak jelezte, több bajba jutott ügyfél kereste meg őket, akik panaszt tettek a különböző hitelkonstrukciókra. A szervezet nem tud mit tenni, hiszen mindkét fél aláírta a szerződéseket, de azt ajánlja, hogy aki bírja, ne adjon túl az autóján, ha annak értéke nem fedezi a kölcsönt. Tény, hasonlóan a lakáshitelekhez, igénybe lehet venni különböző könnyítéseket. A Merkantil Bank Zrt. például megkeresésünkre közölte, a többi között lehetőség van kamatfizetés melletti átütemezésre, futamidőhosszabbításra, fizetési halasztásra, s a devizaalapú kölcsönöknél is át lehet térni fix összegű törlesztésre. Megoldható az is, hogy a fennálló elmaradást beépítsék a törlesztőrészletekbe, akár több hónapos könnyített időszak biztosítása mellett.

(Magyar Hírlap, 2011. június 8., szerda, 9. oldal)

**Százezer lakást érint a késve fizetés**

**Magáncsőd bevezetését sürgették az ellenzéki pártok és a civil szervezetek képviselői tegnap a parlament fogyasztóvédelmi bizottságának ülésén, ahol az Otthonvédelmi akcióterv pontjait véleményezték a résztvevők. Minden tizedik hitel bedőlőfélben van.**

Csécsi László

Nem csodaszer az Otthonvédelmi akcióterv, de az adósok többsége számára segítséget nyújt, beleértve a legnehezebb helyzetben lévőket is - közölte tegnap a parlament fogyasztóvédelmi bizottságának ülésén Balogh László. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnökhelyettese azt is hozzátette, hogy a felügyelet úgy próbál segíteni az adósoknak az Otthonvédelmi akcióterv kínálta lehetőségek közötti választásban, hogy egy kalkulátort helyez el a honlapján, amely személyre szóló számításokkal könnyíti meg a döntést. Szatmáry Kristóf, a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) államtitkára a jelenlegi helyzet súlyosságát felvázolva elmondta: idén március végén 9200 milliárd forint volt a lakosság hitelállománya, ennek kétharmada devizahitel. A hitelállomány körülbelül egynegyedét már nem bírják időben fizetni az adósok. A tartozások 17 százalékánál kilencven napnál rövidebb a fizetési késedelem, tíz százalékánál pedig ennél hosszabb ideje maradnak el a törlesztéssel az ügyfelek. Ez utóbbi kategória azért fontos, mert a bankok tapasztalatai szerint a három hónapnál hosszabb elmaradást már nagyon nehezen tudják bepótolni az adósok. - A késedelmes fizetés százezer ingatlanszerződést érint - fűzte hozzá Szatmáry Kristóf. Az államtitkár azt is megjegyezte, hogy a kormány adósokat segítő akcióterve mind a bankoktól, mind az államtól, mind az ügyfelektől elvárja, hogy részt vegyenek a probléma megoldásában. Az ellenzék nem vitatta, hogy mindhárom szereplőre feladatot hárít az akcióterv, ám véleményük szerint az ügyfeleknek jóval nagyobb áldozatot kell vállalniuk, mint a bankoknak. Z. Kárpát Dániel, a Jobbik képviselője közölte: elfogadhatatlan, hogy egyenlően osszák el a felelősséget a szereplők. Véleménye szerint a pénzügyintézeteknek 80, míg az ügyfeleknek és az államnak 10-10 százalékban kell kivenniük a részüket az adósmentésből. Ertsey Katalin, az LMP képviselője pedig arról beszélt, hogy a bankok teherbíró képessége jóval nagyobb, mint az ügyfeleké, ezért nekik nagyobb áldozatot kellene hozniuk. Az ellenzékiek abban is egyetértettek, hogy a magáncsőd intézménye jelenthetne igazi megoldást az adósok nehézségeire. Horváth György, a Fogyasztóvédők Országos Egyesületének elnöke szerint tarthatatlan, hogy a hitel felvételénél csak a fogyasztónak van felelőssége, a banknak alig. Mint mondta, abszurd, hogy amíg egy vállalkozás könyvelésével megbízott szakember felelősséget vállal a munkájáért, egy pénzügyi tanácsadó - bár a döntéshozatalban való részvételéért megkapja a neki járó bért - nem vállal felelősséget tevékenysége következményeiért.

(Magyar Nemzet, 2011. június 8., szerda, 11. oldal)

## **Banktitkot sértett a K&H**

### **HÍRÖSSZEFOGLALÓ**

Megsértette a banktitokra és a panaszkezelésre vonatkozó előírásokat a K&H Bank Zrt., amikor ügyfelének táviratban küldött felszólítást arról, hogy személyi kölcsönének felmondása ügyében telefonon keresse meg a hitelintézetet - állapította meg fogyasztóvédelmi eljárásában a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF). Az intézménnyel szemben a hatóság 800 ezer forintos bírságot szabott ki, és megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását. A felügyelethez fogyasztói beadvány érkezett, amelyben az ügyfél a K&H Bank Zrt. által küldött távirat tartalmát sérelmezte. A panaszos szerint a pénzügyi szervezet ezen eljárásával megsértette a személyiségi jogait s a banktitokra vonatkozó rendelkezéseket is, hiszen a

táviratot a postán több alkalmazott is elolvashatta. A törvények pontosan meghatározzák azt a kört és azokat az eseteket, amikor a banktitoknak minősülő információ kiadható, ám szemben a nyomozó hatóságokkal, a postai szolgáltató nem sorolható a banktitok kezelésére jogosultak közé. A pénzügyi felügyelet megállapította: a K&H munkatársai telefonon adták fel a táviratot, így az azt felvevő postai dolgozóknak a szöveg és a címzés rögzítése során közvetlenül kiadták a banktitoknak számító adatot, noha a titoktartási kötelezettségük ezt nem tette volna lehetővé.

(Magyar Nemzet, 2011. június 9., csütörtök, 12. oldal)

## **Itt az idő: felpörögnek a nyári ellenőrzések**

**A nyáron megnövekedő belföldi és külföldi vendégforgalom idén is indokoltta teszi, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság górcső alá vegye az idegenforgalmi szolgáltatásokban érdekelt vállalkozásokat.**

### **MUNKATÁRSUNKTÓL**

Az idegenforgalmi főszezonra koncentrált vizsgálatok idén június közepén kezdődnek, s eltartanak egészen augusztus végéig. Az ezeket, valamint az ellenőrzés folyamatát is bemutató sajtótájékoztatóját a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tegnap tartotta meg a fővárosi Kopaszi-gát egyik vendéglátóhelyén. Az eseményen Fülöp Zsuzsanna, a hatóság szóvivője kiemelte: a fogyasztóvédelmi ellenőrzések elsődleges célja, hogy a hatóság meggyőződjön az idegenforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályi előírások betartásáról. A vizsgálódásokra nemcsak a vendéglátóhelyeknek kell számítaniuk, hanem többek közt a turisztikai és a vízi játékok szolgáltatóinak, a strandon árult termékek üzemeltetőinek és árusítóinak is. Az ellenőrzések elsősorban a vízparti nyaralóhelyeket, strandokat, wellness- és gyógyturisztikai helyeket, fesztiválokat és rendezvényeket érintik majd, de lesznek olyanok is, amelyek a városközpontok vendéglátó-ipari egységeire koncentrálnak. A hatóság munkatársai kiemelt figyelmet fordítanak majd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat - például a vásárlók megkárosítása és a többlétszámolás - kiszűrésére. Az ellenőrök megnézik a kimért szeszes és alkoholmentes italok térfogatát, valamint a tömegre értékesített termékek, például a grillezett hús, a hurka, a kolbász, a gumicukor és a pogácsa súlyát. Figyelmük azt sem kerüli el, hogy a felszolgálati díjak feltüntetése megfelelően történik-e, vagyis az érintett termék árával együtt, ugyanazon az árkiíráson vagy árjegyzékben szerepel. A kereskedők nyugta- vagy számlaadási kötelezettsége szintén górcső alá kerül, miként az is, hogy a vendéglátóhelyek mérőeszközei hitelesítve vannak-e. Az idegenforgalmi főszezonban a hatóság a taxisokra is kiemelt figyelmet fordít, ahogyan a fiatalkorúak dohány- és alkoholdermékekkel történő kiszolgálásának ellenőrzésére is. Emellett a zenés-táncos szórakozóhelyekre vonatkozó előírások betartására is nagy hangsúly helyeződik.

(Magyar Nemzet, 2011. június 9., csütörtök, 13. oldal)

## **Fogyasztóvédők ellenőrizték a tricikliket**

Hiányzó első fék, gyenge kontra, hámsérülést okozó csavarok — néhány azokból a hibákból, amelyeket kifogásoltak a fogyasztóvédők a legkisebbeknek szánt kerékpárok ellenőrzésekor. A gyermekkerékpárokra és triciklikre ez volt a hatóság első átfogó

piacfelügyeleti ellenőrzése. A vásárláskor nem a biztonság dönt, a vevőket leginkább a szín és a dizájn fogja meg.

### **A gyermekkerékpárokat ellenőrizték nemrégiben a fogyasztóvédők. Megyénkben a biciklik és triciklik 44 százaléka megbukott a vizsgán.**

Csath Róza Gyermek-, illetve játékkerékpárt elsősorban a színük és a dizájn alapján választanak a családok. A kislányokat a rózsaszín, műanyag kosárkával díszített kétkerekű hozza lázba, a fiúcskáknak a sportosabb, nagyfiús vázzal gyártott kék, zöld vagy fekete tetszik. — Bár a 12-16-os bicikliket átlagosan két év alatt kinövik a gyerekek, fontos, hogy mindig jó minőségű jármű nyergében üljenek. Úgy könnyebb megtanulni és megszeretni a kerékpározást — magyarázta az egyik sportbolt eladója, aki szerint vásárláskor érdemes odafigyelni az alapvető biztonsági elemekre. A gumírozott, két végén peremmel kialakított kormányról például nem csúszik le a gyermek keze. Ugyanígy fontos a fémszélek eldolgozottsága, a lábat jól tartó pedál kialakítása. A mélyen bordázott kerekek a csúszásveszélyt csökkentik. A biztonságot tartja szem előtt a fogyasztóvédelem is, amely, a nyugodt vakáció érdekében, több, a gyermekek fokozott védelmét szolgáló ellenőrzést tűzött ki. Ennek jegyében most először végezték el a legfiatalabbaknak szánt kerékpárok átfogó piacfelügyeleti ellenőrzését. Az egész országra kiterjesztett négyhetes vizsgálatba összesen 968 terméket vontak be, ezek 35 százaléka tricikli, 6 százaléka játékkerékpár és 59 százaléka gyermekkerékpár volt. Az összes vizsgált kerékpár 37 százaléknál kifogásolták a jelölést, illetve nem találtak használati útmutatót. Gyakori hiba volt még, hogy a gyártók a biztonságos használatra vonatkozó figyelmeztetéseket nem szabályosan tüntették fel. A gyermekkerékpároknál például hiányoztak az ülés, kormány, láncfeszesség beállítására, a rendszeres karbantartás fontosságára és a védőfelszerelés használatára vonatkozó útmutatások. A tricikliknél majdnem mindegyik esetben ellentmondásos volt a termék kialakítása, illetve a használatra ajánlott korcsoport, továbbá a maximális terhelhetőség megjelölése: arra is volt példa, hogy a triciklit 3—6 éves korosztálynak ajánlották, legfeljebb 25 kilós terhelhetőséggel. Az ilyen leírással árusított háromkerekűről azonban már ránézésre is látszott, hogy egy négyéves gyermek sem tudná használni. Az ellenőrzés során 10 kerékpárt küldtek laboratóriumi vizsgálatra, valamennyi biztonsági szempontból kifogásolható volt. Hámsérülést okozó éles csavarral, láncot teljesen nem fedő burkolattal, lejtőn borulás triciklivel és a féktávolságot növelő, gyenge kontrafékkel egyaránt találkoztak a szakemberek. A kerékpárokat Békés megyében április hónapban vizsgálták — tudtuk meg Szebegyinszkiné Uhrin Máriától, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségének megbízott vezetőjétől. Az ellenőrzés kiterjed az azonosító jelölésekre. A használati útmutató két kerékpárnál hiányzott. Egy kétkerekűnek nem volt megfelelőégi jelölése (CE = európai konform). Ez az első garancia, ami arról üzen, hogy a termék az európai biztonsági előírásoknak megfelel. A lazaság egyik oka, hogy miután a kerékpárokat hamar kinövik a gyermekek, így a szülők nem szívesen veszik meg a drágát. Ehhez igazodva a vizsgálattal járó kiadást szeretnék megspórolni a gyártók. Békésben összesen 15 játék-, illetve sportszerüzletben vizsgáldtak a fogyasztóvédők. Mindezt próbavásárlással egybekötve, figyelemmel arra, hogy ezek — bármennyibe kerülnek — jóállásra kötelezett termékek. Négy helyszínen találtak kifogást, minden esetben hiánypótlásra kötelezték a kereskedőket. Egy esetben a hiányzó CEjelölés miatt bírságot javasoltak.

(Békés Megyei Hírlap, 2011. június 8., szerda, 1+5. oldal)

### **Minősített webboltok**

**Visszajelzés a működésről, illetve erősödő fogyasztói bizalom, amely idővel forintokban is mérhető - ezek a fő előnyei a webboltokat minősítő kutatásoknak. A hazai online áruházak a kelet-európaiaknál jobbak, de a nyugatiaknál gyengébbek az ügyfélkezelésben.**

Bizalomhiány - számtalanszor lehetett hallani ezt a kifejezést a hazai webáruházak vezetőivel, az e-kereskedelemmel foglalkozó szakértőkkel beszélgetve. Vagyis azért vásárolnak viszonylag kevesen itthon az interneten, mert nem bíznak a módszerben vagy éppen a netes kereskedőkben. Az online kiskereskedelmi piac elmúlt években tapasztalható növekedése azt mutatja, hogy a fenntartások ellenére ez a csatorna egyre népszerűbb a fogyasztók körében, hiszen nem csupán kényelmes, de az esetek jelentős részében olcsóbb is, mint a hagyományos üzletekben való vásárlás.

A bizalom erősítése, az e-kereskedelem imázsának javítása továbbra is fontos feladat, amit egyre több piaci szereplő ismer és karol fel. Az újabb kezdeményezések közé tartozik a Sanoma Media Budapest Zrt. által üzemeltetett Olcsóbbat.hu ár-összehasonlító oldal által készített, Olcsóbbat 100% megbízható bolt kutatás, amely számos esetben még a készítőknél is hozott meglepő eredményeket.

A felmérésben résztvevő mintegy 69 webshop mindegyikénél sikeres volt a visszaváltás, és az összes megrendelt árut 1-3 napon belül sértetlenül vehette át a próbavásárló - számolt be a tapasztalatokról Lakatos Sándor, az Olcsóbbat.hu főszerkesztője. Öröndetes eredmény az is, hogy a vizsgált webáruházak 85 százalékánál háromféle fizetési módot lehetett használni, és közel 80 százalékuk esetén helyesen kezelték az ÁSZF-et (Általános Szerződési Feltételek), ráadásul minden lényegi kérdésre ki is tértek benne. Szintén kedvező jel, hogy valamennyi, a kutatásban résztvevő webáruház adata és elérhetősége megtalálható volt. Persze akadtak azért tipushibák, így például a helyesírás, a képek minősége, amelyekre jobban oda kell figyelniük az üzemeltetőknek - fogalmazott Lakatos Sándor. Emellett több webshopnál találtak azzal a gyakorlattal, hogy az üzlet oldalán számos reklámot jelenítettek meg, ami az Olcsóbbat.hu ár-összehasonlító oldal főszerkesztője szerint rossz gyakorlat. A kutatás egyik nagy előnye az volt, hogy a résztvevő webshopok megkapták a saját boltjukra vonatkozó részletes jelentést, amely magában foglalta az ár-összehasonlító tanácsokat és számos javaslatot is.

## Alapos kutatás

Nemzetközi összehasonlításban a magyar piac azt az eredményt produkálta, amit várni lehet tőle - összegezte a tapasztalatokat Lakatos Sándor. A magyar e-kereskedelem színvonala, ügyfélkezelése nagy átlagban a nyugat-európai alatt és a kelet-európai felett van. Az Olcsóbbat.hu próbavásárlás segítségével mérte fel a honlapján keresztül elérhető webshopok színvonalát. A 2011. február és április között elvégzett kutatásra az üzleteknek kellett jelentkezniük, és a három hónapos folyamat végén 54-en kapták meg az „Olcsóbbat 100% megbízható bolt” címet. A kutatást végző SMartResearch a próbavásárlásokon keresztül vizsgálta az egyes webshopok összehasonlítását, áttekinthetőségét, az oldalak informatívitasát (például a szavatossági garanciáról, az elállási jogról és az adatvédelemről szólótájékoztatót), a regisztrációt, a megrendelési és fizetési lehetőségeket, a kiszállítást, valamint a termék visszaválthatósági szabályainak betartását.

A kutatás során szerzett tapasztalatok alapján van összefüggés az adott webáruház árbevétele és ügyfélkiszolgálása között - közölte Lakatos Sándor. Sokkal fejlettebb, gördülékenyebb és profibb az ügyfélkezelés azoknál az üzleteknél, ahol az offline értékesítési mód miatt más körülmények között már kitapasztalták, hogyan kell megfelelően foglalkozni a vevőkkel. „Az Olcsóbbat.hu legnagyobb partnerei többnyire hagyományos üzleteket is üzemeltetnek, és nagyon fontos, hogy amikor a fogyasztó szemtől szembe találkozik az értékesítővel, professzionális módon menjen az ügyfélkezelés. Ezt az e-kereskedelemben is

használniuk kell az üzleteknek, hiszen a fő cél itt is az eladás és az ügyfél-elégedettség" - tette hozzá Lakatos Sándor.

## Újránázak

Az ár-összehasonlító portál tervei között szerepel a megbízható bolt kutatás megismétlése, az elképzelések szerint fél évente. A most megszerzett cím fél évig lesz érvényes, utána meg kell újítani egy hasonló, próbavásárlásos folyamat keretében. Lakatos Sándor közlése szerint az idén mindenképpen elindítják a második kutatást, amelynek eredményeit még az idei évben közzéteszik. Ennek során felhasználják az első felmérés során szerzett tapasztalatokat, hogy tovább finomítsák a minősítést. Az Olcsóbbat 100% megbízható bolt minősítés elnyerése az ár-össze hasonlító oldal főszerkesztője szerint több előnnyel is jár a webáruházak számára. Az egyik ilyen a korábban már említett, személyre szóló értékelés. A várakozások szerint annak köszönhetően, hogy megkapják a minősítéssel járó logót, amelyet feltüntethetnek a webshop oldalán, javul a vásárlási konverzió is. A vásárlók bizalma is nő egy olyan webshoppal szemben, amelynek elismert minősítése van, vagyis forintban kifejezve is megéri jó minőséget szolgáltatni.

## Fejlődő piac

A fogyasztói bizalom erősödése jól lemérhető azon, ahogy fejlődik a hazai online kiskereskedelem értéke - hangsúlyozta Kis Ervin Egon, a Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület (SzEK.org) elnöke. A 2009-es 99 milliárd után tavaly már 137 milliárd forintot költöttek el a webáruházakban a hazai fogyasztók, ami azt mutatja, hogy egyre elégedettebbek ezzel a vásárlási móddal.

Persze ez nem jelenti azt, hogy nincs mit fejleszteni. A SzEK.org elnökének elmondása szerint két olyan terület van, ahol fontos lenne az előrelépés: az elállási joggal kapcsolatos információ és a bankkártyás fizetés. Az elállási jog a fogyasztóvédők felmérése szerint egy olyan kérdés, amellyel kapcsolatban a webáruházak tájékozatlanok, és sok olyan akad, amely az ÁSZF-ben nem szerepelteti azt, vagy megpróbál jogszabályellenes korlátozásokat tenni. Pedig a nemzetközi trendek egészen más irányba mutatnak. Így például Nyugat-Európában már abban versenyeznek a webáruházak, hogy melyik kínál hosszabb időre szóló elállási jogot a vevőknek - mondta el Kis Ervin Egon. Sokan ugyanis azért nem vásárolnak az interneten keresztül, mert nem tudják megfogni a terméket, bizalmatlanok, hogy azt kapják-e, amit rendeltek. Ha azonban a kereskedő felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy ha nem olyan terméket kap, amire számított, vagy csalódott az adott árucikkben, akkor viszonylag hosszú ideig élhet az elállási jogával, akkor valószínűleg bátrabban fognak vásárolni - tette hozzá a SzEK. org elnöke. A magyar e-kereskedelmi piac még nem tart itt, és bár a forgalom nagy részét adó webáruházak minden információt közzétesznek az elállási jogról és jól kezelik azt, ez még mindig csak mintegy 90 üzletet jelent a háromezerből.

A bankkártyás fizetést jelenleg a hazai webboltok mintegy harmada foglalja el, igaz, ahol lehet így fizetni, ott is csak 8-10 százalékos a részaránya, a teljes forgalmon belül pedig 2-3 százalék körül van - mondta el Kis Ervin Egon. Pedig komoly bizalomerosító tényező lehet a bankkártya-elfogadás bevezetése és elterjesztése, hiszen ez a fizetési mód a legbiztonságosabb, mivel visszavonható - mutatott rá a SzEK. org elnöke. Ráadásul ahhoz, hogy egy webshop ilyen lehetőséget kínáljon, egy bankkal is szerződnie kell, márpedig az adott hitelintézet szigorúan megvizsgálja az értékesítési folyamatot, ez pedig további garanciát jelenthet a fogyasztók számára.

A vásárlói bizalom erősítésére a SzEK.org-nál is tervezik egy minősítési rendszer létrehozását. Ennek alapjait a nyáron dolgozzák ki, de annyit már lehet tudni róla, hogy részben a vevői visszajelzések, részben pedig egy auditvizsgálat eredményeként áll össze a végső minősítés. Kis Ervin Egon közlése szerint vizsgálni fogják, hogy az egyes webboltok

mennyire felelnek meg a szükséges feltételeknek - mind jogszabályi, mind működési szempontból -, az eredményeket pedig egy összefoglaló weboldalon ismertetik majd.

(Marketing és Media, 2011. június 1-14., 32+33. oldal)

## **Trükkös tarifák miatt büntették a Taxi4-et**

A Taxi4 Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-re félmillió forintos büntetést szabott ki a Gazdasági Versenyhivatal. HZ OK: egy új ságban a társaság arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a 2010. szeptember 16-tól induló akció keretében telefonos rendelés esetében 144 forint kilométerenkénti viteldíjért lehet utazni. Ám ezt a viteldíjat végül nem vezették be. Más alkalommal oly módon népszerűsítette a kilométerenkénti 184 forintos viteldíját, hogy abból nem derült ki a fogyasztó számára, hogy a kedvezményes tarifa csak telefonos rendelésre vonatkozik.

VG

(Világgazdaság, 2011. június 10., péntek, 7. oldal)

## **Civilek perelnék a pénzintézeteket**

**Maguknak az adósoknak kellene létrehozniuk a hitelkárosultak pertársaságát a pénzintézetekkel szemben - állítják a Szociális Kerekasztal tagjai. Hozzá tették: a devizahitelek hibás termékek, amelyeket nem lett volna szabad forgalmazniuk a bankoknak.**

Munkatársunktól

Tegnap határozatot fogadott el a Szociális Kerekasztal arról, hogy kezdeményezik a hitelkárosultak pertársaságának létrehozását a hitelezőkkel szemben. A résztvevők szerint a legjobb megoldás az lenne, ha a társaságot maguk az adósok alapítanák meg, ehhez a munkához a kerekasztal közzgazdászai és jogászai minden segítséget megadnak a számukra. A civil szerveződés szakemberei a jövő héten ülnek össze, hogy kidolgozzák a pertársaság működésének részleteit. A kerekasztal ülésén elhangzott, hogy az adósok számára az nyújthat alapot a kárpótlási kérelemre, hogy megítélésük szerint a devizahitelek hibás termékek, melyeket nem lett volna szabad piacra dobni. A résztvevők úgy gondolják, hogy ezen kölcsönök nemcsak azoknak okoztak kárt, akik ma már nem tudják kifizetni a részleteket, hanem minden devizahitelesnek. Simó Endre, a Magyar Szociális Fórum szervezője közölte: a Hitelkárosultak Pertársaságának megalakítása okafogyottá válna abban az esetben, ha a kormány maga indítana pert a bankok ellen az adósoknak okozott károk miatt. A fórum hangsúlyozta, hogy a pénzintézetek elleni jogorvoslatok egyáltalán nem példa nélküliek, hiszen a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete már indított pert a tisztességtelen szerződési feltételek miatt, és a Fővárosi Bíróság április végi első fokú ítélete szerint meg is nyerte azt. - Nemcsak a hiteladósok, a közüzemi számlákkal tartozó polgárok is nagyon nehéz helyzetben vannak - jegyezték meg a kerekasztal résztvevői. Javaslatuk szerint lehetővé kellene tenni, hogy a közüzemi díjjal tartozóktól csak bírósági ítélettel vehessék el otthonukat, az ítélet feltétele pedig az legyen, hogy az érintett ne kerüljön az utcára, hanem emberhez méltó másik lakást biztosítanak neki a bírói ítélettel elvett régi helyett. A résztvevők emellett azt is megjegyezték, hogy a kilakoltatási moratóriumot július elseje után is fent kellene

tartani, továbbá törvénybe kellene iktatni azt is, hogy az adósok jövedelemhiánya nem lehet ok a kilakoltatásra.

(Magyar Nemzet, 2011. június 10., péntek, 13. oldal)

## **Belemérik-e a csomagolópapírt a hurkába? - indul a nyári fogyasztóvédelmi ellenőrzés**

A fogyasztóvédelmi felügyelők nyári idegenforgalmi főszezoni ellenőrzéseket tartanak országsszerte június második felétől augusztus végéig - jelentette be Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője.

Az InfoRádióknak is elmondta: a fogyasztóvédők kiemelten nézik a vízparti nyaralóhelyek, strandok, wellness és gyógyturisztikai helyek, a nagy tömegeket vonzó fesztiválok és rendezvények területén található vendéglátóipari egységeket, a személytaxiszolgáltatást, a fiatal korúak dohány- és alkoholdermékek kiszolgálását, a zenés-táncos szórakozóhelyekre vonatkozó előírások betartását. Fülöp Zsuzsa hangsúlyozta: a fogyasztók életének és testi épségének védelme érdekében a hatóság kiemelt figyelmet fordít a vízi játékok, strandcikk, mutatványos berendezések piacfelügyeleti ellenőrzésére. A budapesti Kopaszi gáton tartott sajtótájékoztatón elhangzott, a vendéglátóipari egységeknél a vizsgálat kiterjed a számlaadás, a felszolgálói díj feltüntetésének, az italok térfogatának, a mérőeszközök hitelességének ellenőrzésére. A felügyelők célja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kiszűrése, ennek során nézik, hogy például a hurka súlyába belemérik-e a csomagolóanyagot, tárcát - mondta a szóvivő, hozzátéve: ellenőrzik, azt, hogy kijelölték-e a dohányzásra szóló területet. A taxiszoolgáltatás ellenőrzéskor vizsgálják, hogy a feltüntetett díjszabást alkalmazzák-e, és bekapcsolták-e a taxamétert - mondta Fülöp Zsuzsanna. Az NFH szóvivője hangsúlyozta, hogy a gyanúra okot adó játékokat laboratóriumi körülmények között is vizsgálják, továbbá kiemelten figyel a hatóság az illegális utazásszervező tevékenység kiszűrésére. A bírságolási gyakorlatra vonatkozó kérdésre válaszolva Fülöp Zsuzsanna elmondta, hogy az új fogyasztóvédelmi koncepciónak megfelelően első körben figyelmeztetnek, vagy köteleznek a jogsértés megszüntetésére, súlyos esetben szabnak ki pénzbírságot, amelynek nagysága eltérő mértékű lehet.

<http://inforadio.hu/hir/belfold/hir-438946>

(inforadio.hu, 2011. június 9., csütörtök)

## **Tovább sérült a HP laptop javítás után**

Árpád szenvedései nem értek véget múlt héten. Bár végül harmadszor is ingyen szerelték szerencsétlen HP laptopját, aminek nem a szervizben karcolódott össze

képernyője, újabb hibákat fedezett fel rajta:

Tisztelt HP Ügyfélszolgálat! Az alábbiakban leírt okok miatt már nem tudom eldönteni, hogy ez a szervizelési hozzáállás tényleg a szerviz felkészületlenségéből, esetlenségéből ered, vagy inkább pofátlanság? Remélem Önök tudják a választ... Ma kaptam kézhez az Önök által (a szerviz által vitatott garancia ellenére is) kijavított G62 típusú laptopomat,



melyért Önöknek köszönettel tartoznék, ha a laptop megfelelően ki lett volna javítva, de nem ez történt.

Mellékeltem több képet is, melyek az alábbiakat hivatottak dokumentálni:

- Az "új" kijelző pixelhibás
- A laptop sérülten érkezett hozzám
- Az összeszerelés minősége finoman szólva is kifogásolható
- Fantasztikus matricázási minőség

Az alábbiakban tételesen részletezném a fent már felsorolt, a "javítással" kapcsolatos kifogásaimat:

A kijelző pixelhibáját bár fényképpel nehéz pontosan dokumentálni, de úgy gondolom hogy bár a kép mobiltelefonnal készült, így is jól látható a fekete háttérben a vörös pont, mely (bár nem szakmám) megítélésem szerint nem subpixel hiba, hanem a teljes pixel odavan.

Az hogy ezt a javító szerviz nem vette észre, az már a szervizt és az általuk végzett munka minőségét alaptól minősíti, mivel nekem mint laikusnak is már a bootolás alatt feltűnt a fekete háttérből világító vörös pont. Ha ez egy szervizes figyelmét elkerüli, akkor úgy vélem hogy Ő nem a megfelelő szakmát, munkakört választotta. Az pedig, hogy Önök hajlandóak ilyen szervizzel javíttatni az már magát a HP-t is minősíti.

A többi képen látható a laptop burkolatának sérülése (gondolom a szerviz ezt is dokumentálni tudja, hogy ez sem náluk történt), ami nem is jelentene számomra problémát, de ilyen szervizelési hozzáállás mellett én sem mehetek el szó nélkül a felfedezett sérülések, hiányosságok mellett.

Ami viszont már jobban zavar, és a fényképeken is jól látható, az az összeszerelési minőség a szervizelés után, mivel a képeken is jól láthatóan hézag tátong a burkolatok illesztésénél, ami szintén a silány összeszerelést bizonyítja.

Levelemhez csatoltam Önöknek pár képet a "fantasztikus" minőségű matricázásról is.

Kérem gondolják át Önök mit szólnának ha ennyi szervizelés után ilyen házibarkács módszerekkel javított gépet kapnának vissza, mennyire tudnának megbízni egy ilyen gép megfelelő működésében? Mivel a fent leírt okokból -szerintem Önök is így tennének a helyemben - ezt a gépet megtartani ezek után nem szeretném, a továbbértékesítésnél viszont jelentős anyagi hátrány érne a rosszul elvégzett javításnak nevezett barkácsolásuk miatt, így kérem a laptopot vagy hozzák megfelelő állapotba (hogy a tervezett továbbértékesítésnél a fent leírtakból ne származzon anyagi hátrányom) vagy cseréljék ki, vagy vásárolják vissza.

Amennyiben nem sikerül a fent leírt problémákat záros határidőn belül és megfelelő minőségben orvosolniuk, úgy problémámmal többek közt a nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot is meg fogom keresni, mivel úgy érzem, hogy engem mint fogyasztót a sorozatosan szakszerűtlenül elvégzett javítások miatt jelentős hátrány ért.

[http://homar.blog.hu/2011/06/09/sosem\\_lesz\\_igazan\\_kesz\\_a\\_hp\\_laptop](http://homar.blog.hu/2011/06/09/sosem_lesz_igazan_kesz_a_hp_laptop)

(Index, 2011. június 9., csütörtök)

## Benzinkutas csalások

Mivel nekem is volt szerencsém benzinkutasként dolgozni főállásban, ezért van némi rálátásom, hogy mikor, hogyan próbálják lehúzni az autósokat. Ezeket a sorokat azért vetem papírra, mert a minap olvastam [ezt a cikket](#), melyben arról van szó, hogy a levett, de nem használt töltőpisztoly miatt kiszámlázott a kút 42 Ft-ot a vásárlónak. Nincs új a nap alatt.

A benzinkutas társadalmat 3 táborra lehet osztani: vásárlók, dolgozók, főnökök. Mindegyik próbálja úgy alakítani a dolgokat, hogy a lehető legjobban jöjjön ki a tankolásból. Elvileg teljesen egyszerű a folyamat, a vásárló behajt, tankol, fizet, esetleg jattol, majd elhajt. Ennél azért kicsit bonyolultabb a helyzet. Én a kagylós cégnél dolgoztam, ami az egyik legzsiványabb és legspúrabb az összes közül. A feljebb említett cikkben olvasható csalás a főnökök lehúzása, ez a tiszta biznisz neki, hiszen nem fogy termék, mégis befolyik X forint. Én is sokat fizettem, amikor a pisztolyokat kellett takarítanom. A pisztoly leemelése következtében 10-150 Ft-nak megfelelő összegről indul a tankolás. Ezt az is megfizeti aki tankol, csak neki nem tűnik fel, mivel meghúzza a töltő kallantyút, a szivattyú 1-2 másodperc késéssel indul, és egyből számol. Hozzátenném, hogy nem minden tankolásnál él ez a játék, csak kb. minden 10. alkalommal.

A főnökök másik nagy csalása a gázolaj - legalábbis nálunk a sok kamion miatt abból fogyott sok. Ha a vásárló tankolt gázolajat, akkor 7%-kal kevesebbet kapott a tankba, mint amennyit kiírt a számláló. Ezt sem veszi észre senki, hiszen szinte mindegy, hogy 35 vagy 39 liter fért bele éppen az átlag 40 literes tankba. A 7%-os bukta bent marad a nagy tartályban. Ezt követően átlag havi kétszer jött a Dres\*\*r W\*\*ne cég autója (akinek a töltőrendszer karbantartása a feladata). A nagy tartályokban van egy ultrahanggal működő szenzor, ez nézi, hogy mennyi van még a tartályban. Na, ezt a szenzort a csávó kiveszi, letolja helyén a csövet, és már szívja is kifelé a gázolaj felesleget, a főnökkel meg elosztják. A dolgozók ebből ugyanúgy egy fillért se látnak, ahogy a pisztoly leemelése 42 forintokból se, viszont ha szóvá teszik a főnöknek, akkor azonnali kirúgás jár érte.

A dolgozóknak több, viszont kisebb biznisz lehetőség jut. Egy dolgozó átlag bére 80-90 ezer kitűnő magyar forint, ehhez jön hozzá még a jatt, ami még jattal együtt sem nevezhető soknak egy vidéki kisvárosban. Mindezért kökemény 12-13 órát kell dolgozni váltott műszakban. Sőt, ha helyettesíteni kell akkor nem ritka a 24 órás műszak sem. Emellé jön a sorozatos teljesítménykényszer, hogy el kell adni X db pontgyűjtő kártyát, meg shop terméket, meg X liter prémium üzemanyagot naponta. Ha nincs meg a liter, akkor jön a szőnyeg széle a főnök irodájában. Tehát a fizut ki kell egészíteni. Általában a shopban eladott termékeket ha nem muszáj, akkor nem ütik fel, és behozzák a tescoból, ami kis pénznek hangzik, de nem az. Egy redbull pl 5-600 Ft a shopban, a tescóban meg csak 300 körül. Vagy egy doboz sör szintén 500, és visszahozod 200 Ft-ért. Napi párezer forint ebből összejön. Ezután jön a szélvédőmosóval és olajjal seftelés. Ha kupak recéje törött, akkor tuti, hogy utántöltött a flakon. Egy téli szélvédőmosóért (4L) 4000 Ft-ot kért a cég. Ugyanaz utántöltve kihozható 600 Ft-ból, és nem egyet hanem 3-4 darabot el lehet adni naponta. Olajból 1 liter 10W40 szintén 4 rugó. Mennyi is a hipermarketben most 5 liter noname?

Nagyjából ezekből lehet gazdálkodni. A régi trükkök már nem élnek. A nagy lóvé a számlázásokban volt. Ha pl te tankoltál 10 rugóért, és nem vitted el a blokkot, akkor kiütötték számlára. Voltak cégek akik mindig leadták a rendelést, hogy miről és mennyiért kell számla, amik után visszajattoltak. Tehát a te tankolásod már ment is valamelyik cég nevére. Ebből neked nem lett károd, viszont a vezetők szemét keményen szúrta, szóval beszüntették. Volt még a pontgyűjtőkártyával való ügyeskedés. Ha pl fizettél, de nem volt kártyád és otthagytad a pontot, akkor a shoposnál tuti volt 2-3 kártya, amire felüthette magának. Ezzel se károsítottak vevőt, de nehogy már jól érezd magad alapon ezért is kirúgás járt. Ami még most

is fut, az a kuponos akció. Pl bedobják a postaládákba, hogy ha tankolsz 40 litert és odaadod a kupont, akkor 15 forinttal olcsóbb literenként a nyál. Ezeknek a kuponoknak a fele nem kerül felhasználásra, mert a magyar ember már nem fogékony a reklámokra, meg csak átverést sejt. Tehát tankolsz 40 litert, kifizeted teljes áron, de blokkot nem viszel, elmész. A shopos már fel is üti a kupont, így a különbözet az ő zsebébe vándorol.

Az viszont nagy tévedés hogy a kutasok a gázolaj sejkek. Abszolút nem engedték már nálunk, hogy vegyünk gázolajat a kamionosoktól. Ha kamera látta, akkor kirúgtak érte. Szóval éjszaka sunyiban kellett csapolni, és általában csak magán célra jutott így is, mert egy kamionos se ad sokat. Átlag 250 Ft-ért adják, és 280-ért lehet eladni. Egy 20 literes kannánál ez 600 Ft haszon, és egy kamionos ritkán ad többet. Ennyiért meg nem éri meg buktázni.

Még bónuszként leírom, hogy a prémium üzemanyag tré, a dízelt kivéve. A 95-ös prémium nem tisztít semmit sem, sőt. Ha olyan peched lesz mint nekem, akkor az a ragacsos kulimász, ami van benne tuti, hogy beköpi a gyertyát és majd elkezdi rángatni meg kihagyni a motor. Erre mondják a kutasok, hogy az a kulimász az a cucc, amit feloldott a benzin. Nem. A lerakódás kocsz, korom, többnyire fekete, nem pedig ragacsos átlátszó takony. A 100-ast meg az vegye, akinek emelt kompressziós motorja van, értsd versenyzők, repülőgépek, sportkocsik, stb. A skoda, meg a suzuki, sőt, még a családi opel sem fog repülni tőle. Ha 95-ös kell bele, akkor azt tegyed. Továbbá ha a kutas lemossa a szélvédődet, akkor illik adni jattot, azért dolgozik. Ha nem akarsz adni, akkor szólj neki, hogy ne mossa le.

Röviden és nagyvonalakban ennyi. Azért azt hozzátenném így a végére - csak ha esetleg idetévedne valami olajsejk, vagy vezérigazgató -, hogy ez mind csak a képzeletem szüleménye. Ha értitek, hogy mondom ;-)

Nem akarod hogy lehúzzanak? Tankolj magadnak, moss ablakot magadnak, minden mást hipermarketben vegyél. Ezt tudom tanácsolni.

(2011-06-08. <http://7szilva.postr.hu/benzinkutas-csalasok>)

## 42 forint 0 csepp benzinért

Kompóték 42 forintos számlát kaptak a nem működő benzinkút töltőpistolyának megemeléséért:

Az M5-ösre való felhajtás előtt, benzint és autópályamatricát szerezni, betértünk a Gyáli úti benzinkútra (OMV). A társaság vidám volt, nem nagyon figyeltünk, hogy melyik kúthoz állunk be, nem is zavartunk senkit, tök üres volt ugyanis. Motor leállít, 95-ös pistoly felemel, hopp, rajta van a szöveg, hogy nem működik. Nem baj, vihogva faroltunk egy másik kúthoz, ahol megtankoltunk a verdát.

A pénztárnál kértünk még matricát is, amikor a lány a pult mögül elénk tolt még egy kinyomtatott számlát 42 forintról, mondván: ez a másik próbálkozásért.

A mosoly hirtelen fagyott az arcunkra. Értetlenkedésünkre tudomásunkra hozták, hogy igen, annak ellenére is ki kell egyenlíteni ezt a számlát is, hogy a pisztoly "ravaszát" meg sem érintettük. Mélyen sajnálkoztunk, hogy már megtöltöttük az autót és kénytelenek vagyunk jelentős összeget otthagyni (plusz 42 forintot ugye). A kérünk-e áfás számlát kérdésre félkomolyan megjegyeztük, hogy csak a 42-ről írjanak, de inkább szabadultunk volna, úgyhogy letettünk az időhúzásról.

A kérdések, amik felmerültek:

Vajon minden egyes pisztolyfelemelés 42-be kerül az OMV-nél?

Netán minden literre rádobnak ennyit?

A benzingőz kerülhetett ennyibe, amit felszabadítottunk azzal, hogy megemeltük a pisztolyt?

Miért nem figyelünk jobban és miért nem vettük észre a feliratot a pisztolyon, mielőtt leemeltük?

(2011-06-06. <http://agyarak.postr.hu/42-forint-0-csepp-benzinert>)

## **Nem a barátod a Barát-taxi**

Napindító inspiráló flegmaság a Barát-taxitól. Virág története rövid és velős, azonban annál bosszantóbb. (A Homár pedig gondolkozik egy "akik egy ágyban alszanak a főnökökkel" címkén.)

Súlyosan eltévedtek az üzemeltetők, amikor Barát-taxinak nevezték el vállalkozásukat. A repülőtérre rendeltem, majd hosszas telefonálgatás után közölték, hogy bocs, nincs autó, üljön be egy másikba 6 ezerét.

Gondolom ezt tanács nélkül is kitalálható lett volna, de a hölgyemény nem volt tisztában a szolgáltatás fogalmával. Amikor nehezményeztük az eljárást, akkor közölte, hogy egy ágyban alszik a főnökével, úgyhogy azt tehet, amit akar. Ezt nevezik szolgáltatásnak. Soha-soha többé nem utazunk a Barát-taxival, és ha nem akar hülyére véve, kioktatva hoppon maradni, más se tegye. Nem tudom, hogy a Fogyasztóvédelmi felügyelőségnél van-e ilyen kategória, hogy azok, akik egy ágyban alszanak a főnökükkel, nem tartoznak sem tisztességgel, sem korrektséggel a klienseiknek.

[http://homar.blog.hu/2011/06/09/nem\\_a\\_baratod\\_a\\_barat\\_taxi](http://homar.blog.hu/2011/06/09/nem_a_baratod_a_barat_taxi)

(Index, 2011. június 9., csütörtök)