

## **Sajtószemle**

*2011.42. hét*

### **Újabb botlás miatt bírság a Sparnak**

Hajdú

Közel 17 millió forintos bírságot rótt ki a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a Sparra, mert a hivatal egyik tavaly indított versenyfelügyeleti eljárása során fölöttébb kérdésekre hiányosan válaszolt. A GVH tavaly májusban jelentős piaci erővel való visszaélés miatt indított eljárást az üzletlánc ellen: a hivatal gyanúja szerint más szabálytalanságok mellett különféle kereskedelemszervezési és infrastruktúrafejlesztési díjakat terheltek a beszállítóikra, ráadásul a forgalomarányos juttatásokat is a beszállítók kárára módosították. A mostani büntetésre azért került sor, mert bár a Spar időközben megszüntette a hibás gyakorlatot, ám a hiányzó adatokat nem juttatták el a GVH-hoz. Ezek hiánya nem csupán a valós helyzet felderítését akadályozta, de az eljárás elhúzódásához vezetett. Gondolovics Katalin, a GVH szóvivője lapunknak elmondta, a mostani eljárási bírság nagysága is jelzi, hogy a hivatal hatékonyabb együttműködésre igyekszik ösztönözni a vállalkozásokat. Eddig csak egy másik áruházláncra idén nyáron kirótt 30 millió forintos eljárási bírság összege haladta meg a mostani büntetést. Ugyancsak a határozottabb fellépést jelzi, hogy a bírság kiszabását követően azonnal helyszíni vizsgálaton szerették volna összegyűjteni a vizsgálat befejezését akadályozó adatokat, ezzel is nyomást gyakorolva az üzletláncra. A bírságról szóló végzés egyelőre nem jogerős, miután az üzletlánc jogorvoslati kérelmét a versenytanács még nem bírálta el.

(Magyar Nemzet, 2011. október 15., szombat, 11. oldal)

### **Parlament: célkeresztben az uzsorások**

**Az Országgyűlés ma annak érdekében módosíthatja a büntető törvénykönyvet, hogy a jövőben szigorúbb szankciókkal sújtsák az uzsora-bűncselekmények elkövetőit.**

Szilágyi Richárd

A közigazgatási tárca szeptember 16-án terjesztette a Ház elé az uzsorázást érintő büntetőjogi szabályok szigorítását. A minisztérium kezdeményezte: az uzsorabűncselekmény alapesetének tényállási elemei közül hagyják el az üzletszerű elkövetési módot, azt a jövőben minősítő körülményként határozzák meg. Így akár az egyszeri uzsorázást is három évig terjedő szabadságvesztéssel büntethetik. Ugyanakkor a tervezett változás alapján korlátlanul enyhíthetné a bíróság azoknak a büntetését, akik még azelőtt jelentik az uzsora-bűncselekmény elkövetését, hogy az a hatóság tudomására jutott volna. A képviselők ma kezdik meg annak a fideszes javaslatnak a tárgyalását is, amely a szabálysértési törvény módosítása után elzárással vagy 150 ezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtaná azokat a hajléktalanokat, akiket fél éven belül másodszor büntetnek meg azért, mert közterületen élnek. Az előterjesztésben azzal érvelnek az elzárás lehetősége mellett, hogy a hajléktalanok

esetében a pénzbüntetés nehezen végrehajtható, és kevés a visszatartó ereje. Ma szavaznak a Gazdasági Versenyhivatal múlt évi beszámolójának elfogadásáról és arról is, hogy az 1566-os ostromra emlékezve a leghősiesebb város címét adományozzák Szigetvárnak, továbbá megválasztják az innovációs és fejlesztési eseti bizottság elnökét is. A Ház ma dönt a korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló törvényjavaslat sürgős tárgyalásba vételéről is. Megtárgyalják Kósa Lajos (Fidesz) indítványát is, amely szerint az oktató-nevelő munkát végző vezető beosztású közalkalmazottak a jövőben csak egy jogcímen kaphatnának pótszabadságot.

(Magyar Nemzet, 2011. október 17., hétfő, 2. oldal)

## Nyugaton jobb ugyanaz a termék

Magyar Nemzet

Bár a csomagolás szerint ugyanarról a termékről van szó, az Ausztriában kapható Hippi bébiételek, Pampers pelenkák, Coccolino öblítők, Persil mosószerek, Rauch gyümölcslevek mégis jobb minőségűek, mint amilyeneket a hazai üzletekben vásárolhatunk meg – derül ki a Budapest Fővárosi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vizsgálatából.

Mint a lapunk birtokába került összefoglalóból kiderül, a magyar piacra szánt, bevizsgált bébiételek összetétele sem felel meg a csomagoláson jelzettnek; több cukrot tartalmaznak, ami akár élettani szempontból is káros lehet a csecsemőknek. Komoly problémák vannak a lengyel gyártású Pampers pelenkákkal is, amelyek húsz százalékkal kevesebb folyadékot képesek felszívni, mint a német termékek. Részletek a Magyar Nemzet 2011. október 14-i számában.

<http://www.mno.hu/portal/815980>

(Mno.hu, 2011. október 14., péntek)

## Tisztességtelen játék?

Székesfehérvár - Jóhiszemű volt, és még vásárolt is - ettől kapott vérszemet az a budapesti, irodaszert árusító telemarketinges cég, amely komoly fejtörést okozott később egy családi vállalkozásnak.

Deme Lajosné egyszer csak azon kapta magát: egy, több mint 400 ezer forintos számlát akar vele kifizettetni egy telefonon ügyfeleket kereső társaság, annak ellenére, hogy ő nem kért az általuk elküldött csomagból... De kezdjük az elején, azok okulására, akiket még nem talált meg egy hasonló cég, illetve azoknak, akik a saját bőrükön tapasztalták az agresszivitás marketinges formáját:

- Úgy egy hónapja telefonáltak, mondván, van egy szuper akciónk, és 100 ezer helyett 50 ezer forintért juthatok irodaszercsomaghoz. Családi vállalkozásunkban használunk ilyen termékeket, ezért kértem, hogy küldjenek egy dobozzal. Ki is fizettem az 50 ezer forintot, de nem szándékoztam többet rendelni tőlük, mert nem vettem túl nagy hasznát a doboz tartalmának - mondta el Deme Lajosné. A csomagban volt toll, tűzőgép, lyukasztó, lefűzhető genoterm, hibajavító, törölköndő, tisztítóspray és cellux tartóval. Két hét múlva újra telefonáltak a cégtől, s a vonal végén egy kedves női hang közölte: ismét van egy ajánlatuk,

küldenek egy újabb csomagot, amit nem kell megvásárolni, hanem amire a vevőnek szüksége van belőle, azt megtartja, s csak azt fizeti ki.

Panaszosunk azonban semmilyen tételes árlistát nem talált a kapott - a korábbinál jóval nagyobb - dobozban, csak később küldtek egy megdöbbenő számlát. E szerint 401 ezer 739 forintot kértek, s a következő tételekből állt: egy doboz monitor-törlőkendőért 49 ezer 938 forintot kértek, de ugyanennyi volt a többi törlőkendő is, a két darab billentyűzet-tisztító spray ára 29 ezer 900 forint volt, a zsírtalanító gélért több mint 18 ezret számoltak fel, az antibakteriális felülettisztító ára is majd 50 ezer, 10 darab, egyenként 2 gigabyte-os pendrive-ért pedig több mint 123 ezer forintot kértek!

- Nem találtunk szavakat az összegre - mondta Deme Lajosné. Természetesen nem kértek a küldeményből, ám hiába keresték telefonon a céget, elérhetetlen volt. Ezért olvasónk megírta tértivevényes levelét a cégnek, amelyben közölte, hogy nem kéri a termékeket, és a csomaggal együtt visszaküldte. Jól tette, s épp az utolsó pillanatban: a nyolcadik munkanapon, ugyanis ennyi időn belül a fogyasztóvédelmi törvény szerint indoklás nélkül felbontható az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés. Erről azonban nem vett tudomást a cég, és visszaküldte a csomagot a panaszosnak. Telefonos huzavona következett, a telemarketinges váltig állította, hogy már nem tudnak mit tenni, fizetni kell.

Ekkor már a jogairól is tájékozódott a vásárló, aki a fogyasztóvédelmi hatósághoz nem fordulhatott, mert a telemarketinges társaság küldeménye a családi vállalkozás nevére szölt. Ekkor pedig már csak a bírósághoz fordulhat az ember, magánszemélyként viszont kérhetné a hatóságtól, hogy a többi közt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköző rendelkezés alapján kezdeményezzen vizsgálatot.

Deméék azonban adtak még egy esélyt a nyomulós cégnek, és újabb levélben közölték: továbbra sem szándékoznak fizetni, s ha nem viszik el a csomagot tőlük, 4 ezer forint plusz áfa napidíjat számolnak fel a tárolás díjaként. Ez, úgy tűnik, hatott, az akadékoskodó vállalkozástól ugyanis felhívták őket: viszik a csomagot!

- Ígérték, a héten elviszik - mutatja Deme Lajosné és férje a 12 kilós kartondobozt, ami tele van luxus árkategóriájú irodaszerekkel. - Utánanéztünk a cégnek, és a neten több károsultat is találtunk, s kiderült, hogy a cég ellen csalás és magánokirat-hamisítás miatt már nyomozott a hatóság. Ezért szeretnénk, ha mindenki óvatos lenne, és nem hagyná magát, ha egy ilyen cég találja meg - mesélte okulásunkra a házaspár.

[http://dh-online.hu/gazdasag/20111014\\_tisztességtelen\\_jatek\\_#s=rss](http://dh-online.hu/gazdasag/20111014_tisztességtelen_jatek_#s=rss)

(dh-online.hu, 2011. október 14., péntek)

## **Lehetnének alacsonyabb árak és nagyobb választék**

Jelenleg az uniós cégek alig több mint 9 százaléka forgalmazza termékeit másik tagállamban, így 26 milliárd euró értékű unión belüli kereskedelemről esnek el évente a kereskedők. A határon átnyúló kereskedelem egyik jelentős akadálya az egyes országok eltérő szerződési joga.

Jelenleg a határokon átnyúló tranzakciókat lebonyolítani kívánó vállalkozásoknak 26 eltérő nemzeti szerződési joghoz kell igazodniuk, ezeket le kell fordíttatniuk, ügyvédekkel kell alkalmazniuk, ami átlagosan 10 ezer euróba kerül számukra minden egyes új exportpiac vonatkozásában. Ez főleg a kisebb cégeknek nagyon riasztó. (Az exportálni kívánó magyar mikro-, kis- és középvállalkozásoknak az információhiány a legnagyobb problémája.) A határokon átnyúló ajánlatok szélesebb termékválasztékot és több potenciális fogyasztót jelentenének

A 27 tagállamban alkalmazott eltérő adásvételi jogszabályok bonyolulttá és költségessé teszik a külföldre történő értékesítést. Ez a magyarázata, hogy az 500 millió európai fogyasztó elesik a szélesebb választéktól és az alacsonyabb áraktól. Ha több vállalkozás rendelkezne határokon átnyúló ajánlatokkal, különösen a kisebb nemzeti piacokon, jól járnának a fogyasztók, ezáltal a kkv-k és növekedhet a nemzeti GDP.

Egy 2011. októberi Eurobarométer felmérés szerint az európai cégek 71 százaléka nyilatkozott úgy, hogyha lehetősége lenne rá, egységes európai szerződési jogot alkalmazna valamennyi, más uniós tagállambeli fogyasztóval folytatott, határokon átnyúló adásvétel során. Magyarország növekedése szempontjából is kulcsfontosságú, hogy a kkv-k minél nagyobb arányban exportáljanak. A hazai kisvállalkozók többsége azonban tőkeszegény és a hiányzó piacismeret is akadály a sikeres külpiaci szereplésüknek. Az eltérő jogszabályok tovább nehezítik a külpiaci megjelenést. (A Piac&Profit konferenciáján kiderült, az USA viszont tárt karokkal várja a magyar kkv-kat.)

Az Európai Bizottság olyan az unióban választható közös európai adásvételi jogot javasolt, amely segíti ezen akadályok megszüntetését, valamint több választási lehetőséget és magas fokú védelmet biztosít a fogyasztók számára. Ez elő fogja segíteni a kereskedelmet azáltal, hogy a határokon átnyúló szerződésekre vonatkozóan egységes szabályrendszert biztosít mind a 27 uniós tagállamban. Amennyiben a kereskedők a közös európai adásvételi jognak megfelelően kínálják termékeiket, a fogyasztóknak lehetőségük lesz magas fokú védelmet biztosító felhasználóbarát uniós szerződést választani mindössze egyetlen egérváltással. A bizottság javaslata most az uniós tagállamok, továbbá az Európai Parlament jóváhagyására vár, mely utóbbi egy idei szavazás alkalmával már jelezte elsőprő támogatását.

"A választható közös európai adásvételi jog könnyű és olcsó módszert biztosít a vállalkozások számára, hogy új európai piacokra lépjenek, egyúttal jobb ajánlatokat és magas fokú védelmet kínál a fogyasztók számára" - nyilatkozta Vivien Reding alelnök, az EU jogérvényesülésért felelős biztos. "A nemzeti jogszabályok félretolása helyett az Európai Bizottság ma szabad választáson, szubszidiaritáson és versenyen alapuló innovatív megközelítést alkalmaz."

Azonos, magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása valamennyi tagállamban: a közös európai adásvételi jog a minőségre is garanciát jelent majd a fogyasztók számára. Lehetővé teszi például, hogy a hibás árut vásárolt fogyasztók szabadon válasszanak a jogorvoslati lehetőségek közül - akár hónapokkal a vásárlás időpontját követően. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztó felmondhatja a szerződést, kérheti a termék cseréjét, javítását vagy árának csökkentését. Jelenleg a jogorvoslati lehetőségek közötti szabad választás csak öt uniós tagállamban létezik (Franciaország, Görögország, Litvánia, Luxemburg, Portugália).

Szélesebb termékválaszték biztosítása alacsonyabb áron: jelenleg azon fogyasztók esetében, akik proaktívan keresik a jobb ajánlatokat az EU területén, különösképpen az interneten, a kereskedők gyakran megtagadják az értékesítést vagy a szállítást. Ez legkevesebb 3 millió fogyasztót érintett egy év leforgása alatt. Jogbiztonság a határokon átnyúló tranzakcióknál: a fogyasztók 44 százaléka állítja, hogy a jogaikkal kapcsolatos bizonytalanság elveszi a kedvüket attól, hogy egy másik uniós tagállamból vásároljanak.

Az átláthatóság és a fogyasztók bizalmának növelése: a fogyasztók minden esetben egyértelmű tájékoztatásban fognak részesülni, valamint beleegyeznek abba, hogy a szerződés a közös európai adásvételi jogon alapuljon. Ezenfelül saját anyanyelvükön egyértelmű felvilágosítást kapnak jogaikról egy tájékoztatóban.

[http://www.piacprofit.hu/piac/lehetnek\\_alacsonyabb\\_arak\\_es\\_nagyobb\\_valasztkek.html](http://www.piacprofit.hu/piac/lehetnek_alacsonyabb_arak_es_nagyobb_valasztkek.html)

(piac-profit.hu, 2011. október 14., péntek)

## **Hétszáz vállalkozás a fogyasztóvédelmi pozitív listán**

MTI

Azok a vállalkozások kerülhetnek fel a listára, amelyeknél nem találtak hiányosságokat, az előző egy évben a hatóság nem hozott ellenük szankciót, és fogyasztói panasz sem volt velük szemben.

Országsszerte több mint hétszáz vállalkozás szerepel a fogyasztóvédelmi pozitív listán - mondta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója csütörtökön, Szekszárdon, ahol elsőként adott át a listára felkerült Tolna megyei vállalkozásoknak elismerést.

A fogyasztóvédelmi hatóság ez év januárjában három területen kezdett vizsgálatot: az ártájékoztatót ellenőrizték, a jóállással, szavatossággal kapcsolatos fogyasztói panaszokat vizsgálták, illetve idegenforgalmi ellenőrzéseket végeztek a nyári szezonban - mondta az MTI-nek Pintér István.

Azok a vállalkozások kerülhetnek fel a fogyasztóvédelmi pozitív listára, amelyeknél nem találtak hiányosságokat, az előző egy évben a hatóság nem hozott ellenük szankciót, és fogyasztói panasz sem volt velük szemben. Ezeknek a vállalkozásoknak a száma Tolna megyében elérte a százat.

A főigazgató beszámolt arról is, hogy a tervek szerint 2012. januárban, de legkésőbb a fogyasztók világnapján, március 15-én bevezetik a fogyasztóbarát emblémát, amelyet egyfajta védjegyként a jogkövető magatartást tanúsító vállalkozások kaphatnak meg.

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=21840&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=21840&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2011. október 14., péntek)

## **Nyugatra jobb minőségű árukat gyártanak a nagynevű cégek**

A nagynevű nyugati gyártók kelet-európai piacra szánt finomságai, mosó- és tisztítószeri sok esetben csak csomagolásukban egyeznek meg a Nyugaton kapható cikkekkel.

Újabb vizsgálat bizonyítja, hogy azonos név alatt forgalmazott termékek Nyugaton jobb minőségűek, mint Magyarországon – írja a Magyar Nemzet.

A lap pénteki számában azt írta: a nagynevű nyugati gyártók kelet-európai piacra szánt finomságai, mosó- és tisztítószeri sok esetben csak csomagolásukban egyeznek meg a Nyugaton kapható cikkekkel. A Budapest Fővárosi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vizsgálatának összefoglalójára hivatkozva a Magyar Nemzet hozzáteszi: valóban rosszabb minőségű gyermektápszer, pelenka, háztartási vegyszer és gyümölcslé kapható Magyarországon, mint például az osztrák boltokban.

A Magyar Nemzet emlékeztet arra, hogy elsőként egy szlovák vizsgálat alapján derült ki hasonló különbség a legnagyobb gyártók termékeiről még tavasszal.

hirado.hu

[http://atv.hu/belfold/20111014\\_nyugatra\\_jobb\\_minosegu\\_arukat\\_gyartanak\\_a\\_nagynevu\\_cegek](http://atv.hu/belfold/20111014_nyugatra_jobb_minosegu_arukat_gyartanak_a_nagynevu_cegek)

(atv.hu, 2011. október 14., péntek)

## **Kész átverés: macskaeledellel ügynököl a nagyvállalat vezérigazgatója**

Cseng a telefon, csicsergő női hang gratulál: tengerparti luxusnyaralást nyertünk, meghívnak egy izgalmas előadásra, ahol átvehetjük a jutalmunkat is. Meglepődünk, hiszen semmiféle sorsolásra nem jelentkeztünk. Persze azért örülünk a kivételes szerencsénknek. Máskor a postaládánkban találunk szórólapokat: filléres exkluzív buszkirándulásra invitálnak, nagy táskát vigyünk az ajándékoknak. Csak apró betűvel tüntetik fel: termékismertető lesz. Évente tízezrek vesznek részt ilyen utakon, és sokan méregdrága bővlikkel térnek haza. A fogyasztóvédelmi vizsgálatok szerint a hazai árubemutatók 85-90 százaléka átverés, és gyakran agresszív módszerekkel kényszerítik vásárlásra az embereket. SÁNDOR ZSUZSANNA írása.

Szánthó Zsuzsanna azt mondja, itthon a rendszerváltás után lendült fel a direkt marketing. Sokakat azért vonzott az ügynöki munka, mert úgy tűnt: itt csak a teljesítmény számít. Aki tehetséges, és többet dolgozik, többet is keres. S mivel az ügynökök jövedelme a forgalomtól függ, óhatatlanul rákényszerülhetnek az agresszív nyomulásra.

Meséli Szánthó Zsuzsanna, egyszer egy nagyvállalat vezérigazgatójával tárgyalt, akit közben üzleti ügyben hívtak. Kiderült, a csúcsvezető macskaeledellel ügynökölt.

Persze sok munkanélküli is beállt valamelyik "ügynöktoborzó" társasághoz – a gyors meggazdagodás reményében.

Csakhogy a piac telítődése miatt rengetegen kiestek a marketinges ügynökhálózatokból. Ráadásul válság idején még nehezebb a méregdrága cuccokat eladni.

Szánthó Zsuzsanna úgy véli, a direkt marketingben a webáruházaké a jövő. Amerikai példát említ. Pár éve az egyik farmercég új márkát akart bevezetni. Internetes közösségi portálon városépítő játékot indítottak: virtuális házakat, üzleti negyedeket lehetett kialakítani. Persze farmerboltot is – a cég "virtuális divattermékeivel". A netező fiatalok pillanatokon belül megszerették az új brandet, s amikor már majd megőrültek érte, a vállalat megnyitotta a valóságos farmerboltját. Megrohamozták a vevők.

A jelenség a direkt marketing elképesztő távlataira, ugyanakkor kockázataira is figyelmeztet. A világhálón hatalmas tömegeket lehet manipulálni úgy, hogy észre sem veszik: elmés üzleti stratégiák játékszerei lettek.

A direkt marketing – a bolt nélküli értékesítés – törvényes, legális. Ehhez a kereskedelmi ágazathoz tartoznak a teleshopok, a webáruházak vagy a csoportos termékbemutatók is.

Szánthó Zsuzsanna, a Corvinus Egyetem marketingkutatói tanszékének adjunktusa szerint a cégek számára a direkt marketing a legolcsóbb értékesítés.

– Nem kell üzlethelyiséget fenntartaniuk. Mivel ügynökökkel dolgoznak, bért és járulékot sem fizetnek. Közvetlen forgalmazással az árucikkek – elvileg – jóval olcsóbbak lehetnek. A vevők is jól járhatnak: a cégek házhoz viszik a termékeket, s jobban figyelembe vehetik az ügyfelek igényeit.

Ilyen ideális kereskedelem azonban csak ott lehetséges, ahol betartják az üzleti élet írott és íratlan szabályait. Ahol erős a szakmai önkontroll, a tisztességtelen cégeket kiszorítják a pályáról. Ám olyan országokban, ahol nincs jogbiztonság, és túl sokan akarnak nyerészkedni túl kicsi piacon, egy termékbemutató pszichothrillerré is válhat. Nálunk a direkt marketing sokszor a lelki hadviselés eszköze. Az agresszív, megalázó manipulációs technikákat a csoportthatás is erősítheti.

Ezzel is magyarázható, hogy a termékbemutatókra általában több embert hívnak össze. A résztvevőkkel éreztetik: ők kiváltságos, kvalitásos személyek. Csak önöknek!

Szánthó Zsuzsanna szakmai érdeklődésből egyszer elment egy ilyen termékbemutatóra: a meghívott házaspároknak üdülési jogokat értékesítettek. Előzőleg telefonon tesztelték őket utazási szokásaikról.

A szeánszot elegáns helyszínen rendezték. Filmeket vetítettek álomszép tengerpartokról, azokról a luxusszállodákról, ahol az apartmanok kaphatók. Közben a színpadon szpiker gyözködte az egybegyűlteket, mennyire kedvezményes az ajánlat: "??Csak ma, csak

önöknek!” Majd kijelentette: "??Hölgyeim és uraim! Mi ide olyan házaspárokat hívtunk, akik kimagasló tehetségüknek és szorgalmuknak köszönhetően már elérték valamit az életben. Akik mégis úgy gondolják, hogy a pénztárcájukból nem telik a szolgáltatásainkra, azokat nem tartanánk fel tovább.”

– Egyetlen házaspár állt fel, és a tekintetek keresztüzében szégyenkezve kiosont a teremből. A moderátor jelentőségteljes mozdulattal becsukta mögöttük az ajtót, s fennhangon közölte: "Most már magunk között vagyunk!" – idézi emlékeit Szánthó.

A marketinges szakember sem vett végül a több millió forintos üdülési jogból. De nem úszta meg ennyivel: a cég még egy évig bombázta telefonon. Hiába mondta nekik, hogy nem szeretne vásárolni. Akkor is hívták.

A direkt marketing célközönsége azonban nemcsak a magasan képzett középosztálybeliek. Sok forgalmazó a kispénzű nyugdíjasokra, munkanélküliekre hajt. Fillérékért kínálnak nekik termékbemutatóval egybekötött buszkirándulásokat. Mesebeli lehetőség ez azoknak, akiknek az élet örömeiből nem sok jut.

Szánthó szerint a fogyasztói társadalomban megváltozott a kereskedelem szerepe: ma már az "élményvásárlás" hódít. A fiatalabbak egyik legnépszerűbb szabadidős tevékenysége a plázázás.

A nyugdíjasok pedig szívesen elbuszozgatnak egy-egy jó marketinges dzsemboriért.

Levélládánkban mi is találtunk olyan reklámutas prospektusokat, amelyeken kiemelték: "Nagy táskákat hozzanak az ajándékokhoz!" Az egyik cég falusi borkóstolóra, mulatozásra hívott – ajándékhegyekkel. Mindössze 1290 forintért! A másik hirdetés ausztriai kirándulásra csábított: a "finom ebéd" mellé felsorolhatatlan mennyiségű szuvenírral. És az egész csak 990 forint. Hihetetlen!

Az a baj, sokan mégis elhiszik. A szórólapokat megmutattuk Fülöp Zsuzsának, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivőjének. Azt mondta, az efféle ajánlatokkal kecsegtető cégekkel szemben ők csak abban az esetben tudnak fellépni, ha bizonyítható: ígéreteiket egyáltalán nem tartották be. De valójában nehéz az ilyen eljárás, ugyanis a termékbemutatókra nálunk semmilyen külön jogszabály nem vonatkozik.

Az említett szórólapokon egyébként az is olvasható: "Csak 18 éven felüliek vehetnek részt a programon.”

– Ez is arról árulkodik: az út igazi célja a méregdrága termékek eladása. Kiskorúak nagy összegű, drága értéktárgyakat nem vásárolhatnak szülői jóváhagyás nélkül. A cégeknek ezért nem érdekük, hogy gyerekeket utazzassanak – jegyzi meg Fülöp Zsuzsanna. Buszos túrák

A reklámokon furcsa kikötés az is: "??A buszon csak utazás ideje alatt szabad tartózkodni.” De vajon miért? Egyszerű a magyarázat: a termékbemutatókat többnyire mindentől távol eső helyeken tartják, a közelben semmi nincs. Így az idős emberek – ha a buszba sem ülhetnek be, és nem akarnak órákig ácsorogni a szabad ég alatt – kénytelenek végighallgatni a marketing-előadást.

A fogyasztóvédelemhez több panasz érkezett arról is: megfélemlítéssel kényszerítettek utasokat a vásárlásra. Olykor szekrénytermetű "csoportkísérők" tartottak velük, s ha valaki akadékoskodott, rendreutasították. Nem mindig barátságosan.

Egy "marketinghadakat járt" asszony nyilatkozta: a buszos túrán gyógyhatású készítményeket akartak rájuk sózni. Amikor a nemtetszését fejezte ki, az előadó haragra gerjedt: "Közölte, fogjam a táskámat, és takarodjak ki. Ráadásul vén hülyének nevezett, és megfenyegetett, hogy fejbe vág az ajándék vasalóval.”

Az ügyet a fogyasztóvédelmi hatóság is vizsgálta. Nem sok eredménnyel: az ilyen eseteket utólag nagyon nehéz bizonyítani. A sértettnek tanúkat kellene hozni, akik vállalják a rendőrségi, bírósági procedúrát is. Fülöp Zsuzsanna szóvivő tudomása szerint erre még nem volt példa idehaza.

Egyébként agresszív ráhatás nélkül is vásárlásra készíthetik az időseket. A negédes hang olykor eredményesebb is. A meghívott utasok úgy érzik: a cég eteti-itatja, elhalmozza őket. Ennyi jóságot illik viszonzni. Elő a pénztárcával! Akár hitelt is hajlandók fölvenni, hogy

megszerezhessék a "különleges portékákat", amelyek "csak ma, rendkívüli akciós áron" kaphatók.

Így találnak vevőkre a több százezer forintos derékmelegítők, gyógyító csodalámpák. Az öregek elhiszik, hogy a "gyógykincs" elmulasztja minden nyavalyájukat.

Molnárné Kovács Judit, a Debreceni Egyetem Pszichológiai Intézetének adjunktusa állítja: vásárlási szokásaink egyre irracionálisabbak.

– Nem a valódi szükségleteinket, hanem a vágyainkat szeretnénk kielégíteni. Életérzéseket, féltéseket veszünk, például fiatalságot, egészséget. Aki beteg, mindenét odaadná a gyógyulásért. És ezt könnyen kihasználják a cégek.

A pszichológus hozzáteszi: mindenki átverhető – kortól, nemtől függetlenül. Hiszen nem tudunk mindig mindenre odafigyelni, résen lenni. Senki sem akar állandó szorongások, aggodalmaskodások között élni.

A fogyasztóvédők három éve rendszeresen ellenőrzik a termékbemutatókat – inkognitóban. Azt tapasztalták: az ilyen előadások 85-90 százalékában tisztességtelen eszközökkel tévesztik meg az embereket. Például nem tájékoztatják őket a nyolc munkanapos "elállási jogukról". Ennyi időn belül indoklás nélkül visszaléphetnek a vásárlástól, pénzüket is visszakérhetik. Fogláló, kötbér

Csakhogy sokan azt sem tudják, mit írnak alá. Nincs idejük, lehetőségük kisilabizálni az apró betűket. Fülöp Zsuzsanna egyik panaszosuk esetét említi. Az idős néni boldogan vitte haza a termékbemutatóról az ötezer forintos porszívóját. Hamarosan a cég csekket küldött neki: fizesse be a 250 ezer forintos valódi vételárat. Az asszony akkor döbbsen rá: az ötezeres csak a fogláló volt. Közölte a céggel: vigyék a porszívót, ennyiért nem kell neki. Így is történt. Majd jött az újabb felszólítás, amelyben 75 ezer forintot követeltek rajta. Kiderült, a szerződésben parányi betűkkel szerepelt: ha nyolc napon túl mond le a vásárlásról, 75 ezres kötbért kell fizetnie.

S ha valaki aláírta a szerződést, utólag nem hivatkozhat arra: nem látta, mi van a szövegben. A reklámutazásról hazatérők

gyakran azzal is szembesülnek: az illető portéka sokkal jobb minőségben, sokkal olcsóbban bármelyik üzletben kapható.

Egyébként ha a fogyasztóvédőknek sikerül is bizonyítaniuk a tisztességtelen üzleti magatartást, legfeljebb pénzbírságot róhatnak ki a kereskedőkre. Többnyire százezer forintos nagyságrendben.

Mindenesetre furcsa: amióta szigorították nálunk a szabálysértéseket, húszezer forint alatti lopásokért is bárkit lecsukhatnak, viszont ha valaki aranyárban ad el bővlikat, s milliókat kaszál mások megvezetésén – olcsón megúszhatja.

Úgy tűnik, egyelőre nincs más orvosság a honi direkt marketing "betegségeire", mint a megelőzés. Tudatos vásárlóként elkerülhetjük a csapdákat, kevésbé eshetünk áldozatául gátlástalan "rábeszélőgépeknek".

<http://www.168ora.hu/landingpage/fogyasztovedelem-termekismerteto-arubemutato-direkt-marketing-reklamutazas-foglalo-kotber-83673.html>

(168ora.hu, 2011. október 16., vasárnap)

## **Fogyasztóvédelmi panasszal is mehetünk**

Budapest, Debrecen - Harmincegy új ügykör kerül a kormányablakokhoz máától (október 17-től, hétfőtől) – jelentette be Szabó Erika, a területi közigazgatásért és választásokért felelős államtitkár a napokban.

Így ezentúl - a már meglévő 30 ügykör mellett - a kormányablakokban lehetőség lesz például fogyasztóvédelmi panaszokat bejelenteni, TAJ-kártya, európai egészségbiztosítási kártya igénylését, valamint östermelői igazolvány kiadása iránti kérelmet benyújtani, továbbá bejelentést tenni parlagfűvel "fertőzött" ingatlanról vagy építőipari kivitelezési tevékenység megkezdéséről.

Átveszik és továbbítják

Átveszik és továbbítják ezentúl a kormányablakok a kivételes nyugellátásemelést és egyszeri segély, valamint a fogyatékosági támogatás iránti kérelmeket, ahogyan elő lehet majd terjeszteni táppénz, terhességi-gyermekágyi segély és gyermekgondozási díj iránti méltányossági kérelmet is. Ha valaki veszélyes anyaggal, veszélyes készítménnyel folytat tevékenységet, azt is bejelentheti majd a kormányablakokban, ahol lesz lehetőség például természetes fürdőhely kijelölésének eljárására is.

A szakigazgatási szervezetek ügyfélszolgálatain továbbra is intézhetők lesznek a hétfőtől a kormányablakokhoz bekerülő ügyek – jegyezte meg Szabó Erika. A debreceni kormányablakban 16 munkatárs várja az ügyfeleket reggel 8-tól este 8 óráig.

Az ügykörök bővülésével a létszám nem nő, az ügyintézők felkészítése folyamatban van – kaptuk a tájékoztatást.

A kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodái, a kormányablakok az év elején nyíltak meg az ország 29 pontján. Címkék: egészség, fogyasztóvédelem, panasz, védelem, veradás

<http://www.haon.hu/fogyasztovedelmi-panasszal-is-mehetunk/1816394>

(haon.hu, 2011. október 16., vasárnap)

## **Kárpótolják, ha túlszámláznak**

**Nyakunkon az őszi, kezdődik a fűtési szezon, jönnek a gázszámlák, és szaporodnak a panaszok. A fogyasztó általában a magas számlák miatt elégedetlenkedik, a szolgáltató viszont a gáztolvajokra vadászik.**

Nemrég Nyíregyházán százak demonstráltak, akiket a TIGÁZ szabálytalan gázvételezés miatt nagy összegű pénzbüntetés fizetésére kötelezett. Az ilyen esetekre fel kell készülni, s a végtelennek érdekes figyelniük, ha szeretnék elkerülni a csapdahelyzetet. Amennyiben ez mégis bekövetkezik, jó tudni, hogyan érvényesíthetik fogyasztói érdekeiket, ha úgy vélik, igazságtalanság áldozatai lettek.

Tanácsos írásban benyújtani a panaszt

A szabálytalan vételezés vádja akkor merülhet fel, ha a mérőt ellenőrző szerelő szabálytalanságot talál, például hiányzik az órárt védő plomba. Ekkor köteles leszerelni a mérőt, majd egy dobozba tenni, amit aztán lepecsételnek, és igazságügyi szakértőhöz kerül, a helyszínen jegyzőkönyvet vesznek fel.

Aki szeretne panaszt tenni, annak azt érdemes írásban eljuttatnia a szolgáltatóhoz, majd - ha ez nem visz eredményre - jöhet a békéltető testület vagy a hatóságok (Gazdasági Versenyhivatal Magyar Energia Hivatal, Fogyasztóvédelmi Hatóság). Kártérítést azonban csak bírósági vagy békéltető testületi eljárás során ítéldhetnek meg.

Mikor téved a cég, és mikor a fogyasztó?

A fogyasztók egyik leggyakoribb panasza a gázszolgáltató túlszámlázása. Pedig általában nincs igazuk: az összeg azért is lehet meglepően magas, mert a részszámlázási rendszer miatt olykor többet, máskor pedig kevesebbet kell fizetni a valós fogyasztásnál. Mivel az óraállást csak évente egyszer ellenőrzik, a számlák az előző évi átlagos fogyasztás szerint érkeznek. Egy különösen hideg tél után esélyes, hogy a következő évben is hasonló nagyságúra becsülik a fogyasztást. A szabályzat szerint a túlfizetés azonnali visszautalására nincs lehetőség, azt csak az elszámoló számlán írhatják le. Ha ez nem történik meg jogosan lehet élni panasszal.

Életet menthet ötezer forint

Juhász Zsolt dunakeszi gázszerelő egy másik veszélyre hívja fel a figyelmet. Évente 20-30 ember hal meg gázmérgezésben. A tragédiák többségét meghibásodott vagy eleve szabálytalanul felszerelt vezetékrendszer okozza. Miután a „gyilkos”, a szén-monoxid szagtalan, ha már a légtérbe került, szinte lehetetlen védekezni ellene. Megelőzni azonban lehetséges. Ennek egyik hatékony módja, hogy minden szezon előtt nézze át egy szerelő a rendszert, a másik pedig a szén-monoxid-érzékelő. Ez a szerkezet már 5-10 ezer forintért megvásárolható, mely - ha szakember szereli fel abszolút hatékony.

M. G.

## Választhat szolgáltatót

- Aki váltás után mégis meggondolja magát, az bármikor visszatérhet a régihez, feltéve, ha nincs tartozása.
- Ha a szolgáltató nem teljesíti aminőségi követelményeket - például tévesen vagy későn állítja ki a számlát -, fogyasztóként pénzbeli kárpótlást követelhet.
- Szolgáltatót szabadon választhatunk, a váltás pedig ingyenes.
- Mikor a szolgáltató ellenőrzi a mérőt, a fogyasztó jelen lehet. Gond esetén a felvett jegyzőkönyvbe beleírhatja az észrevételeit is.

(Bors, 2011. október 18., kedd, 24+25. oldal)

## Roszbabb minőségűek itthon a világmárkák?

A multinacionális cégek gyakran gyengébb minőségű termékeket forgalmaznak Magyarországon, mint

Nyugat-Európában – ezt állapította meg a Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálata.

Szeptember végén érkezett a hír, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálata szerint multinacionális cégek gyakran gyengébb minőségű termékeket forgalmaznak Magyarországon, mint Európa nyugati felén. A hatóság kutatási eredményeit akkor még márkanevek nélkül ismertette Pesti Imre kormány megbízott. A Magyar Nemzetben október 14-én pénteken megjelent cikk azonban már konkrét termékeket, márkákat is megjelöl – a lap azt állítja ugyanis, hogy birtokába került a vizsgálat összefoglalója.

A vizsgálat során a Magyarországon kapható termékeket összehasonlították az ausztriai üzletekben találhatóakkal. Bár a csomagolás szerint ugyanarról a termékről van szó, az Ausztriában kapható Hipp bébiételek, Pampers pelenkák, Coccolino öblítők, Persil mosószer, Rauch gyümölcsleveket mégis jobb minőségűnek ítélte a hivatal, mint amilyenek a hazai üzletekben megvásárolhatók.

A Hipp bébiételei esetében a magyarországi hanságligeti gyárban készült Vilmoskörte bébidesszert, valamint a Hipp Jó éjt papit osztrák megfelelőikkel hasonlították össze. A vizsgálat mind az érzékszervi, mind laboratóriumi teszt esetében megállapította, hogy az

állagán és ízén kívül a cukortartalom is magasabb volt a magyar termékekben, az osztrák üzemben készült termékekben ezzel nem volt gond. A kormányhivatal jelentése kihangsúlyozza, hogy a magasabb cukortartalom a csecsemőkre élettani hatások miatt káros lehet hosszútávon, ezért a fogyasztóvédelem vizsgálatot kezdeményez nem megfelelő tájékoztatás miatt a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatalnál (MHSZH).

A Pampers pelenkák esetében azok nálunk kapható lengyel gyártású változatai, bár olcsóbbak, de húsz százalékkal kevesebb folyadék megkötésére képesek, mint a nyugati piacon kapható pelenkák.

A Rauch Happy Day száz százalékos és a Bravo narancs ötven százalékos gyümölcsleveit összehasonlítva az összetevők alapján nem állapított meg eltérést a vizsgálat, de a folyadék színéből és állagából arra lehet következtetni, hogy az íz és a zamatkülönbséget az eltérő alapanyagok minősége okozza.

A tisztítószeres összetevőire vonatkozó rendeletek meglehetősen tág mennyiségi határok között mozoghatnak, ezért itt a vizsgálatok nehezen tudják feltárni a minőségi különbséget. A Persil Sensitive, és a Coccolino öblítő esetében az Unilever Magyarország és az Unilever Austria termékei összetételében nincs eltérés, viszont az osztrákok termékei a tesztekénél mindig jobban szerepeltek.

A Cillit Bang esetében komolyabb problémák is felmerültek, a magyar termékből hiányzik az egyik fő alkotóelem, az aktív klór. Ráadásul a bevizsgált magyar termékek forgalomba hozatali dátuma 2008 volt. A gyártó Reckit Benckiser által meghatározott minőségi határidő viszont csak két év. Az árusító üzletek ellen ezért fogyasztóvédelmi eljárás indul.

Az összefoglalóból az is kiderül, hogy a termékek ára a pelenkák esetében 40-50 százalékkal, a gyümölcslevek esetében 30-40 százalékkal kevesebb idehaza, mint az összehasonlításhoz használt ugyanazon márka osztrák termékei. A tisztítószeres és bébiételek esetében viszont ugyanazon árért kapható a rosszabb minőségű termék.

(Kreatív Online)

<http://www.maipiac.hu/index.php/fmcg-piaci-hirek/8911-rosszabb-minsegek-itthon-a-vilagmarkak>

(maipiac.hu, 2011. október 17., hétfő)

## **Lehúzni próbálja ügyfeleit az ELMŰ**

Úgy látszik, nem először fordul elő - legalábbis panaszos szerint -, hogy az ELMŰ előszeretettel számláz kicsivel, csupán pár tízezer forinttal többet a fogyasztóknak. Ezúttal azonban szívós és türelmes ügyfélre akadtak, aki semmiképpen nem hajlandó többet fizetni a kellenénél, kinek kálváriáját alant olvashatják:

Az alábbi levelet küldöm nektek, és küldtem az alább részletezett hivataloknak. Az átütő siker reményében és érdekében rettentő hivatali nyelven fogalmaztam. Bízom benne, hogy így átmegy a rendszeren a panasz és remélem még a gumizene szó sem akadályozza meg őket az rendesen odacsapós vizsgálatban!

Tisztelt Hivatalok,

A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat szabályozó 2005. évi CLXIV. törvény, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogosan elvárható minőségi kötelezettségeinek súlyos megsértése értelmében panasszal kívánok élni a Budapest Elektromos Művek Nyrt., mint Szolgáltató (áramszolgáltató és kereskedő) ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatban.

A Szolgáltató egy teljesen irreális számlát küldött részünkre. E szerint az utolsó számlázási évben összesen 26 kWh áramot fogyasztottunk. Ennek következtében kb. 57.000 ft túlfizetés keletkezett az elmúlt évben.

Ez természetesen nem fedi a valóságot. A Díjnet rendszeren keresztül megérkezett száma szerint kb. 13 ezer párszáz kWh-n áll a számláló, a valóságban 15 ezer párszázon. (A számla másolatát PDF-ben csatolva küldöm.)

A díjleolvasást a Szolgáltató megbízásából érkezett személy végezte, és az óra állásáról fényképet is készített.

Ezt a Szolgáltató (illetve munkatársa, vagy alvállalkozója) által generált hibát szerettem volna jelezni a Szolgáltató telefonos, helyi hívással működő ügyfélszolgálatán. Ez nem sikerült, mert a telefont senki nem vette fel. A telefonom kijelzője alapján egyszer 38 percet, másodszor 20 percet, majd újabb 36 percet hallgattam a gumizenét, de a számlareklamációval nem sikerült beszélnem. Mindez a tegnapi és a mai nap folyamán történt, ezért a telefonos részletező nem áll a rendelkezésemre, de kérésre azt is elküldöm, amint megérkezik.

A hibabejelentő számot hívva egyszer, kb. 10 perc után sikerült beszélnem a Szolgáltató ügyfélszolgálatával. Ahol számlázási hibát jeleztem. Ők viszont azt jelezték, hogy ezzel a hibával a hibabejelentő vonal nem tud foglalkozni, és hívjam a számlázást. Én viszont azt jeleztem, hogy ez lényegében lehetetlen, és kértem, vegyék fel az adataimat, majd hívjanak vissza (mint ahogy arra más szolgáltatóknál van mód). A Szolgáltató ügyfélszolgálat jelezte, hogy erre itt nincs lehetőség. Én jeleztem, hogy a gyakorlat miatt a felelős kormányzati szervekhez fogok fordulni.

Meggyőződésem, hogy ezen Egyetemes Szolgáltató esetében a részletezett eljárás nem biztosítja a megfelelő ügyfélszolgálatához való hozzáférés lehetőségét. Kérem a Hivatalt, hogy ügyemben eljárni szíveskedjék, és jelezném, hogy az ügygel kapcsolatban vagyoni és nem-vagyoni kártérítésre is igényt tartok.

Egyben szintén kérem a Hivatalt, hogy indítson átfogó, akár "próbavásárlásokat" is igénybe vevő vizsgálatot, mert informális környezetben arról értesültem, hogy a Szolgáltató eljárása a személyes ügyfélszolgálaton is az általam részletezettekhez hasonló és régóta általános.

Meggyőződésem, hogy a Szolgáltató gyakorlata akkor is elfogadhatatlan lenne, ha nem Egyetemes Közszolgáltató lenne, és nem ért volna el a 2010-es üzleti évben 21 milliárd forint adózás előtti nyereséget. Egyben meggyőződésem, ha a Szolgáltatóval szembeni panaszunk az egyik meghatározó kiváltó oka, hogy kihasználja jelentős, domináns piaci erejét.

Egyben jelezném, hogy panaszomat benyújtottam a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve be fogom nyújtani az Energiahivatalhoz is. Amennyiben úgy látják, hogy a sikeres és eredményes vizsgálat lefolytatása csak a szervek összevont és egységes eljárásával lehetséges kérem ne habozzanak eképpen eljárni, illetve olyan további Hivatalt, vagy Hatóságot bevonni a munkába, amelyre szükség lehet.

Kérem a Hivatalt, hogy a vizsgálat megkezdéséről, illetve annak részleteiről értesíteni szíveskedjen, illetve arról is, amennyiben esetleg további adatokra van szüksége a vizsgálat eredményes lefolytatásához.

[http://homar.blog.hu/2011/10/17/lehuzni\\_probalja\\_ugyfeleit\\_az\\_elmu](http://homar.blog.hu/2011/10/17/lehuzni_probalja_ugyfeleit_az_elmu)

(Index, 2011. október 17., hétfő)

## **Újabb fordulat: a bankok már a nyugdíjasokra utaznak**

Ha befektetésről volt szó, eddig szóba sem álltak a hatvan felettiekkel, most pedig a kínálat határa a csillagos ég.

Lehet-e megtakarítani a nyugdíjból? – sokan a kérdést is abszurdnak tartják. Spórolásban viszont verhetetlen az idősebb nemzedék, és abban is, hogy a keveset jól beossza, mégis alig néhányan gondolkodnak a megtakarításokban, meséli Talyigás Katalin, az Életet az Éveknek szervezet budapesti elnöke.

Ha befektetésekről volt szó, a pénzügyi intézetek eddig szóba sem álltak a hatvan felettiekkel, most pedig a kínálat határa a csillagos ég, s a szerződéskötés reményében az is előfordul, hogy olyasmibe is belehajszolják őket, ami biztosan nem befektetés.

Kötvény, állampapír, balesetbiztosítás – mibe érdemes belevágni, és mi az, ami biztosan átverés? Hegyesiné Orsós Éva, a Nyugdíjasok Országos Képviselője elnöke a Kossuth Rádió Napközben című műsorában elmondta, több bank és biztosító társaság is próbálta velük felvenni a kapcsolatot. Kaptak például olyan ajánlatot, hogy a nyugdíjasok havonta tegyék félre azt a pénzt, amit az unokáiknak szánnak, de baleset vagy ápolás esetére is vannak megtakarítási lehetőségek. Az egyik legkeresettebb termék pedig a lakásért életjáradék volt, amely sok idős ember életét könnyebbé tehetné volna, de amelyet a válság hatására megszüntettek a pénzügyi intézetek.

Binder István, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szóvivője a nagyobb kockázattal járó befektetéseket nem ajánlja az időseknek, inkább a bankbetétet, állampapírt javasolja. Azt is fontosnak tartja, hogy ne hosszú távú befektetési formát válasszanak, hanem inkább egy éven belül hozzáférhető. Felhívta a figyelmet arra is, hogy sok banknál lehet olyan nyilatkozatot kitölteni, ami megkönnyíti az öröklést.

A szóvivő a tisztességtelenül dolgozó intézményekkel kapcsolatosan a nyugdíjasokat megcélzó egy-két napos termékbemutatókat említette. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tavaly novemberi vizsgálata során a termékbemutatók 75 százalékánál talált fogyasztóvédelmi szempontból problémát, újabbán pedig áruhitelket, fogyasztási hiteleket tesznek a termékbemutató mellé.

A hatósági fellépés miatt egyre kevesebb a jogosulatlan pénzszolgáltató, magánszemély vagy pénzkölcsönző. A pénzügyi intézményeknél is ritkábban fordul elő, hogy a banki megtakarítás lejártával idős embereknek hosszú lejáratú befektetési életbiztosítást adnának el, vagy nyugdíj előtakarékosági számlára íratnák át a pénzt, amelyhez leghamarabb három év múlva lehet csak hozzáférni, tette hozzá Binder István

Vancsó Gábor regisztrált pénzügyi tervező is a biztonságot tartja a legfontosabb szempontnak, ezért bankbetétet, kötvényt, vagy a kötvénytúlsúlyos befektetési alapokat ajánlotta, a devizakockázat elkerülése érdekében pedig a nagynevű magyar vállalatok kötvényeit javasolta. Vancsó Gábor arra is figyelmeztetett, hogy lehetnek olyan rejtett költségek, amelyek csak a hozamrealizálásnál jelentkeznek.

[http://www.hirado.hu/Hirek/2011/10/17/15/Ujabb\\_fordulat\\_a\\_bankok\\_mar\\_a\\_nyugdijasok\\_ra\\_utaznak.aspx](http://www.hirado.hu/Hirek/2011/10/17/15/Ujabb_fordulat_a_bankok_mar_a_nyugdijasok_ra_utaznak.aspx)

(hirado.hu, 2011. október 17., hétfő)

## **Az e-kereskedelem ünnepe: webáruház lett az Ország Boltja**

Az Uránia Filmszínházban adták át tegnap este az Ország Boltja trófeákat; a fődíjat a 220volt.hu elektronikai webáruház nyerte el. A versenyen, amelyet az Árukereső.hu alapított, összesen 439 webáruház indult Minőségi és Népszerűségi kategóriákban. A gálán Dr. Szöllősi László a Nemzetgazdasági Minisztérium helyettes-államtitkára, és Simon Gábor, a Parlament Fogyasztóvédelmi Bizottságának elnöke köszöntötte a versenyt. Díszvendégként díjakat adott át Dr. Morvay György, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke, Házi Zoltán, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Tagozatának elnöke, valamint Osman

Sahbaz, a Török-Magyar Kereskedelmi Kamara elnöke és számos ismert színész, énekes és közéleti személyiség. A Google, a világ első számú internetes vállalata különdíjat adott át.

A Népszerűségi Díjért 16 kategóriában indulhattak a boltok. A Könyv, film kategória győztese a Libri lett, az Általános műszaki cikk kategóriában az Extreme Digital vihette el az első díjat, a Szolgáltatás kategóriában indulók között a Netpincérre szavaztak a legtöbben, a Baba-mama kategóriában pedig a Ruhafalva.hu bizonyult a legnépszerűbbnek.

hirdetés

Minőségi Díjakat 10 kategóriában adtak át az Árukereső.hu vezetői. Ezeket a díjakat nem csupán a boltok népszerűsége alapján ítélték oda, hanem a verseny időtartama alatt, az induló boltok valós vásárlói kérdőíveket töltöttek ki, amelyben a bolt ügyfélszolgálatától kezdve, a kiszállításon át a fizetésig mindent értékelhettek. Ezek összesítése alapján derült ki, hogy melyek a legjobb minőségű webáruházak. Idén a legjobb minőségű számítástechnikai webáruház a Pcland lett, Sport és fitness termékkategóriában pedig a Tactic Sport webshop nyert.

Ritkán sorakozik fel egy gazdasági ágazat szereplőinek csaknem fele egy megmérettetés mögé. A díj súlyát jól mutatja ugyanis, hogy az Ország Boltja esetében a kb. 1000 aktív, professzionális magyarországi webáruház közel fele beszállt a versenybe.

A díjátadón Dr. Szöllősi László a Nemzetgazdasági Minisztérium belgazdaságért felelős helyettes-államtitkára és Simon Gábor, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Bizottságának elnöke méltatta a versenyt, a magyar e-kereskedelelem fejlődését, a kezdeményezés jótékony hatását, valamint kiemelték, hogy a megmérettetés különlegesen hasznos fogyasztóvédelmi szempontból, hisz maga a fogyasztó részletes értékelésein alapult. Ráczy István, az Ország Boltját szervező Árukereső.hu marketing igazgatója köszöntőjében a hihetetlenül gyorsan fejlődő, és egyre sikeresebb magyar e-kereskedeleme ünnepeként nevezte az estét.

[http://techline.hu/it/2011/10/18/Az\\_ekereskedeleme\\_unnepe\\_webaruhaz lett\\_az\\_O\\_IIN3VJ#rss](http://techline.hu/it/2011/10/18/Az_ekereskedeleme_unnepe_webaruhaz lett_az_O_IIN3VJ#rss)

(techline.hu, 2011. október 18., kedd)

## **A G20 készen áll megvédeni a fogyasztókat a pénzügyi dzsungelben**

A G20 párizsi találkozásán a nem csak az európai adósságválság minél hamarabbi megoldásáról vitáztak az országok összegyűlt képviselői is, de megegyeztek a pénzügyi témájú fogyasztóvédelem szabályainak újrafektetéséről is.

A fogyasztóvédelmi tervek alapjait a G20 februári felkérésére a Gazdasági Együttműködés és Fejlesztés Szervezete (OECD) készítette el. Ennek segítségével kívánják a G20 vezetői helyreállítani a megrendült bizalmat, mely a válság 2008-as kitörése óta nem erősödött meg a pénzügyi szektor iránt.

"A fogyasztói bizalom helyreállítása nélkül veszélybe kerülhet a globális talpraállás és növekedés" - mondta Angel Gurría, az OECD főtitkára. "A mostani válság következményeinek nagy részét a háztartások voltak kénytelenek viselni. Ez katalizátorként hatott, hogy újraírjuk a pénzügyi szektor működtetésének és kockázatainak játékszabályait. A pénzügyi fogyasztóvédelem akkor működik a legjobban, ha olyan szabályok mellett működik, melyek megfelelő és érthető pénzügyi termékekhez és szolgáltatásokhoz vezetnek, a szükséges pénzügyi ismeretek mellett."

Ennek a három pillérnek - oktatás, biztonság, érthetőség - be kell kerülnie a szabályozói keretbe, ahogy a felelős szabályozásnak és a versenypolitikának is - írta tanulmányában az OECD.

A szervezet a tanulmányt a Pénzügyi Stabilitási Tanáccsal és nemzetközi szervezetekkel szoros együttműködésben készítette el, a fogyasztói és iparági szereplőkkel való konzultációkat követően. A főbb irányvonalakat részletesen a G20 következő, Cannes-i ülésén tárgyalják majd a szakemberek, november elején.

Szerző: OECD

<http://www.vg.hu/gazdasag/gazdasagpolitika/a-g20-keszen-all-megvedeni-a-fogyasztokat-a-penzugyi-dzsungelben-360428>

(vg.hu, 2011. október 18., kedd)

## **Kötelező lesz a világmegváltás banki szinten**

MTI

Az amerikai jegybank szerepét betöltő Fed a pénzügyi válság hatására elfogadott úgy nevezett "Dodd-Frank Wall Street-i reform és fogyasztóvédelmi törvény" keretében elfogadta azt a végleges szabályt, amely kötelezővé teszi az 50 milliárd dollárnál nagyobb eszközértékű bankok és pénzügyi intézetek tulajdonosait válságmegoldó tervek készítésére - jelentette a Fed amerikai idő szerint hétfő este.

A szabályozás értelmében az 50 milliárd dollárnál nagyobb eszközértékű banki holdingtársaságokat (olyan vállalatok, amelyek bankokat birtokolnak), illetve a Fed Pénzügyi Stabilitási Felügyeleti Tanácsa (FSOC) által kijelölt nem banki jellegű pénzügyi társaságokat arra kötelezik, hogy évente nyújtsák be válságmegoldó terveiket a FSOC-nak és a szövetségi betétbiztosító társaságnak (FDIC).

A Fed tájékoztatása szerint az ilyen terveknek egyebek között arra kellene kiterjedniük, hogy a vállalatok hogyan oldanak meg a pénzügyi válság idején bekövetkező bankcsődöket. Így például egy stratégiai elemzést, a végrehajtandó konkrét intézkedéseket kellene tartalmaznia, továbbá a vállalat szervezeti struktúrájáról, az egyes szervezeti egységek egymásra utaltságának mértékéről, illetve a vállalatirányítási informatikai rendszerek működéséről kellene tájékoztatnia.

Az elfogadott szabály értelmében a 250 milliárd dollárt meghaladó nem banki jellegű eszközállománnyal rendelkező vállalatoknak 2012. július 1-jéig, a 100-250 milliárd dolláros sávba tartozó társaságoknak 2013. július 1-jéig, míg az 50-100 milliárd dollár eszközértékű vállalatoknak 2013 végéig kellene benyújtaniuk terveiket.

[http://gazdasag.ma.hu/tart/cikk/c/0/111341/1/gazdasag/Kotelezo\\_lesz\\_a\\_vilagmegvaltas\\_b\\_anki\\_szinten?place=srss](http://gazdasag.ma.hu/tart/cikk/c/0/111341/1/gazdasag/Kotelezo_lesz_a_vilagmegvaltas_b_anki_szinten?place=srss)

(ma.hu, 2011. október 18., kedd)

## **Végtörlesztési huzavona**

Év végéig nyitott a végtörlesztés és az árfolyamgát lehetősége a devizahitelek számára. Bár a kormány egyetlen tollvonással meghosszabbíthatja a rendelkezésre álló időt, eddig mégis úgy tűnik, a bankok az időhúzásra játszanak. A legtöbb nagybank óvatosan, de nehezíti a végtörlesztést. A felügyelet már többször lecsapott, és tucatnyi vizsgálat zajlik jelenleg is, a politikusok is összevonták szemöldöküket, és további intézkedéseket

**helyeztek kilátásba. Mindenesetre az árfolyamgát intézménye teljes érdektelenségbe fulladt, és ahogy telnek a napok, úgy csökken a bankok számára a végtörlesztés kockázata is.**

Matolcsy György nemzetgazdasági miniszter 2011. május 28-án a Bajnokok Ligáját szponzoráló UniCredit Bank meghívottjaként tekintette meg a Barcelona – Manchester United BL-döntő focimeccset a Wembley stadionban. Patai Mihály, az UniCredit vezérigazgatója, egyúttal a Magyar Bankszövetség elnöke hívta meg – mesélték a miniszter környezetéből (érdekesség, hogy a másik politikai oldal korábbi miniszterelnöke, Bajnai Gordon is a bank meghívottjaként volt jelen). A szombati meccs után két nappal, május 30-án immár Budapesten a BL-döntő egy szintén neves magyar szurkolójával, Orbán Viktor miniszterelnökkel együtt mutatta be Matolcsy és Patai az otthonvédelmi tervet, vagyis a devizahitelesek megsegítő kormányzati intézkedést, amelynek kulcseleme az árfolyamgát intézménye volt.

A fenti sztori bizonyítja, hogy a devizahitelek megsegítése a bankok és a kormány összehangolt és teljes egyetértésben elfogadott lépésével indult. Azóta viszont rettentő éles ellentétbe váltott. A kormányzat kitalálta a kedvezményes árfolyamú végtörlesztést, amivel egyrészt a korábbi árfolyamgát program teljes érdektelenségbe fulladt, másrészt a bankok – érthető módon – teljes elutasítással fogadták a számukra tetemes veszteséget okozó megoldást, és nagyon úgy tűnik, kamatemelésekkel, adminisztratív kellemetlenkedéssel, illetve olykor szabálytalanságokkal fekszenek keresztbe.

#### Felügyeleti feladatok

Több kisebb piaci részesedésű bank és takarékszövetkezet, így a Gránit Bank, a Kinizsi Bank, a Banco Popolare, valamint a Mohács és Vidéke Takarékbank jelentkezett már a piacon a devizahitelek végtörlesztésére alkalmas forintalapú kiváltó hitellel. A nagy bankok azonban inkább lapítanak, vagyis nem igazán aktivizálják magukat, és úgy lavíroznak, hogy amennyiben lehet, ne kövessenek el ugyan semmilyen törvényteleniséget, de lassítsák és nehezítsék a végtörlesztést. Pedig a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) láthatóan komoly kapacitással és igen gyors beavatkozásokkal igyekszik kontrollálni a bankok gyakorlatát. A felügyelet előbb a Volksbankra csapott le, amely igen gyorsan 50 millió forintos bírságot is kapott azért a tájékoztatójáért, amelyben jogi konzekvenciákkal fenyegette a végtörlesztést kihasználó ügyfeleket. Binder István, a PSZÁF szóvivője szerint ez a kísérlet nonszensz volt, hiszen az ügyfélnek nem lehet abból hátránya, hogy élt az érvényben lévő hitelintézeti törvény adta jogával. Lapunknak úgy fogalmazott erről egy szakértő, hogy amennyiben később valamilyen bíróság törvénytelennek minősítené a végtörlesztést, azért az ügyfél semmilyen módon nem felelhet, ha valakin ez utólag számon kérhető, az csakis az állam lehet. „Kis József közkatonát sem vonják utólag felelősségre azért, mert kitört a második világháború” – szolt a pasztikus hasonlat.

Azóta az Erste Bank is benyelt egy felügyeleti ejnye-bejnyét, mert a PSZÁF a próbavásárlása során azt olvasta a fix árfolyamú végtörlesztést kérelmező űrlapon, hogy a végtörlesztési igény bejelentésére az év végéig egyszer van lehetőség. Valójában nincs korlátozva ez, akár többször is neki lehet futni a végtörlesztési kísérletnek.

#### Hiányok és szabálytalanságok

Binder szerint a rengeteg ügyfélpanasz két nagy csoportra osztható, egyrészt valóban voltak jogi értelmezési zavarok, másrészt vannak szabálytalannak tűnő, jelenleg is vizsgált banki gyakorlatok. Azóta már igyekezett a törvényalkotó, illetve a felügyelet kezelni az olyan kérdéseket, hogy a végtörlesztés csak a devizaalapú forinthitelekre vonatkozik-e, vagy a devizahitelekre is. Miként kezeljék a bankok a szakaszos hitelfelvételeket, vannak ugyanis

olyan hitelek, amelyek során a lakóingatlan különböző építési szakaszaira több hitelt vett fel az ügyfél, ezek egy részét 180 forintos frank alatt, a többit e felett adták. További kérdés volt, hogy miként lehet a devizaalapú költségeket forintosítani, illetve az, hogy mi számít egyáltalán lakóingatlannak. Sok különös élethelyzet alakult, például az adós ugyan üdülőre vette fel a hitelt, de ma már ott lakik, az ingatlant átminősítették, és így tovább. Cikkünk nem vállalkozik a sok-sok egyedi helyzet tisztázására, de ezekben a bankok, illetve a felügyelet is segíthetnek tisztán látni.

Azek a békésebb esetek, de vannak ennél sokkal cifrábbak is. Az Index.hu mutatott be egy olyan OTP-s gyakorlatot, amelyben a bank nem fogadott el más banktól származó kiváltó hitelt, az esetet már vizsgálja a felügyelet.

#### További szurkálások

Nagyon határozottan mondta ki a szabályozás azt is, hogy a végtörlesztés kapcsán a bankok nem számolhatnak fel költségeket, de úgy tűnik, azért vannak ilyen burkolt kísérletek is.

Más kérdésekben a felügyelet úgy látja, hogy az ügyfeleknek – hiába panaszkodnak – nem lehet igazuk, vagyis amennyiben cég vette fel a hitelt, ott nem lehet végtörleszteni, a lízing sem tárgya a törvénynek. Azt is érdemes tudni, hogy a lakáshitelhez kapcsolódó valamennyi kötelezettséget végtörleszteni kell, azaz ha valaki már bejelentkezett az árfolyamgátra, akkor a technikai gyűjtőszámlán gyűlő hitelt is törleszteni kell, illetve, ha van, az áthidaló hitelt is. Az is biztos, hogy bár a végtörlesztésnél nem kalkulálható fel költség, az új hitel bírálatának lehet költsége, arra nem vonatkozik az ingyenesség.

Vannak azonban a törvény kínálta olyan széles lehetőségek, amelyeket nem ismer mindenki, pedig sokakat érinthet. Például a június 30-a után felmondott szerződések nincsenek kizárva a végtörlesztésből, sőt még a 90 napon túli késedelembe esők is jogosultak rá, ha a bank még nem bontott szerződést, igaz ez nem tűnik túlságosan életszerűnek.

Kifejezetten szabálytalan banki gyakorlatokról is hallottunk. Életszerű eset, ha valaki részben saját erőből, részben kiváltó hitelből szeretne végtörleszteni. Ez szabályos, de volt olyan bank, ahol az ügyintéző nem fogadta el, mert részleges végtörlesztésnek minősítette, pedig nem az. Volt olyan banki gyakorlat is, hogy adott bank csak egyfajta szabványosított kiváltó hitelt adott, majd akár néhány perc múlva ezt már szerződésmódosítással testre lehetett szabni, de ezért a bank 14 ezer forintot számolt fel. Hallottunk olyan esetet is, hogy a bank ugyan költséget elvileg nem számolt fel, de a végtörlesztésnél mégis 2 havi törlesztőnek megfelelő letétet kért. Elvileg azért, ha még a 60 napig is elnyújtható végtörlesztési folyamatban felmerülnek törlesztők, arra legyen fedezet. A felügyelet ezeket az egyelőre banknevek nélkül ismertetett eseteket is vizsgálja.

Sajnos az, aki végtörleszteni akar, nem feltétlenül ússza meg a további havi részleteket. Bizony, ha valaki bemegy egy bankba egy zsák pénzzel, akkor is jöhet a csalafintaság, hagyni kell még pénzt törlesztőre is. A törvényben 60 nap van a végtörlesztés lebonyolítására, amelybe beleshet még akár 2 havi törlesztés is. Viszont a bankoknak van belső szabályzatuk is a végtörlesztésre. Ha a meghirdetett általános szerződési feltételek között eredetileg rövidebb határidő szerepelt a végtörlesztés lezárására, attól most nem lehet eltérni, a bank nem húzhatja az időt.

Hallottunk olyat is, hogy amikor egy lakáshitel lakástakarékkal, vagy életbiztosítással kombinált szerződésben szerepelt, akkor az intézmények pingpongoztak az ügyféllel, tyúk és tojás problémát adtak elő, és ide-oda küldték az ügyfelet, hogy hol is kell előbb ügyet intézni. Végül a devizahiteleknél – bár a jogalkotó be akarja vonni a végtörlesztésbe a devizában törlesztendő hiteleket is – továbbra is jogi értelmezés kérdése, hogy akinek a szerződésében az van, hogy frankban kell végtörleszteni és 50 ezer frank a végtörlesztés, ott hogyan érvényesíthető a kedvezményes árfolyam.

Kartellgyanú

A bankok közül viszonylag sokan készültek a végtörlesztésre kamatemeléssel is, erre Rogán Antal fideszes képviselő azonnal megkereste a Gazdasági Versenyhivatalt (GVH) és a felügyeletet kartellezés gyanújával. A versenytörvény alapján ezt a konkrét bejelentést a GVH vizsgálja. Gondolovics Katalin, a GVH szóvivője azonban lapunknak egyelőre csak annyit tudott mondani: az előzetes vizsgálat zajlik, ám annak alapján még azt nem lehet megmondani, hogy mikor derül ki, indul-e egyáltalán eljárás.

A felügyelet a bejelentés kapcsán pedig azt nézi, hogy a végtörlesztési feltételek transzparens-e, illetve nem megtévesztők-e. Úgy tudjuk, emellett zajlik egy másik átfogó, szeptemberben megkezdett vizsgálat is, a PSZÁF az öt legnagyobb devizahitelező banknál nézi az egyoldalú szerződés módosítások jogosságát. Ha a bank azzal indokolt, hogy nőtt a forrásköltség, a felügyelet munkatársai bekérik a számítás alapját, ha a középárfolyam nem egyezik a Magyar Nemzeti Bank görbéjével, ezt is vizsgálják.

A sok vizsgálat mellett az igazi kérdés azonban az, hogy milyen lesz az ügyfélérdeklődés, eddig pedig úgy tűnik, hogy gyenge. Parti Tamás budapesti közjegyzői kamarai elnök elmondása szerint egyelőre sem az árfolyamgát, sem a végtörlesztés kapcsán nem éreznek dömpinget, igaz, a közjegyzőknél amúgy is a szerződéskötések után egy-másfél hónappal jelentkezik a munka. Persze, ha valaki saját erőből végtörleszt, akkor nincs is közjegyzői feladat, csak az árfolyamgátnál, illetve a forint kiváltó hitelnél. Parti Tamás szerint, ha mégis tömegigény lesz, akkor a közjegyzők bírják kapacitással, és alacsony költségű és gyors közreműködést ígérnek. Ha azonban gyenge marad az érdeklődés, azt a kormány aligha hagyja annyiban. Legutóbb Lázár János, a Fidesz frakcióvezetője jelezte, azt várja el a bankoktól, hogy tartsák be a végtörlesztéssel kapcsolatos szabályokat, és működjenek együtt abban, hogy minél több ember tudjon végtörleszteni. A politikus azt a véleményét sem rejtette véka alá, hogy akkor lenne nyugodt, ha a következő év tavaszára alig maradna devizahiteles Magyarországon. Lesznek még csörték a politika és a bankok között és ezekből a bankok mostanában ritkán jönnek ki jól. A bankokat sújtó sorscsapások nem szűnnek meg, minden hétre jut egy súlyos veszteség. A Világgazdaság cikkezett például arról, hogy az OTP sokat veszíthet azzal, hogy az állam magához veszi a megyei önkormányzatok főbb intézményeit és feladatköreit. Így ugyanis az önkormányzatok és intézményeik számlái a kereskedelmi bankoktól a kincstárhoz kerülnek át.

Ez persze egy komolyabb indulati elem nélküli változás, de indulatok is vannak bőven. Vége az önfeledt meccsnézéseknek.

BRÜCKNER GERGELY

(Figyelő, 2011. október 20-26., 44-49. oldal)

## **Rengeteg élelmiszert pocsékolunk el: ez lenne a megoldás?**

Németországban évente közel 20 millió tonna élelmiszer kerül a szemétkosárba a szavatossági idő lejártja miatt. Részben ezért is vita kezdődött arról, nem lenne-e helyesebb csupán az egyes élelmiszerek tartósságát feltüntetni a csomagoláson.

Az InfoRádió beszámolója szerint Németországban a lakosság zöme egyszerűen a szemétkosárba dobja azt az élelmiszert, amelynek a szavatossági ideje lejárt. Becslések szerint minden második salátafej és burgonya, minden harmadik vekni kenyér kárba vész.

Így évente közel 20 millió tonna élelmiszer megy veszendőbe, holott a jó részük még fenntartás nélkül fogyasztható lenne, mert - mint élelmiszer-szakértők hangsúlyozzák - a csomagoláson feltüntetett dátum nem a lejáratási idő, hanem csupán arra utal, hogy valamely

termék megfelelő tárolás esetén meddig felel meg a gyártó és a vásárló legmagasabb elvárásainak.

Így a szavatosságra vonatkozó adat nem jelent figyelmeztetést egészségügyi szempontból. A német fogyasztóvédelmi rendelkezések értelmében egy élelmiszerüzlet át is dátumozhatja a szavatossági időpontot, ha az áru minősége kifogástalannak tűnik az ellenőrzés során.

A kormány élelmezési szakbizottsága élén álló Hans-Michael Goldmann indítványozta, hogy két időpontot tüntessenek fel a csomagoláson: az egyik a maradéktalan élvezhetőségre, a másik pedig az egészségügyi meggondolás nélküli fogyaszthatóságra utaljon. Goldmann szerint így elejét lehetne venni annak, hogy élelmiszerek tonnaszámra menjenek a szemétkébe. Jelenleg évente az egy főre eső veszendőbe ment élelmiszerek ára meghaladja a 300 eurót.

Ilse Aigner fogyasztóvédelmi miniszter eddig az Európai Unió rendelkezéseire hivatkozva utasította el a változtatást az eddigi gyakorlaton. Az EU a szavatossági idő egységes megjelölését írja elő valamennyi tagállam számára.

[http://penzcentrum.hu/vasarlas/rengeteg\\_elelmiszert\\_pocsekolunk\\_el\\_ez\\_lenne\\_a\\_megoldas.1030216.html](http://penzcentrum.hu/vasarlas/rengeteg_elelmiszert_pocsekolunk_el_ez_lenne_a_megoldas.1030216.html)

(penzcentrum.hu, 2011. október 20., csütörtök)