

**Fogyasztóvédő Alapítvány**  
**Heti sajtószemle**  
2013. 9. hét

## **Állami választási informatika**

A fejlesztési tárca alá kerül az Idomsoft Zrt.

Megérkezett a Gazdasági Versenyhivatal engedélye, így megtörténhet az IdomSoft Informatikai Zrt. állami tulajdonba vétele. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium közölte, a kormány azért döntött a cég megvásárlása mellett, hogy „az állami működés szempontjából kiemelt fontosságú nyilvántartások, a nemzeti adatvagyon biztonsága és a nyilvántartások magas színvonalú informatikai működtetése biztosított legyen”. Úgy tudjuk, az IdomSoft felel a többi között a választások lebonyolításának informatikai hátteréért, működteti a Valasztas.hu honlapot, valamint okmányirodai fejlesztéseket is végez.

**A Gazdasági Versenyhivatal engedélye után lezárult a tranzakció, így állami tulajdonba került a többi között a választások lebonyolításának informatikai hátteréért felelős cég - tudta meg lapunk. Az IdomSoft Informatikai Zrt. ellen eközben kötbérper zajlik, amelyet korábban a gyakorlatilag új tulajdonos, a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. indított.**

Miután január végén megérkezett a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) engedélye, megtörténhet a tranzakció lezárása - közölte megkeresésünkre a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium. A tárcánál arról érdeklődtünk, milyen stádiumban van az IdomSoft Informatikai Zrt. állami tulajdonba vétele, amelyről még novemberben született kormányhatározat. Az indoklás szerint az ügylet célja, hogy „egyes, az állam működése szempontjából kiemelt fontosságú informatikai rendszerek működtetése és folyamatos fejlesztése a jelenleginél költséghatékonyabban, ugyanakkor magasabb biztonsági szinten történjen”. Úgy tudjuk, a cég felel a többi között a választások lebonyolításának informatikai hátteréért, valamint működteti a Valasztas. hu honlapot, és okmányirodai fejlesztéseket is végez. Az IdomSoft hivatalosan a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató (NISZ) Zrt. százszázalékos tulajdonába került, erről december 21-én írták alá az adásvételi szerződést. Ezt szentesítette azóta a versenyhivatal. A fejlesztési tárca közleménye szerint egyébként a lakosság nem érzékeli a felvásárlásból származó konkrét előnyöket, hiszen - mint írják - a társaság állami informatikai rendszereket működtet. Az infokommunikációs szolgáltató korábban tudatta, a nemzeti fejlesztési miniszter szakmapolitikai felügyelete alá kerül az IdomSoft, a tranzakcióra pedig legfeljebb 1,5 milliárd forintot szán a kabinet. Szabó Zoltán Attila NISZ-vezérigazgató úgy nyilatkozott, a kormány tőkeemeléssel biztosította az összes részvény megvásárlását. „A kiemelt rendszerek területén jelentős tapasztalattal rendelkező vállalkozás állami tulajdonának megszerzésével biztosítható a nemzeti adatvagyonra vonatkozó törvényi előírások teljesítése” - mondta. Emlékeztet, a 2010-es, a nemzeti adatvagyonról szóló törvény fő törekvése, hogy az állami adatnyilvántartásokat ne magáncégek kezeljék. Az új tulajdonos, a NISZ tulajdonosi jogait 2008-ban a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő (MNV) Zrt. vette át. Érdekesség, a bíróságon jelenleg is folyamatban van az MNV által az IdomSoft ellen indított kötbérkövetelési per. Ennek kapcsán a fejlesztési tárca lapunkkal annyit közölt, az ügyről nem adhatnak tájékoztatást, mert az „hatással lehetne a jogi eljárásra”. Az MNV 2010-ben, a kormányváltás után mondta fel az Idom Zrt.- vel az - azóta a Sukoró-ügyben elsőrendű vádlottként szereplő - Tátrai Miklós akkori vezérigazgató által 2008-ban kötött, állami vagyonyilvántartás készítéséről szóló szerződést. Arra hivatkoztak, a katasztert nem tették le idejében az asztalra. A vagyonkezelő perre is ment, kötbért követelve. Az Idomból eközben - a vagyon kilencvennégy százalékával - kivált az IdomSoft, s az eljárás immár

vele szemben zajlik, ám a legutóbbi tárgyaláson sem hirdetett ítéletet a törvényszék. A Hvg.hu 2010-ben arról cikkezett, a nem melleleg exbelügyesek által alapított Idom vezetését 2008-ban az a Deményné Kertész Krisztina vette át, aki addig a cégtől szolgáltatásokat megrendelő Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának elnökhelyettese volt. Az IdomSoft honlapja szerint egyébként jelenleg az - immár állami tulajdonú - cégnek is ő az elnöke

(Magyar Hírlap, 2013. február 25., hétfő, 1+2. oldal)

## **630 ezerért valóban végső nyugalom**

Egyre mélyebben kell belenyúlnunk a pénztárcánkba ahhoz, hogy halottainkat valóban az utolsó útjukon kísérhessük el, illetve hogy a temetőben valóban az örök nyugalmat biztosítsuk nekik. Hiába választunk számukra hamvasztással egyre kisebb felületet, és zsúfoljuk össze porhüvelyüket egyre kisebb urnákba, van, ahol már ez sem segít, s meg kell szakítanunk örök nyugalomukat. A Farkasréti temető például 630 ezer forintot kér azoktól, akik tíz évre meg szeretnék hosszabbítani elhunyt szerettük végső nyugalomát az úgynevezett urnakriptákban. A meghökkentő és valóban arcpirító összeg egyébként annak a Klubrádióknak a tegnapi elhangzott fogyasztóvédelmi műsorából derült ki, amely rádiót a nyugati sajtóban sok helyütt már régen elcsúsztatják, arról tudósítván, hogy elhallgattatta a hazai sajtószabadságot lábba tipró jobboldali diktatúra.

A Klubrádió azonban szól, s egy 72 éves nyugdíjas hölgy könnyeivel küszködve azt mesélte el a műsorvezetőknek, hogy a temető arról értesítette, hogy az urnakriptában nyugvó férjének porhüvelye csak akkor maradhat ott a következő tíz évben, ha ezt a hatalmas összeget 630 ezer forintot - befizeti a kasszába. Ami, nagyon könnyen belátható, még a mai, emelkedő összegű nyugdíjakra való tekintettel is lehetetlen vállalkozás.

A stúdió vendége volt Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője is, aki értelmezve az esetet tanácsot próbált adni a kétségbeesett és joggal felháborodott nyugdíjas hölgynek. A Hiteles Tájékoztatásért díjat elnyert szóvivőnek azonban ez nem sikerült, és talán fiatalságának köszönhető, hogy belekotyogása a dologba még abszurdabbá, elképzelhetetlenebbé tette a beszélgetést. Azt javasolta a hölgynek ugyanis, hogy keressen meg más szolgáltatókat, és érdeklődjön náluk is a díjakról. Az idős asszony értelmezte a javaslatot, visszakérdezett: ezek szerint a halottainkat tízévente a hónunk alá kell kapni, majd más és más temetőbe kell szállítani?

Hétvége és munkaszüneti nap lévén a Fővárosi Temetkezési Intézet Zrt. honlapján keresgélünk, hátha van valami megoldás. Azt tapasztaltuk, hogy az ilyen jellegű problémákról hallgat az intézmény, s a díjak felsorolásával sem akarja elriasztani a kedves ügyfelet. Az látható főként, hogy a cég szolgáltatásainak színvonala meredeken emelkedik. Idén például új, egyedi gyártású szertartásautókat vásárolt: „a 25 darab környezetkímélő és a kegyeleti jogokat teljes mértékben biztosító járművek (... ) egyedi kivitelűek, kifejezetten a BTI Zrt. számára gyártott darabok. Kézzel kárpitozott belterével, halk elektromos motorjával, a kihangosítással, visszafogott brokátborításával, illetve elegáns színével és formájával igazán méltó lesz az elhunyt utolsó útjának biztosítására.”

A nyugdíjas asszony által felvetett gondra a Farkasréti temetőnél találtunk valamit, ahol az intézmény burkoltan ugyan, de az eddigieknél konkrétabb megoldást javasol a honlapon. Az embereket arra sarkallja, hogy még életükben igyekezzenek valami tartalmasat alkotni, hogy büszkék legyenek rájuk az utódok. Mint olvasható, 2009 tavaszától például lehetőséget nyújtanak arra, hogy „szervezett séták, rendhagyó tanórák keretében iskolai csoportok is felkereshessék a Farkasréti temetőt. A temetőben található síremlékekről készült fotók és a részletes életrajzok a [www.farkasretiseta.hu](http://www.farkasretiseta.hu) oldalon tekinthetők meg.” Azaz az ismertség és a társadalmi megbecsültség elérése után esetleg elkerülhető az örök nyugalom viszonylagossá válásának kockázata, s nem kell tízévente 630 ezer forintot elvonnia egy nyugdíjasnak sem attól például, hogy táplálkozzon.

Lapunk a mai napon megkeresi az illetékeseket, és tájékoztatást kér a fent említett kérdéskörrel.

(Magyar Nemzet, 2013. február 25., hétfő, 1+17. oldal)

## Felhívás

A FOGYASZTÓVÉDELMI Felügyelőség: a TingBa márkájú, SFY5681 azonosítójú lánykakabát kapucnijában alkalmazott összehúzó zsinór fojtást okozhat, ezért kérjük a termék forgalomból való kivonását és visszahívását. Gyakorló vásárlóknak Mohács, Szabadság u. 8. alatt a vételárat visszafizetik.

(Magyar Nemzet, 2013. február 25., hétfő, 18. oldal)

## Megtévesztésre alkalmas nevek

SZABÁLYOZÁS Február elsejéig kellett a vállalkozásoknak eleget tenniük annak a jogszabály-módosításnak, amely szerint a cégnévnek különböznie kell a közhatalmi és közigazgatási szervek hivatalos és a köznyelvben használt elnevezésétől. Több vállalkozás megnevezése állami intézményre utalt. Szakértői vélemények szerint ugyanakkor sajnálatos, hogy a jogi szabályozás az internetes megjelenések, domain-nevek használatára egyáltalán nem terjed ki.

**Február elsejétől a cégnévnek egyértelműen különböznie kell a közhatalmi és közigazgatási szervek hivatalos és a köznyelvben használt elnevezésétől. Szakértők szerint ugyanakkor tovább kellene finomítani a szabályozáson.**

Demeter Kálmán

Megtévesztő cégnevek miatt módosították a közelmúltban a cégtörvényt: a jogszabály módosítására amiatt került sor, mert több magánvállalkozás megnevezése állami hivatalra, központi szervezetre, intézetre utalt. Így például egyebek között létrehoztak Kárpótlási Hivatal Kft.-t, Magyar Kincstár Kft.-t, vagy éppen Központi Adatnyilvántartó Kft.-t is. „Az ilyen elnevezésekkel az a baj, hogy megtéveszthetik a fogyasztót, vásárlót és a szolgáltatás igénybevevőjét” - mondta a Világgazdaságnak Antal Kadosa ügyvéd, kiemelve, hogy a piaci versenyben nagyon lényeges elem a bizalom a termékkel, szolgáltatással szemben, hiszen az alapozza meg a vásárlók döntését. A piaci szereplők komoly összegeket fordítanak vállalatuk jó hírnevének fenntartására, míg azok, amelyek állami szervezeteknek láttatják magukat, megtakarítják a költségeket. Így a többiek egyértelmű versenyhátrányba kerülnek. Az állami szervezetre utaló, vagy azt sejtető névválasztás vélhető indoka, hogy az állam hitelességi tőkéjét kölcsönözve azonnal fogyasztói bizalmat, szimpátiát váltsanak ki, hiszen az állam megbízható partner. A bizalom megszerzésének azonban a megfelelő minőségű és ár-érték arányú szolgáltatás nyújtásán kell alapulnia és nem a megtévesztésen - hangsúlyozza Antal Kadosa. Mint kifejtette, a jogszabály egy, a piacon komoly problémát okozó jelenségre reagál: a megtévesztő névhasználatból eredő károkra, esetleges visszaélésekre. A fogyasztók találkozhattak nagyvállalatok, világmárkák nevéhez szinte betűre hasonló elnevezésével, szimbólumrendszerének használatával, ami egyrészt az érintett cégnek okoznak kárt a márkanév romlásából adódó forgalomkiesés formájában, másrészt a fogyasztóknak azzal, hogy nem megfelelő minőségű áruhoz jutnak. Az állam a cégtörvény módosításával fokozott védelmében részesíti a saját szervezeteit, többségi tulajdonában álló társaságait, ám ezzel a piaci problémát csak részben és csak az állami szervezetek tekintetében oldotta meg, a versenyszférában tevékenykedő cégek nem kaptak hasonló szintű védelmet. Ezért Antal Kadosa szerint fontos lenne, ha ez a kérdés megjelenne a tisztességes piaci magatartást szabályozó törvényben és a Gazdasági Versenyhivatal is kellő jogosítványokat kapna a névvel, vagy névhasználatból eredő visszaélés szankcionálására, mégpedig visszatartó erejű bírságok kiszabásának lehetőségével. Antal Kadosa szerint számos kérdés nem, vagy a nem megfelelő törvényben kapott szabályozást, így például a jogi szabályozás az internetes megjelenések, domain-nevek használatára egyáltalán nem terjed ki. Ez pedig a mai

marketingkommunikációs környezetben elengedhetetlen lenne, hiszen itt még nagyobb tér kínálkozik a visszaélésre.

## Felemás a szabályozás?

A cégtörvény eddig is előírta, hogy nem lehet a cégnév megtévesztő, de mindeddig az újonnan alapított vállalkozások bejegyzésekor az ügyintéző csupán a cégnevek közötti egy-két karakteres eltérést és a többi céggel való összetéveszthetőséget vizsgálja. Ezt nem tartja elegendőnek Antal Kadosa rámutatva ugyanakkor: a cégbíróságok jogértelmezése és követett joggyakorlata minden törvényszéken eltérő. Mivel a közhatalmi, közigazgatási szervek elnevezéseinek védelme privilegizált helyzetet teremtenek, a magántulajdonban lévő vállalkozások érdekében időszerű lenne a cégnevekre vonatkozó részletesebb és egyértelműbb szabályozás. A megtévesztő cégnév persze önmagában nem jelenti egy cég "kétes" működését, csupán tisztességtelen versenylőny elérését teheti lehetővé az állami-közhatalmi jellegű elnevezés.

(Világgazdaság, 2013. február 25., hétfő, 1+4. oldal)

## Előnyt jelent a webshopnak a minősítés

E-kereskedelem Tavaly az internetáruházak csupán 30 százaléka működött kifogástalanul

**A több mint ötven jelentkezőből 25 webáruház kapta meg a „minősített” jelzót az október óta működő Vedd a neten! webshop-minősítési rendszertől.**

Demeter Kálmán

„Eddig több mint ötvenen jelentkeztek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szakmai felügyelete mellett, az Árukereső.hu és az Olcsóbbat.hu támogatásával létrehozott Vedd a neten! webshop-minősítési rendszerbe, és 25 webshop meg is kapta a minősítést, de a többiekénél még mindig folyamatban vannak az ellenőrzések. Tapasztalatunk szerint elsősorban szinte senki sem megy át: a mintegy 60 pontból álló ellenőrzőlistán mindig akad 6-8 hiba, pedig semmi olyat nem nézünk, amit ne írna elő jogszabály” - monda el Kis Ervin Egon, a Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület (Szek.org) elnöke. Az a webshop, amely eléri a minősítést, előnybe kerül ezen a marketingszagtól terhes piacon, hiszen például az eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. mintegy 3500 valamiféle kimutatható tevékenységet végző online-üzletről tud. Igaz, ezek közül nagyjából 3200 éves forgalma nem éri el az 5 millió forintot. Az e-kereskedelem iránti bizalom ugyanakkor nem igazán erős, aminek okát az NFH tavaly április és október közt végzett vizsgálata adja meg. A Budapesten és hét megyében folytatott vizsgálat során 165 webüzenetet vizsgáltak át. A 65 már a korábbi évek során is vizsgált és kifogásolt webshop között 21 tavaly is megbukott a vizsgán. Az ellenőrzött webáruházak közül 116 esetében tártak fel a felügyelőségek valamilyen jogsértést, amely 70 százalékos kifogásolási arányt eredményezett. Ez a 2011-es vizsgálat 85 százalékos kifogásolási arányát tekintve nagymértékű javulásként értékelhető, ám a fogyasztók számára még mindig elrettentően magas. „Mivel az internetes vásárlás mára rengeteg ember számára vált szinte mindennapossá, a fogyasztói problémák száma is nőtt. Meglepő, hogy sokszor sem az e-kereskedők, se maguk a fogyasztók nem tudják, milyen szabályok vonatkoznak erre a kereskedelmi formára” - mondta Becsky-Balku Orsolya, az NFH szolgáltatás-ellenőrzési főosztályának vezetője. Ezért is hozták létre a webshop-minősítési rendszert, hogy segítse az e-kereskedőket a jogszabályi szempontból megfelelő webshop kialakításában, s támpontot nyújtson a fogyasztóknak az ellenőrzött és megbízható webshopok megtalálásához.

Egyre nagyobb üzlet a web

Az elmúlt évben 1,6 millióan vásároltak legalább egy alkalommal az interneten, vagyis minden ötödik 14 év feletti lakos. A forgalom mintegy 177 milliárd forint volt, ami mintegy 14 százalékos bővülés a 2011-eshez képest, s a teljes kiskereskedelmi forgalom 3 százalékát teszi ki - derül ki az eNET kutatásából. A bevételek mintegy 40 százaléka az év utolsó két hónapjában érkezik. Az online vásárlások átlagos kosárértéke 7 ezer forint, míg a hagyományos kereskedelemben csupán a 3 ezer forintot éri el az egy vásárlásra eső átlagos összeg.

(Világ gazdaság, 2013. február 25., hétfő, 3. oldal)

## **Brutális árverseny mellékhatása**

**Három hónap alatt 1596 tonna lóhússal kevert marhahúskészítményt tartalmazó mirelit készletet szállított le a megrendelőknek egy vállalkozás.**

Ács György

A lóhússal kevert marhahúskészítményekből 13 országban mintegy 4,5 millió adag került forgalomba. A Findus svéd vállalatnak Nagy-Britanniában botrányt okozó, lóhússal kevert mélyhűtött marhahúskészítményeit a német-luxemburgi határ közelében található Metzben tevékenykedő Comigel nevű alvállalkozás állította elő. A vállalkozásnak a délnyugat-franciaországi Castelnau-dary-ban bejelentett Spanghero szállította a Romániából rendelt húst. A Comigel a Finduson kívül más vállalatoknak is készített olyan „marhahúskészítményeket”, amelyekbe úgy került lóhús, hogy ez nem volt feltüntetve a termékeken. Ez bűncselekmény. Elszomorító, hogy a kőkemény versenynek ilyen mellékhatásai vannak - mondta lapunknak Éder Tamás, a Hússzövetség elnöke. A brutális árverseny és az általános európai kereslet visszaesése miatt tartani lehetett attól, hogy egyes cégek sajátos módon akarnak illegális előnyhöz jutni. Ez nem élelmiszerbiztonsági probléma, hanem hamisítás, csalás - tette hozzá. Ma úgy tudjuk, hogy lóhúsként adták el Romániából a terméket és Franciaországban címkézték át. Romániában közel 30 százalékos az árkülönbség a ló és a marha húsa között, a franciaországi „nyereség” nagyságáról nincs ismertem - fűzte hozzá Éder Tamás és elmondta, hogy Magyarországon a nagyobb vágóhidak nem vágnak lovat. Néhány pesti kofánál lehet ugyan kapni lóhúsból készült terméket, ám azoknak eredetéről nincsen információnk. Egyébként a dietetikusok szerint legalább olyan egészséges a lóhús, mint a marhahús, ha nem egészségesebb. A legtöbb élelmiszerbotrány úgy indul, hogy nem éri el hazánkat, aztán mégis. A Hússzövetség elnöke azt mondta, úgy tűnik, az EU gyors riasztási rendszere jól működött és heteken belül felgöngyölítették a szerteágazó bűncselekményt. Az élelmiszerekre és takarmányokra vonatkozó gyors riasztási rendszeren (RASFF) keresztül a brit hatóság tájékoztatta a tagországokat, hogy a svédországi székhelyű Findus egyes marhahússoként megjelölt fagyasztott készítményei lóhúst tartalmaznak. Ennek köszönhető, hogy hamar intézkedhettek az európai országok. Csalók persze Magyarországon is vannak - emlékeztetett Éder Tamás -, elég, ha csak arra a cégre gondolunk, amely néhány hónapja 30-40 tonna sertéshúst festett át és marhahúsként adott el Svédországban. A Hússzövetség elnöke nem győzte hangsúlyozni, hogy bűncselekményről van szó és azt a példát hozta fel, hogy ha hamis pénzre bukkannak, akkor sem a Nemzeti Bank az illetékes az ügyben, hanem a rendőrség. Vizsgálódnak is a hatóságok szerte Európában. A délnyugat-franciaországi Castelnau-daryban mintegy háromszáz ember került kényszerszabadságra azt követően, hogy a francia kormány azzal vádolta meg a Spangherót: tudta, hogy lóhúst adott el marhahúsként a Findus nevű, fagyasztott hústermékek előállítására és nagybani forgalmazására szakosodott svéd vállalat francia alvállalkozójának. A cég vezetése továbbra is kitarthat az ártatlansága mellett. A Findus svéd vállalatnak Nagy-Britanniában botrányt okozó, lóhússal kevert mélyhűtött marhahús-készítményeit a német-luxemburgi határ közelében található Metzben tevékenykedő Comigel nevű alvállalkozás állította elő. A vállalkozásnak a délnyugat-franciaországi Castelnau-dary-ban bejelentett Spanghero szállította a Romániából rendelt húst. A Comigel a Finduson kívül más vállalatoknak is készített olyan „marhahúskészítményeket”,

amelyekbe úgy került lóhús, hogy ez nem volt feltüntetve a termékeken. A francia kormány közölte: a vizsgálat rávilágított, hogy a Spanghero tudta, hogy lóhúst marhahúsként adott tovább. A romániai vágóhidat, ahol a Spanghero a lóhúst vette és a vámügyi papírok szerint lóhúsként szállította Franciaországba, viszont nem terheli semmilyen felelősség az ügyben, miután az előírásoknak megfelelően járt el. Svájcban, ami a Nestlé székhelye is, az organikus élelmiszereiről ismert Coop élelmiszerlánc kényszerült kilenc különböző terméke visszahívására. A Coop kvázi bioboltként hirdeti magát, elvileg helyben készült termékeket árul. A botrány miatt viszont egy olyan termék visszahívására kényszerült, amit egy francia élelmiszergyártó, a Comigel állított elő. Németországba a teljes mennyiség nagyjából 10 százaléka, összesen 144 tonna jutott. A termékekből szinte az összes vezető német élelmiszer-nagykereskedelmi cég vásárolt, és így csaknem valamennyi országos élelmiszerbolt-hálózat arra kényszerült, hogy kivonjon lasagne- és cannelloni-készítményeket a forgalomból. A januárban kirobbant botrány nyomán indított németországi vizsgálatok kimutatták, hogy a francia cégtől függetlenül is keveredett lóhús hivatalosan marhahúst tartalmazó termékekbe. Két brandenburgi cég közölte, hogy bizonyos marhahúskészítményei lóhúst is tartalmaznak, így egyes gulyás- és ravioli-konzervek is eltűntek a polcokról. Az RTL televízió berlini és lipcsei utcai dönerárusok termékeit vizsgálta be, beszámolójuk szerint a hús minta közül egy tartalmazott lóhúst. Svédországban a vágóhidak 60-70 ezer forintnyi összeget fizetnek egy lóért, Dániában ennek a kétszeresét, Belgiumban a háromszorosát, Olaszországban pedig a négyszeresét. A francia fogyasztóvédelmi miniszter korábban egyértelműen a Spangherót tette felelőssé a „gazdasági csalásért”. Állítása szerint a Romániában vásárolt lóhúst a vámügyi papírok szerint még lóhúsként vitte be a cég Franciaországba, majd a feldolgozás után marhahúsként adta tovább, a gazdasági nyereség reményében szándékosan tévesztette meg a megrendelőit. A gazdasági csalás hat hónapja alatt a 750 tonnányi lóhús 25 kilogrammos húskenyerek formájában érkezett Franciaországba. Ebből 550 tonna került a Comigel nevű francia vállalathoz, amely a nagy-britanniai botrány kiváltó Findus számára készített mélyhűtött termékeket. A Comigel további 27 cég számára szállított lóhússal kevert marhahúsos ételkészítményeket. Az ügynek nincs vége, de az már most világos, hogy minél nagyobb az árverseny, annál nagyobb a csalás kísértése.

## A lóhús egészséges, de kevesen szeretik

Meglepő hatást váltott ki a lóhúsbotrány Franciaországban: az elmúlt hetekben 10-15 százalékkal nőtt a lóhús fogyasztás. A lóhús egészséges táplálék, sőt kedvezőbb az összetétele, mint más húské. Csak érzelmi okból lehet ellenezni a lóhús fogyasztást. Csak akkor lehet kockázatos a fogyasztása, ha az állatot a vágást megelőzően gyógyszerekkel, például antibiotikumokkal, gyulladáscsökkentőkkel kezelték, és a kötelező várakozási idő nem telt le, de ez minden állattal így van. Egyébként az emberi szervezetre káros anyagokat nem tartalmaz, éppen ellenkezőleg, kifejezetten egészséges. Kicsit alacsonyabb az energiatartalma, mint például a sertéshúsé, kedvezőbb a zsírsavösszetétele. Nagyobb arányban tartalmaz telítetlen zsírsavakat, mint például a sertéshús.

## Hamburgerbe, kebabba és lasagne-ba is került

Nagy-britanniai vágóhidakat zártak be rajtaütésszerű vizsgálat keretében. Egy angliai cég vágott lovakat adott el a walesi üzemnek, amely az általa feldolgozott lóhúst kebab- és hamburgerféléségekben használatos marhahúsként adta tovább brit áruházláncoknak. A Tesco szupermarket-hálózat országszerte árult bolognai spagetti- készítményéről is kiderült, hogy zömmel lóhúsból készült. A vizsgálatba bevont Tesco-termékek között találtak olyan marhahúsosként árult hamburgerfélét, amely 29,1 százalékban lóhúst tartalmazott. Egy bécsi gyártó csomagolt kebabhúsában is lóhúst találtak. A nyársat marha-borjú-pulyka megjelöléssel forgalmazták. 150, zselatint tartalmazó élelmiszert is megvizsgálunk, mert ezekhez állati csontokat és bőrt használnak fel. A brit sajtóban megjelent, hogy a botrány mögött kelet-európai szervezett bűnözői csoportok állhatnak.

## A lovakat megeszik, ugye?

Svédországban vizsgálatot terveznek a hatóságok annak kiderítésére, hova tűnik évente több ezer ló. Gyanújuk szerint külföldi húsüzemekbe. A svéd hatóságok elkezdtek számolni, és arra jutottak, hogy évente legalább 4 ezer, de lehet, hogy akár 9 ezer lónak is lába kél. évi 20 ezer ló pusztulását kellene jelentenie a lakosságnak, ám csupán 14 ezerről érkezik bejelentés.

(Vasárnap Reggel, 2013. február 24., vasárnap, 4. oldal)

## Farkastörvények

A devizahitel-károsultak szerint az évszázad átverése zajlott éveken át az orrunk előtt

**Másfél hónapos tűzszünetet kötne és ez idő alatt megtárgyalná a devizahitelnek nevezett tartozások körüli súlyos kérdéseket a pénzügyi jogok biztosa. Az egyeztetések előtti utolsó pillanatban meglehetősen nagy a zavar, hogy az állam és a civilek mellett a bankok milyen szinten képviseltetik magukat a megbeszéléseken. Az első tisztázandó kérdés az lenne: valóban devizaalapú-e az a hitel, amelyet annak neveznek?**

György Zsombor

Százhetvenezer magyar családnak a túlélést jelentheti s további négymillió magyar adós számára lehet sorsfordító a következő néhány nap. Legalábbis, ha az összes fél tartja a szavát, s a hét elején megkezdődnek az érdemi háromoldalú tárgyalások a devizahitelnek nevezett tartozások rendezéséről. Háromoldalú, hiszen most először állami és banki szereplők mellett a civilek is helyet foglalnak az asztalnál, minden fél három-három főt delegálhat.

Ami már biztos: a civileket - pontosabban a politikán és a kereskedelmi bankszektoron kívül álló oldalt - Doubravszky György, a pénzügyi jogok biztosa, Boros Imre közgazdász és Varga István, az MNB felügyelőbizottságának tagja képviseli. A Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) február 14-én közleményben üdvözölte a kezdeményezést, s jelezte, napokon belül kijelöli a tárgyalásokért felelős szakértőt. Lapzártánkig, bár megígérték, nem kaptunk választ arra, ki, illetve - lévén három főt várnak - kik lesznek ők. A pénzügyi ombudsman a Magyar Bankszövetség részéről Kovács Levente főtítkárral egyeztetett a tárgyalások megkezdéséről, ám a célegyenesben megkeresésünkre Sütő Ágnes területi vezetőtől a következő válasz érkezett: "A kezdeményezésről a sajtóból értesültünk, azonban meghívást mindaddig nem kaptunk. A részt vevő intézmények köre is tisztázásra szorul. Ennek megfelelően reagálni és a tárgyalásra érdemben felkészülni a részletek megismerése után tudunk." Csak remélni lehet, hogy rövid időn belül sikerül a félreértéseken túllépni, s a hétfőn 10 órára meghirdetett első tárgyaláson minden meghívott ott lesz.

A tervezett egyeztetések fókuszában lévő szerződések pontos körülírásakor indokolt az óvatosság, leghelyesebb, ha egyszerre "devizahitelekről vagy devizához kötött forintHITELEKRŐL" beszélünk. Merthogy az elsődleges cél éppen arra a két-három éve eldöntetlen kérdésre választ kapni, hogy valóban svájci frankban, euróban finanszírozzák-e a pénzintézetek hiteleinket. Vagy lehet valóságalapja annak a sokszor hallott feltételezésnek, miszerint a hiteleknek csak az értékét igazították a szerződéskötéskor érvényes árfolyamokhoz, ám a pénzmozgásnak ezen túlmenően semmi köze nem volt külföldi fizetőeszközökhöz?

Amennyiben utóbbi beigazolódná, az azt jelentené, hogy a bankok a válsággal és a forintárfolyam romlásával elképesztően sok pénzt kerestek, még az általuk sokat bíralt végtörlesztéssel is. (Lévén a hitelszerződések többsége százötven forint körüli svájci frank és kétszázharminc forint körüli euróráta mellett kötött. A rögzített visszafizetés azonban száznyolcvan, illetve kétszázötven forintos árfolyamon történt.) A pénzügyi jogok biztosa szerint véget kell vetni a találgatásoknak, hiszen könyvvizsgálói módszerekkel megválaszolható

felvetésről van szó. Ezért is érthetetlen, miért nem találta meg eddig egyetlen hatóság sem a módját, hogy tisztázzák a kérdést. Doubravszky György másfél hónapos tárgyalási periódussal számol, ám szerinte ez nem jelenti azt, hogy ne számíthatnánk gyorsabb áttörésre. Leszögezi, ha igaz az a feltételezés, hogy a devizahitelek vagy legalábbis egy részük esetében valójában nem történt semmilyen külföldi fizetőeszköz bevonása, a bankok akkor szenvedik el a legkisebb presztízsveszteséget, ha ezt a tárgyalások elején elismerik.

A biztos egy újságcikket idézve emlékeztet: maga Szász Károly, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) elnöke fogalmazott úgy még 2012 őszén, hogy "amikor egy magánszemély vagy kisvállalkozás belföldi célú devizahitelt vett fel, akkor a hitelfelvétel pillanatában a deviza csak egy elszámolási eszköz volt. A hitelfeltevő nem a devizát kapta meg, hanem annak forintosított ellenértékét, és forintban is fizet egészen a futamidő végéig. Tehát nincs mögötte export-import kereskedelmi vagy fizetési forgalom. Ezekben az esetekben pedig a devizavételi és -eladási árfolyamok alkalmazásával a bankok több százalékpontos, extra nyereségre tesznek szert úgy, hogy nincs mögötte sem valós költség, sem valós kockázat" (Heti Válasz, 2012. X. 20.).

Persze az árfolyamváltozás - elvben - a bankoknak is kockázatot jelent, a válság elején is egyértelműen látszott azonban, hogy az ingadozásokat leszámítva a forint gyengülni fog az érintett devizákkal szemben.

Az elmondottak közös értelmezését kérve a PSZÁF szóvivőjéhez fordultunk, ám a kérdés lényegét megkerülve azt a választ kaptuk (bár vissza is kérdeztünk), hogy "a pénzügyi ombudsman úr által kezdeményezett háromoldalú egyeztetésen - sajtóhírek szerint - a Nemzetgazdasági Minisztérium, a Magyar Bankszövetség, illetve a civil oldal vesz részt. Így az ezzel kapcsolatos teendőkről, feladatokról és definíciókról ezek az érintett felek tudnak bővebb felvilágosítást nyújtani." Arra a hírre reagálva, hogy 2012 áprilisától a Budapest Bank drasztikus, 1,04-os kamatemelést hajtott végre (ami egy körülbelül tizenötmillió forintot kitevő hitel esetében havi tízezer forint többletterhet jelentett az adósoknak), annak idején próbaképpen mi is panaszt tettünk a felügyeletnél, majd ügyintézőjük tanácsára a pénzügyi felügyeletnél. A bankot arra kértük többek között, hogy bizonyítsa: svájcifrank-alapú lakáshitelei valóban devizahitelek, ugyanis a külföldi forrásköltségek növekedésére való hivatkozás és a meghatározott kamatlábértékek csakis ebben az esetben értelmezhetők.

Válaszában a pénzügyi felügyelet minden egyéb konkrétumot mellőzve szó szerint ezt írta: "az Ön kölcsöne CHFben [azaz svájci frankban] van nyilvántartva..." Ebbe a kifejezésbe - "van nyilvántartva" - lényegében bármi belefér, az is, hogy a frankárfolyam valójában csak referenciaérték. Hiába kértünk, nem kaptunk ennél pontosabb meghatározást. A bank megerősítette ugyanakkor, hogy "bármikor jogosult az ügyleti kamat mértékét módosítani". Leírta továbbá: a "jelzálogkölcsönök finanszírozásához szükséges forrás beszerzésének pontos folyamata, az anyavállalatunkkal, illetve a jegybankkal kötött megállapodások összege és mértéke, azok pontos tartalma bizalmas információk, így erről nem áll módunkban Önnek információt átadni". (A jegybankos kitétel azért is különösen pikáns, mivel a Simor András vezette szervezet kiadott magánbankokkal kapcsolatos információkat a Nemzetközi Valutaalapról.) Ügyvédekkel, pénzügyi tanácsadókkal egyeztetve - sokadmagunkkal - amiatt is bombáztuk a bankokat és a felügyeletet, hogy legalább a biztosan itthon keletkező költségeket, például az adminisztrációs díjat ne devizában számolják.

Tavaly tavasszal panaszunk még sehol sem talált meghallgatásra, egy év múltán azonban úgy tűnik, ha háborút még nem is, de legalább egy csatát sikerült megnyerni. A végre-valahára megszületett jogszabályváltozás ugyanis arra kötelezi a bankokat, hogy fix összegű, forintban számolt adminisztrációs költségeket írjanak a számla végösszegéhez (a fenti példában szereplő hiteltípus esetén havi harmincezer forint körül összeget), 2011. szeptember 29-ig visszamenőleg pedig érvényesítsék a PSZÁF által javasolt 222 forintos árfolyamot. Magyarul a havi körülbelül húszfranknyi különbözetet fizessék vissza ügyfeleiknek. Ez nemcsak azért jó hír, mert a meggyötört adósoknál némi pénz áll a házhoz, hanem mert korábban még nem fordult elő, hogy a bankokat tömeges kártérítésre kényszerítették volna. Márpedig ez a lépés, ha nem nevezik is annak, mégiscsak valamiféle kárenyhítésként értelmezhető. (Idekíváncozik: korábban azt is sikerült már elérni, hogy hitelek esetében a bankok középárfolyamon váltsák át a devizákat, ne nyereszkedjenek



még a vétel-eladási árfolyammal is.) Doubravszky György biztos most mindenekelőtt tüzszünetet kér. Azt várja az országgyűléstől, hogy a tárgyalásokra tekintettel hosszabbítsa meg negyvenöt nappal a március elsején lejáró árverezési, kilakoltatási moratóriumot, lévén az egyeztetések reményei szerint alapvetően át fogják rendezni a helyzetet. Az NGM mellett a magyarországi evangélikus egyház püspöki tanácsa és a Polisz Egyesület rögvest a kezdeményezés mellé állt, a biztos reméli, lesznek még fontos civil szervezetek és egyházak, amelyek követik a példát. A Magyar Bankszövetség viszont azt közölte, hibás eszköznek tartja a kilakoltatási moratórium fenntartását.

A deviza-forint kérdés tisztázása mindezzel együtt csak az első lépés a tárgyalási folyamatban, hogy még mi várható, arról Doubravszky György egyelőre nem akar beszélni, mivel nem szeretné kijátszani előre a lapokat. A tervekről így annyit tudunk, hogy markáns célként fogalmazódik meg a devizakitettség megszüntetése és egy elfogadható mértékű referencia-kamatszint elérése. Magyarán akár devizaalapú, akár csak ahhoz kötött volt a hitel, kerüljön át minden forintba! A felárat pedig a magyar bankok egymásnak felajánlott hitelkamatainak napi szintű átlagához, azaz a buborhoz kössék, mondjuk négyszázalékos haszonnal. (A 2013. február hónapra érvényes egyhavi bubor értéke 5,5 százalék, ehhez jönne a négy százalék, amely a bankok haszna. A forinthitelek többségének jelenleg jóval tíz százalék feletti a kamata.) A fő kérdések tisztázása mellett a pénzügyi jogok biztosja egyéni panaszokon alapuló - ám minden bizonnyal tömegesen előforduló - visszásságokat is megszüntetne. Konkrét példaként említi, hogy "a nagy magyar bank" a hitelszerződések egy részénél megkövetelte: az ügyfelek náluk vezessék folyószámlájukat (ez más hazai bankoknál is gyakorlat), amelyről a pénzügyintézet minden hónapban leemelheti az adott összeget. A fő probléma ezzel az, hogy a bank nem is fogad el semmilyen más befizetést, ragaszkodik ahhoz, hogy a havi rendszeres jövedelemből vonja le a pénzt. Egy győri adós azonban elveszítette munkahelyét, s hiába tudna más forrásból, családi segítséggel törleszteni, ez a pénzügyintézetnek nem felel meg.

Doubravszky György másik botrányos területnek a behajtásokat nevezte, amelyekre vonatkozóan nincs is megfelelő törvény. (A végrehajtókkal kapcsolatban rengeteg panasz érkezett az alapvető jogok biztosához is, Szabó Máté ezért a héten átfogó, országos vizsgálatot indított.) Adódik a kérdés: ha ennyi év alatt nem lehetett áttörést elérni, miért éppen most sikerülne? Doubravszky György szerint ennek fő oka, hogy annyira sok a bedőlt lakáshitel - százhetvenezer család! -, hogy ezt már a bankok is komoly kockázatnak értékelik. Inkább engednek valamennyit, mint hogy mindent bukjanak. A társadalmi feszültséget pedig a kormány is érzékeli, ezért is szigorította a jogszabályokat, hozott olyan intézkedéseket, amelyek könnyítettek az adósok egy részének a helyzetén.

2010 előtt lényegében nem működött a banki fogyasztóvédelem, vagyis voltak farkasok (a bankok), bárányok (a nép), de hiányoztak a komondorok (valódi fogyasztóvédelmet ellátó felügyeleti rendszer), amelyek rendet teremtettek volna szükség szerint.

Am átfogó megoldás továbbra sem született, sokan nem élhettek a kedvezményekkel. (Az árfolyamgát rendszeréből a törvény értelmében kimaradnak például azok, akiknek jelzálogfedezetük nem vagy nem csak lakáscélú ingatlan, ezzel pedig éppen azokon nem segítenek, akiknek nem volt elég pénzük, s például a nagypapa vikendházát vagy a nagybácsi garázsát is fel kellett tenni fedezetnek. Különben a bank nem adott volna hitelt.

Persze ha Doubravszky György elképzelései szerint alakulnak a tárgyalások, ennek már nem is lesz jelentősége.) Mindaz, amiről az egyeztetés szól, a megoldás egyik, mondjuk úgy: jogi pillére. A z érintettek alapvető változást várnak ugyanakkor a pénzügyi piacon is, aminek katalizátora a félig állami, félig magántőkével induló Webbank (lásd keretes írásunkat!) lehetne. Ez a pénzügyintézet az alapítók állítása szerint huszonegyedik századi megoldásokat fog kínálni, példát mutatva a többi kereskedelmi banknak is. Kisebb bürokrácia, internetalapú ügyintézés, szerényebb profithajzás, ennek eredményeként kedvezőbb hitelfeltételek - ezt ígérik.

Az alapkérdések tehát meglepően egyszerűek, a körülmények annál bonyolultabbak. A nemzetgazdasági miniszter még karácsony előtt nevezte ki Doubravszkyt biztosnak, ám tízfősre tervezett hivatala azóta sem állhatott fel, a kiadásokat egyelőre saját zsebéből finanszírozza az ombudsman, még névjegykártyát is ő gyártatott magának.

Napokkal ezelőtt írásban érdeklődtünk a tárcánál, majd telefonon is rákérdeztünk: miért hiányzik két hónap után is az illetékes államtitkár asszony aláírása a hivatal felállításához, miközben az ombudsmanhoz a szakma és a károsultak részéről tucatjával érkeznek már a megkeresések? Legutóbbi sürgetésünk után az NGM-nél azt ígérték, tíz percen belül visszahívnak. Várjuk azóta is.

A hitelválság okozta társadalmi feszültségeket nemcsak az állam érezkelhette, hanem bárki, aki múlt szombat délután a Kossuth téren járt. Kásler Árpád, a Banki Adósok Érdekvédelmi Szervezetének elnöke szervezett ide demonstrációt, amelyen több mint ezren vettek részt. Elkeseredett, sorsuk miatt indulatos emberek. Érezhetővé vált - sajnos - megosztottságuk is, hiszen a Kásler-féle radikálisabb vonal a számonkérést helyezi előtérbe, persze nem minden alap nélkül, míg Doubravszkyék a tárgyalásokra helyezik a fő hangsúlyt.

A tüntetésen magasba emelt ezernél több fekete léggömb azokra az emberekre emlékeztetett, akik visszafizethetetlen adósságaik elől a halálba menekültek.

## Mi a Banki Adósok Érdekvédelmi Szervezete?

A Banki Adósok Érdekvédelmi Szervezetét Kásler Árpád alapította. Ő az az adós, aki tavaly áprilisban jogerősen pert nyert az OTP Bank ellen. A másodfokú bíróság ítélete szerint a bank tisztességtelenül járt el a törlesztőrészek kiszámítása során. Mint nyilatkozta, kölcsönszerződésének áttanulmányozása során maga ismerte fel, hogy átverték az adósokat, ezért alapította meg az egyesületet. Az azóta politikai töltetet is kapott - Kásler pártot is alapított - szervezet azokat kívánja összegyűjteni, akik bármely formában segítenek a devizaadósoknak.

## Mi a Hiteltársulás?

A Hiteltársulás 2011. október 6-án Doubravszky György szervezésében indult civil kezdeményezés, amely az elszabaduló devizahitelek kiváltására tisztességes forinthitelt keresett. A kezdeményezésre harmincezen regisztráltak 350 milliárd forint hitelösszeggel. Miután egyetlen partner bankot sem találtak, felmerült a magyar érdekeket képviselő civil-állami bank alapítása.

## Mi a Webbank?

A Webbank a tervek szerint már az idei év második felére létrejöhet, hatmilliárd forintos alaptőkéjének felét az állam, felét a civil szféra adja össze ( magánbefektetőkről lenne szó, akik a haszon reményében szállnának be ebbe az üzletbe). Az alapítással kapcsolatos feladatok ellátására a nemzetgazdasági miniszter Körtvélyessy László Andrást nevezte ki miniszteri biztossá. A szervezők eddig négy alkalommal tárgyaltak Matolcsy György nemzetgazdasági miniszterrel, miközben 3600 magánszemély 24 milliárd forint megtakarítással és kétezer vállalkozó 72 milliárd forintos éves forgalommal regisztrált. Ez a regisztráció azt jelenti, hogy ezek a cégek és magánszemélyek ígéretet tettek arra, hogy amennyiben a Webbank elindul, kamatozó pénzbetéteiket ebben a pénzügyi intézetben helyezik el.

(Magyar Nemzet, 2013. február 23., szombat, 21+28+29. oldal)

## Vezetőváltó

### Magyar Menedzser vezeti az Adria-Régiót

Az élelmiszereket, kozmetikumokat és háztartási tisztítószereket gyártó Unilever magyar vezetőt nevezett ki a szlovén-horvát-bosnyák leányvállalatok alkotta régió élére. Szabó Péter - az új vezető - karrierje tipikusan muftis. 1999-ben pályakezdőként került az Unileverhez gyakornoki (trainee) státuszban. Majd fokozatosan lépdelt felfelé a ranglétrán: junior marketings, brand manager, key

account manager, majd kereskedelmi vezető - és most több országot átfogó régiós vezető. A brit-holland Unilever 190 országban 171 ezer munkavállalót alkalmaz.

(Haszon, 2013. február., 54. oldal)

## **Fogyasztóvédők: kevesebb, de még mindig sok a gond a webshopoknál**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) ellenőrzési tapasztalatai szerint egyre több a fogyasztóvédelmi szempontból kifogástalan webshop: a kifogásolási arány 85-ről 70 százalékra javult tavaly év végére, ám még így is magas.

A Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület (SzEK.org) és az NFH pénteki közös közleményében kiemeli: az eNET piackutató előzetes adatai szerint 2012-ben a webshopok forgalma 177 milliárd forint volt, ami a teljes kiskereskedelmi forgalom 3 százaléka. Egy év alatt mintegy 1,6 millió ember vásárolt az interneten, azaz nagyjából minden ötödik 14 év feletti magyarországi lakos.

"Mivel az internetes vásárlás mára rengeteg ember számára vált szinte mindennapossá, a fogyasztói problémák száma is megszorodott. Ugyanakkor meglepő, hogy sokszor sem az e-kereskedők, sem maguk a fogyasztók nem tudják, milyen szabályok vonatkoznak erre a területre" - idézi a közlemény Becksy-Balku Orsolyát, az NFH Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztályának vezetőjét.

A SzEK.org kiemeli: 2012 októbere óta működik a fogyasztóvédelmi hatóság szakmai támogatásával indított webshop-minősítési rendszerük.

A Vedd a neten! Webshop Minősítési Rendszer célja, hogy egyrészt segítse az e-kereskedőket a jogszabályi szempontból megfelelő webshop kialakításában, másrészt támpontot nyújtson a fogyasztóknak az ellenőrzött és megbízható webshopok megtalálásához.

Annak érdekében, hogy a webshopoknak megkönnyítsék a feltételek teljesítését, a SzEK.org március 6-án workshopot szervez a jogszerűen működni vágyó e-kereskedőknek. Ott az NFH és az Európai Fogyasztói Központ szakemberei, valamint az ellenőrzési rendszer kidolgozásában résztvevő fogyasztóvédelmi és jogi szakértők segítségével sorra veszik az összes olyan feltételt, amelyek teljesítésével jellemzően gondok vannak.

A közlemény szerint a SzEK.org webshop minősítő rendszere nem az első ilyen próbálkozás a piacon, ám míg az eddigieket általában cégek indították, elsősorban üzleti alapon, addig a SzEK.org egy nyilvánosan működő nonprofit, közhasznú szervezet, választott vezetőkkel. A rendszer komolyságát és szakmai elfogadottságát az is mutatja, hogy a legnagyobb hazai e-kereskedők az elsők között igyekeztek a minősítést megszerezni.

Created by G/KL © 2009

[http://www.galamus.hu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=192940:fogyasztovedk-kevesebb-de-meg-mindig-sok-a-gond-a-webshopoknal&catid=76:hazai-vonatkozasu-hirek&Itemid=113](http://www.galamus.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=192940:fogyasztovedk-kevesebb-de-meg-mindig-sok-a-gond-a-webshopoknal&catid=76:hazai-vonatkozasu-hirek&Itemid=113)

(galamus.hu, 2013. február 22., péntek)

## **Továbbra is gondok vannak a jótállás és szavatosság területén**

Továbbra is gondok vannak a jótállás és szavatosság területén, a fogyasztók még mindig nem kapnak megfelelő tájékoztatást jogaikról, ezért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) továbbra is indokoltnak tartja a téma átfogó ellenőrzését.

A fogyasztóvédők tavaly 9 hónapon át ellenőrizték a jótállással, szavatossággal kapcsolatos ügyeket, a fogyasztói kifogásokat, az intézkedéseket, a fogyasztói igények érvényesítését.

A 2012. január 23. és november 2. közötti ellenőrzéseket összefoglaló jelentés szerint a területi felügyelőségek 795 vizsgált kereskedelmi egységben tártak fel valamilyen jogsértést.

A határozatok többsége kizárólag kötelezést tartalmazott, a jogsértés súlyára tekintettel 273 esetben szabtak ki bírságot 67,4 millió forint összegben.

A felügyelők 327 alkalommal vizsgálták a fogyasztói kifogásokról felvett jegyzőkönyvek meglétét, valamint azok tartalmát, jogsértést 208 esetben tapasztaltak, és 151 esetben egyáltalán nem vettek fel jegyzőkönyvet.

A jótállási jegy kiállításával kapcsolatos kereskedői gyakorlatot 692 esetben ellenőrizték, és 320 esetben tártak fel valamilyen szabálytalanságot. A kifogások csaknem egyharmada abból adódott, hogy a kereskedők a termék vásárlásával egyidejűleg nem adtak át jótállási jegyet, továbbá, az átadott dokumentumok több mint egyharmada hiányosnak bizonyult.

A felügyelőségek 1724 esetben vizsgálták, hogy a vállalkozások által, a szavatossági, illetve a jótállási jogokkal kapcsolatban nyújtott tájékoztatásokat, és a feltárt jogsértések 25 százalékos aránya magasabb volt tavaly az előző évi 20 százaléknál.

Az összefoglaló jelentés szerint a kifogások legtöbbször abból adódtak, hogy a vállalkozások félrevezető tájékoztatást nyújtottak a szavatossági, illetve a jótállási határidőkről.

A témavizsgálat során 1186 vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzést néztek át, és a tapasztalatok azt mutatták, hogy bár a kifogásolási arány mindössze 15 százalékot tett ki, viszont ennek 61 százalékában a kereskedők egyáltalán nem válaszoltak a vásárlók könyvébe tett fogyasztói panaszra.

[http://www.kisalfold.hu/gazdasag/tovabbra\\_is\\_gondok\\_vannak\\_a\\_jotallas\\_es\\_szavatossag\\_terulet/2321371/?utm\\_source=rssfeed](http://www.kisalfold.hu/gazdasag/tovabbra_is_gondok_vannak_a_jotallas_es_szavatossag_terulet/2321371/?utm_source=rssfeed)

(Kisalfold.hu, 2013. február 24., vasárnap)

## **Fókuszban a tisztességtelen és agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytató cégek**

A fogyasztóvédelmi felügyelőség kiemelt hangsúlyt fektet a tisztességtelen és agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytató cégek szűrésére, valamint a fiatalok bevonásával indított ellenőrzésekre. A Zala Megyei Kormányhivatal szakigazgatási szerve igazgatója, Molnár Sándor a 2012-es év tapasztalatait értékelte a Rádió Orient stúdiójában. 2012-ben a Zala megyei felügyelőség a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által meghatározott terv és iránymutatás szerint végzett ellenőrzéseket. Majdnem háromszáz esetben állapítottak meg szabálytalanságot, ami közel harmincyolc százalékos arányt jelent. A telefonos ügyfélszolgálathoz kilencszáz panasz érkezett, és száznál is több keresték meg személyesen a felügyelőség dolgozóit. A legtöbb esetben jótállási, szavatossági problémákkal, a gáz és áram számlázásával kapcsolatban nyújtottak be panaszt. Egyre több beadvány érkezik az elektronikus kereskedelmi termékekkel kapcsolatban. A gáz és áramszolgáltatók kivételével a megkeresések kis-, és középvállalkozók termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatosak. A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóság elrendelt témavizsgálatainak megfelelően hatszázharminckilenc vizsgálatot indítottak, melyek egyötöd részében találtak jogsértést. Szavatossággal, jótállással, árubemutatókkal kapcsolatban ellenőriztek, de kiemelt fontosságú volt a csecsemő-, és kisgyermek ruházati cikkek, vagy a veszélyes termékek kivonásának felügyelete is. Helyi kezdeményezésre is indítottak vizsgálatokat, melyek közül kiemelten figyelték a kiskorúak dohányáruhoz és alkoholhoz való hozzáféréseinek lehetőségét, fejtette ki Molnár Sándor. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a fiatalok ötven százalékban az életkoruk ellenőrzése nélkül jutottak hozzá a kifogásolt termékekhez. Legnagyobb hatékonysággal a fiatalok bevonásával indított ellenőrzések működnek: természetesen a szülőktől és az iskoláktól is beleegyező nyilatkozatokat kell kérniük. Sokszor társhatóságokkal, a NAV-val, a rendőrséggel, vagy a népegészségügyi szakigazgatási szervvel közösen ellenőriznek. A hatósági ellenőrzést végző szervek a kis-, és középvállalkozásokkal szemben első esetben előforduló jogsértés esetén csak figyelmeztetést alkalmaznak bírság kiszabása helyett, ha a jogsértés nem veszélyeztet emberéletet,

nem környezetszennyező, és testi épség vagy egészség nem kerül közvetlen veszélybe. Nagy hangsúlyt fektetnek mind a fogyasztók, mind a vállalkozók tájékoztatására, a figyelem felhívására sajtómegjelenésekkel, vagy civil szervezetek segítségével. A felügyelőség célja a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz való hozzájutás biztosítása, különös figyelmet fordítanak ezért arra, hogy kiszűrjék és szankcionálják azokat a vállalkozásokat, akik megsértik vagy veszélyeztetik a vevők vagyoni érdekeit és jogait. Emiatt a Zala megyei kormányhivatalban fogyasztói tanácsadói hivatalt is működtetnek, számolt be a Rádió Orientnek a felügyelőség igazgatója. 2011 áprilisától létezik a fogyasztóvédelem pozitív listája. Azok a vállalkozók, akik minden jogszabályi rendelkezésnek eleget tesznek, az ellenőrzés során kapott bizonyító dokumentumot a nemzeti fogyasztóvédelmi hatósághoz eljuttatva olyan igazolást kapnak, amit kifüggeszhetnek a boltban, vagy az irodában. Míg a fogyasztó számára közvetlen visszaigazolást jelez, a vállalkozókat is ösztönözheti a jogkövető magatartásra, fejtette ki Molnár Sándor. A fogyasztóbarát embléma komolyabb kitüntetés, odaítélésében civileket, érdekvédelmi szervezeteket is bevonnak. A felügyelőség kiemelt hangsúlyt fektet a tisztességtelen és agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytató cégek szűrésére. Jellemzően egészségjavító vagy megőrző jelzővel ellátott termékeket ajánlanak, fő célcsoportjuk pedig az idősebb korosztály, jellemzően a nyugdíjasok. A termékbemutatókon a piaci ár sokszorosáért ajánlják az árut: ez ellen azonban a felügyelőség semmit sem tehet, ha a termékek származása, minősége és az ár feltüntetésre kerül. A legjobb védekezés, ha a termékbemutató előtt megfelelően tájékozódunk a piac kínálatáról, hogy elkerüljük a kellemetlen meglepetéseket, javasolta a felügyelő.

<http://www.orientpress.hu/110267/RSS>

(orientpress.hu, 2013. február 22., péntek)

## **Kínai nyelvű tájékoztatók**

A fogyasztóvédelmi hatóság által készített kiadványnak köszönhetően immár saját nyelvükön olvashatnak a vonatkozó előírásokról a kínai kereskedők és vendéglátósok.

Az érintettek körében már Vas megyében is terjesztik a tájékoztató kiadványt, informálta lapunkat Szilágyi Ildikó, a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője, aki arra emlékeztetett, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság az ellenőrzések mellett a vállalkozások tájékoztatására, oktatására is figyelmet fordít.

- Sok esetben ugyanis azt tapasztaljuk, hogy a vállalkozók nem azért nem tesznek eleget az előírásoknak, mert nem akarnak, hanem, mert nem tudnak a változásokról, vagy éppen nem megfelelően értelmezik a rendelkezéseket. Különösen igaz ez a kínai vállalkozókra, akiknél a fentiek miatt sokszor súlyos problémákkal, veszélyes termékekkel, játékokkal, villamossági berendezésekkel találkozunk. A panaszok szerint gyakran a szavatossági igényeket sem rendezik megfelelően a kínai kereskedők, s ennek sokszor az az oka, hogy nem ismerik a szabályokat - sorolta Szilágyi Ildikó, aki a kiadványról elmondta, abban a vásárlók könyvével, a panaszkezeléssel, a nyugta-, számlaadási kötelezettség teljesítésével, az árfeltüntetéssel kapcsolatos szabályokról is olvasható információ.

A brossúra a hibás teljesítésért fennálló felelősségre, a szavatosság, a jótállás, a fogyasztói kifogás intézésének szabályaira is kitér, s a villamossági termékeken feltüntetendő információkra, a magyar nyelvű használati útmutatóra vonatkozó tudnivalókról is informál. Az érintettek a játékokon feltüntetendő adatokról, figyelmeztetésekről, a textiltermékek címkézési előírásairól, a vendéglátásra vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokról (az árfeltüntetés szabályairól, a fiatalok védelmét célzó rendelkezésekről) is olvashatnak.

(Fotó: Szendi Péter)

Szilágyi Ildikó hétfőn az egyik kínai vendéglőbe vitte el a kiadványt, ahol annak vezetője, Xu Xiao Xiao már csak azért is nagyon köszönte a brossúrát, mert elmondása szerint valóban nem

egyszerű számukra hozzájutni a jogszabályokhoz, pláne nem úgy, hogy azok mellé értelmező magyarázatokat is kapnak.

<http://duol.hu/gazdasag/kinai-nyelvu-tajekoztatok-1531923>

(dh-online.hu, 2013. február 25., hétfő)

## **Titokban tárgyalnak a devizahitelekről**

A pénzügyi jogok biztosa által összehívott, a devizahitelekről szóló háromoldalú tárgyaláson holnap a civil oldalt Boros Imre közgazdász és Varga István, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) felügyelőbizottságának tagja képviseli. Boros Imre az első Orbán-kormány PHARE-ügyekkel foglalkozó tárca nélküli minisztere volt, míg Varga Istvánt a Jobbik delegálta a jegybank felügyelőbizottságába, így utóbbi civilnek a legnagyobb jóindulattal sem mondható. Maga Doubravszky György civilként való meghatározása is megkérdőjelezhető, hiszen Matolcsy György nemzetgazdasági miniszter nevezte ki a pénzügyi jogok biztosává. Bár kétségtelen, korábban azzal vált ismertté, hogy devizahitelesek adatait (név, hitelösszeg, e-mail cím) gyűjtötte egy weboldalon, Hiteltársulás névvel.

Az eredeti célkitűzésük az volt, hogy közösen tárgyalva kedvezményes forinthitelt harcoljon ki valamelyik banknál a hitelesek számára a végtörlesztéshez. Nem akadt azonban olyan bank, amely teljesítette volna a szervezők által elvárt 7-8 százalékos körüli kamatot, valamint lehetetlennek bizonyult minden hiteles számára azonos feltételeket szabni. Ezután került elő egy saját fapados bank, a Webbank alapításának ötlete, mely az ígéretek szerint olcsó forinthitelt kínál a devizaadósoknak. Erre a feladatra miniszteri biztost is kinevezett a nemzetgazdasági miniszter Körtvélyessy László András személyében, azonban jelentős előrelépésről ez idáig nem számolt be a kabinet.

A tárgyaláson a „civiliek” mellett a bankszövetség képviselői, a nemzetgazdasági minisztérium, az Állami Számvevőszék és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete vesz részt. Az egyeztetés a Hiteltársulás közösségi oldalának tájékoztatása szerint minden „show-elemet” nélkülöz, a tárgyalás helyszíne és időpontja nem nyilvános. Bár a devizahitelesek érdekeinek védelmére számos civil szervezet jött létre, az ő képviselőik nem vesznek részt a tárgyalásokon. Azenpenzem.hu információi szerint a pénzügyi ombudsman azt javasolja, a bankok számolják át a hitelszerződéseket úgy, mintha az adósok eleve forintban vették volna fel a kölcsönt, és az adós maga dönthesse el, a jövőben melyiket folytatja.

A parlament fogyasztóvédelmi bizottsága tegnap szintén tárgyalt a devizahitelesek helyzetéről. Pleschinger Gyula, a nemzetgazdasági tárca adó- és pénzügyekért felelős államtitkára jelezte: az eddigi intézkedéseken túl már nem nagyon van lehetősége a kormánynak a devizahitelesek megsegítésére. Azoknak az adósoknak, akiknek volt megtakarításuk, lehetőségük volt egy összegben végtörleszteni tartozásukat, a többi adós élhet az árfolyamgát lehetőségével, az árvérezés előtt állók, és akik elvesztették otthonukat, pedig a Nemzeti Eszközkezelőtől várhatnak segítséget, vagy jelentkezhetnek az ócsai lakóparkba, ahol a kormány 500 ezer forintos négyzetméteráron épít 40-80 négyzetméteres házakat.

(Népszava, 2013. február 26., kedd, 4. oldal)

## **Egyre több átstrukturált hitel**

Bankszektor Több mint negyedével növekedett tavaly a bankoknál az átstrukturált hitelek állománya, és bőven meghaladta a 2000 milliárd forintot - derül ki a pénzügyi felügyelet adataiból. A növekedést a lakossági és önkormányzati állomány generálta, előbbi több mint másfélszeresére

növekedett egy év alatt. Az átstrukturálás viszont sok ügyfélnél csak elodázza a problémát, az átütemezett hiteleknél is sok a csúszásban lévő adós.

**Több mint negyedével növekedett tavaly a bankoknál az átstrukturált hitelek állománya - derül ki a pénzügyi felügyelet adataiból. A növekedést a lakossági és önkormányzati állomány generálta. Az átstrukturálás sok ügyfélnél csak elodázza a problémát.**

Barát Mihály

A hazai hitelintézetnél több mint 2100 milliárd forintra növekedett 2012 végére az átstrukturált hitelek állománya, amely 26,3 százalékos bővülést jelent 2011-hez képest - derül ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) adataiból. A jelentős növekedés mögött két szektor - a lakossági és az önkormányzati áll -, a vállalatoknál kis mértékben ugyan, de csökkent tavaly az állomány. A felügyelet adatai szerint a lakossági ügyfeleknek már 1371,8 milliárd forintnyi kölcsönét tartották nyilván átsrukturáltként a bankok, amely bő másfélszerese az egy évvel korábbinak. (Az ugyanakkor a statisztikából nem derül ki, hogy ez a mennyiség tartalmazza-e az árfolyamgáttal érintett lakossági jelzáloghiteleket.) Az önkormányzati ügyfeleknél még nagyobb az ugrás: a 2011-es, 7,6 milliárdos átütemezett állomány 35 milliárd forint fölé ugrott egy év alatt. Az átütemezett hitelek közül pedig a legtöbb - nem meglepő módon - deviza alapú: a felügyelet szerint az össz-mennyiség 85 százalékát idegen fizetőeszközben tartották nyilván. Bár az átstrukturálás elvben a hitelszerződés - és az adós - megmentését szolgálná, a jelek szerint nagyon sok esetben csak időnyerésre elég. Az átütemezett kölcsönöknél ugyanis meglehetősen fegyelmezetlenek az ügyfelek, és nagyon magas a késve teljesítő adósok aránya. A vállalati hiteleknél például a kimutatott állomány csaknem egyharmada 90 napon túli csúszásban van, és a 90 napon belüli késedelemben lévő aránya is közelíti a 10 százalékot. A lakossági ügyfeleknél tavaly valamivel jobb volt a helyzet, ám ez valószínűleg csak a 2012- es hirtelen növekedésnek köszönhető: az állomány 21,4 százaléka volt 90 napon túli késésben, valamivel több mint egy negyedének késedelme pedig még nem érte el a három hónapot. Azzal együtt viszont, hogy az átrstrukturálás az adósok egy jelentékeny részénél nem jelent hatékony megoldást, a bankok nagyon aktívak e téren, hiszen a sok továbbra sem fizető ügyfél mellett is nagy állományt tudnak megmenteni. A nagyobb, lakossági hitellezésben érdekelt hitelintézetek mindegyike működtet adósvédelmi programot. Ezek a most is igényelhető árfolyamgát mellett nyújtanak megoldási lehetőségeket a fizetési nehézségekkel küzdő adósoknak: így például futamidő-prolongációt, tőketörlesztés-csökkentést, hitelkonstrukció váltást vagy akár ezek keverékét. Az adósok fizetőképességének megőrzése pedig alapvető érdek a bankoknál, hiszen a lakossági hitelportfólió minőségét évek óta nem sikerül érdemben javítani. A Magyar Nemzeti Bank adatai szerint rekordmagasságba ugrott a 90 napon túl hátralékos, vagyis úgynevezett nem teljesítő háztartási hitelek aránya a bankok portfólióiban a tavalyi év végére. A lakosság kölcsöneinek 16,26 százaléka tartozott ebbe a kategóriába, vagyis összesen csaknem 1100 milliárd forintnyi kölcsön hátralékossága haladta már meg a három hónapot. Hasonló arányt képviselt a hiteleken belül az 1-90 napos késésben lévő állomány, vagyis a lakossági hitelek mindössze kétharmadát törlesztették pontosan az ügyfelek. Bár a bankok és a kormány is előállt többféle mentőcsomag- tervvel, a lakossági deviza jelzáloghitelekkel kapcsolatos problémák a jelek szerint érdemben nem enyhültek. Sőt, a jegybank adatai szerint a lakáscélú devizahitelek között a 90 napon túli hátralékosságban lévők aránya az év végén rekordszintre, 15 százalékra emelkedett, a szabad felhasználású deviza alapú jelzáloghiteleknél még magasabb 23,37 százalékos a több mint három hónapos csúszásban lévő állomány aránya.

## Beszűkült a kormány mozgástere

A kormány különböző lépésekkel sokat tett a devizahitelesek kitétségének csökkentéséért, további mozgástere már nem nagyon van - mondta Pleschinger Gyula a parlament fogyasztóvédelmi bizottsága tegnapi ülésén. A Nemzetgazdasági Minisztérium adó- és pénzügyekért felelős államtitkára emlékeztetett arra, hogy végtörlesztési lehetőséget kaptak azok, akik hitelüket egyben vissza tudták fizetni, ebbe a körbe 170 ezer devizahiteles tartozott. Az

árfolyamgát rendszerben 450 ezer devizahiteles tudja törleszteni adósságát. Az e körökből kiesők számára a Nemzeti Eszközkezelő tud segítséget adni összesen 25 ezer ingatlan megvásárlásával. Rétvári Bence, a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) államtitkára kiemelte: sikerült megakadályozni, hogy a zálogjoggal kapcsolatos végrehajtásban tömeges kilakoltatások legyenek.

(Világ gazdaság, 2013. február 26., kedd, 1+7. oldal)

## **Tudománnyal a jobb élelmiszerekért**

Tudásközpont A magyarországi élelmiszer-ipari fejlesztések és kutatások meghatározó cége az Egerfood

**Több mint hét éve, miután 12 egyetem versenyéből az Eszterházy Károly Főiskola élelmiszer-tudományi témájú projektjét ítélte legjobbnak a szakmai zsűri, az országban elsőként Egerben jöhetett létre főiskolán egyetemi tudásközpont, 800 millió forintos támogatással. Interjú dr. Kiss Attilával, az Egerfood Regionális Tudásközpont főigazgatójával.**

A siker előzménye: a főiskola élelmiszer-tudományi intézete a régió vállalkozásaival évek óta gyümölcsöző együttműködést alakított ki. Ők végezték a kutatási és innovációs feladatokat nagyobb technológiafejlesztés esetén. A tudásközponttal jelentős szakmaprofillal bővült a főiskola, s olyan új szemléletet hozott, amely a gazdasági partnerekkel való együttműködésre, az innovációs tevékenységekre és a saját bevételekre alapozott öfenntarthatóságra helyezi a hangsúlyt.

- Hét év alatt kiderül, a tervek megvalósulnak-e. Az Egerfoodnál hogy áll a mérleg?

- Már 2009-re kialakult egy rangsor a 19 hazai tudásközpont munkáját jellemző teljesítményindikátorok alapján. Abban dobogós helyet foglalt el az Egerfood - mondta dr. Kiss Attila főigazgató.

- Bár számos tudásközpont a nekünk megítélt támogatás többszörösét kapta, nemcsak megmaradt, de bővülni is tudott a kutatócentrumunk. Több tudásközpont megszűnt, mivel nem tudtak forrásokat szerezni a korábban megkezdett munkák folytatására, a miénk viszont évről évre kiterjeszti működését, egyre több kollégát - 35 fő dolgozik a tudásközpontban - és ipari partnert vonunk be munkánkba. Tizenöt új szabadalom és 37 technológiai újítás, ezek piaci hasznosítása jelzi a munka eredményességét. A kifejlesztett funkcionális élelmiszerek közül négy már kapható.

- Impozáns eredmények, ilyenkor születnek az újabb tervek. Az Egerfood merre tart?

- Ami működik, azt folytatjuk, de olyan új kihívások előtt áll az élelmiszeripar, amelyben nekünk is van tennivalónk. Ilyen az élelmiszergyártás költséghatékonyságának növelése, az élelmiszerbiztonság fokozása, a magas hozzáadott értékű, kiemelkedő minőségű, új termékek kifejlesztése, a magyar élelmiszerek egyedi jellegének igazolása. A származás sokrétű és hiteles igazolását gyakran csak tudományos vizsgálatokkal lehet végrehajtani, így kialakulóban van szakmai együttműködés a szakhatóságok és az Egerfood Tudásközpont közt. A 25 tagú ipari klaszterünket bővítjük.

- Az olvasókat az érdekli: ezek által jobb élelmiszereket fogyaszthatunk?

- A következő években a fogyasztók egyre több általunk kifejlesztett, ipari partnereink által gyártott, pozitív élettani hatású élelmiszerekkel találkoznak a kereskedelemben.

- Az élelmiszergyártó partnerek nyitottak a kutatási eredmények gyakorlati hasznosítására?

- A vállalkozások azt várják tőlünk, hogy a gyakorlatban alkalmazható kutatási eredmények szülessenek, amelyek a termékeik biztonságának fokozásához, a gyártástechnológiájuk korszerűsítéséhez, és így a termelékenységük növekedéséhez vezetnek.

- Mint fogyasztók, örülünk az eredményeknek, de mégiscsak egy felsőoktatási intézményben működik mindez, ahol az elméletnek legalább ilyen fontos szerepe van a megítélésben...

- A gyakorlatközpontúság nem mehet és nem is megy a tudományos munka rovására. A több mint száz tudományos publikációnk, a nemzetközi szakmai konferenciákon előadóként való sikeres szerepléseink jelzik, hogy munkánk ezen része is elismerést vív ki.

- Ez a rengeteg munka és tapasztalat az oktatás terén hogyan hasznosítható?



- Új képzési tematikákat és külföldi egyetemi partnereinkkel közös, európai szintű képzési programokat dolgoztunk ki. Különleges színfolt az Eszterházy Károly Főiskola képzési profiljában az általunk kidolgozott és az országban és elsőként bevezetendő „Eredetvédelem és Termékbiztonság” mesterképzés, amely már akkreditáció alatt áll.

- Szakmai koncepciójuk mennyiben hat ki a főiskola egészének működésére?

- Intézményünk elnyerte az Alkalmazott Kutatások Főiskolája megtisztelő címet, amit csak két felsőoktatási intézmény nyert el (az EKF mellett még a BGF), így ezt egy különleges lehetőségnek, de egyben feladatnak kell tekinteni.

- Az egymással szorosan összefüggő, ám rendkívül szerteágazó tevékenységek közül Ön melyiket tartja a legfontosabbnak?

- Egy tudásközpont vezetőjének, illetve a Közép-európai Fogyasztóvédelmi és Élelmiszerbiztonsági Egyesület ügyvezető elnökének nyilvánvalóan nem lehet más missziója, mint a tudomány, a tudományos kutatás presztízsét növelni. Főiskolánk vezető oktatójaként a pedagógusi életpálya jelentőségének, szépségeinek a tudatosításában is részt vállalunk a rendszeresen megtartott lakossági fórumaink által. Az Egerfood Tudásközpont csapata által kidolgozott új technológiák elősegítik az ipari partnereink versenypozícióinak javítását.

- A versenyképesség intézményi szinten is ennyire fontos?

- A hagyományok és a gazdasági-társadalmi igényekhez való alkalmazkodás megfelelő arányának és kombinációjának kialakítása az intézmény létének a kulcsa. Ez igaz a tanárképzésre, vagy a bölcsészettudományra éppen úgy, akár csak a gazdaságtudományokra. Egy olyan szellemi műhelyé kell válni, ahol a tradíciók mellett figyelnek a hazai és az európai prioritásokra, legfőképpen pedig a fenntarthatóságra. Gyakorlatorientált, modern, a piac által elvárt képzésekkel, valamint egy hatékony szervezeti struktúrával az Eszterházy Károly Főiskola továbbra is meghatározó intézménye lehet a magyar felsőoktatásnak.

## A legfontosabb innovatív szolgáltatások az Egerfood RET kínálatában

- technológiai folyamatok elemzése, technológiafejlesztés
- komplex mérési-szolgáltatási tevékenységek
- vállalati és termék-nyomonkövetési rendszerek kidolgozása és bevezetése
- új, magas hozzáadott értékű élelmiszer-ipari termékek létrehozása
- átfogó élelmiszer-biztonsági kockázatbecslés
- élelmiszer-minőségi és -higiéniai vizsgálatok
- költséghatékonysági elemzések, marketing- és üzleti tervek készítése
- iparági helyzetelemzés
- exportpiaci lehetőségek elemzése, célzott piackutatások
- külföldi ipari-tudományos hálózatokhoz csatlakozás
- klaszteresedés folyamatának elősegítése
- szabadalmi dokumentáció készítése, ügyvivői tevékenység
- EU-s kutatási és technológiafejlesztési projekteken való részvétel elősegítése
- fogyasztói attitűdvizsgálat
- képzési tematikák kidolgozása, képzések szervezése
- táplálkozástudományi és sportélettani szaktanácsadás
- hazai innovációs projektek generálása

(Világ gazdaság, 2013. február 26., kedd, 4. oldal)

## Véget vet a kormány az energetikai cégek trükkjeinek

Törvénymódosítás a fogyasztókért

**Törvénymódosítást nyújt be a rezsicsökkentés ellenőrzéséért felelős fideszes munkacsoport vezetője, Németh Szilárd annak érdekében, hogy a szolgáltatók részéről minden trükközés kizárható legyen.**

Látva a szolgáltatók együttműködési készségének hiányát és rezsicsökkentés-ellenes magatartását, törvényjavaslatot nyújtunk be a fogyasztók érdekében - közölte napirend előtti felszólalásában tegnap Németh Szilárd, a rezsicsökkentés ellenőrzéséért felelős fideszes munkacsoport vezetője. Valamennyi szolgáltatót kötelezik arra, hogy a tarifamérséklés tényéről „számszakilag alátámasztva” tájékoztassák a fogyasztókat. Mint arról a távirati iroda beszámolt, a képviselő a Fidesz- KDNP nevében visszautasította az Elmű rezsicsökkentéssel kapcsolatos, a fogyasztóknak eljuttatott levelét, és közölte azt is: nem fogadják el a Főtáv napokban tett bejelentését sem, amely arról szólt, hogy a januári számla a tízszázalékos díjcsökkenés ellenére magasabb lehet, mert a hideg miatt nőtt a hőfogyasztás. Németh Szilárd bejelentette: az Elmű levele és a Főtáv bejelentése kapcsán soron kívüli vizsgálatot kér a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól és a Magyar Energetikai Hivataltól. Szerinte az Elmű - amelynek levele „nyíltan politikai tartalmú, tele van csúsztatással, félinformációval és hazugsággal” - nem a magyar munkahelyeket, nem a beszállítókat és a szolgáltatás minőségét, hanem az eddig kényelmesen megszerzett osztalékot és a külföldi tulajdonos, illetve a menedzsment „teletömött zsebét” félti. Hangsúlyozta, a fővárosi családok védelme érdekében nem mehetnek el szó nélkül az önkormányzati tulajdonú Főtáv bejelentése mellett sem, mert szerinte számításokkal alátámasztott indoklásban kellett volna tájékoztatni a fogyasztókat. Fónagy János, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium államtitkára - ellenzéki felvetésre - közölte: az, hogy valakinek magas a számlája, nem szükségszerűen jelenti azt, hogy télikertet vagy jakuzzit fűt, hanem hogy négy vagy öt gyermeke van, vagy hogy a család által megörökölt házat nem tudta korszerűsíteni.

(Magyar Hírlap, 2013. február 27., szerda, 9. oldal)

## **Panasz a hülyeségre**

Közérdekű, amiről panaszkodnék, bár apróság, mondhatnánk, fülemüleügy. Van egy hétvégi házam Diósdon, télen víztelenítem. Tavasztól ősziig használjuk. Történt, hogy októberben lejárt a vízóra-hitelesítés ideje. A vízmű azonban decemberben szerette volna cserélni az órát. Fagyveszély, hideg, hó idején. Kértem, hogy ezt tegyék át márciusra. Miután úgy sincs víz a házban, nem mér az óra, mert fagyveszély miatt télen víztelenítve van a ház. Szabály az szabály, nem lehet engedményt tenni. Írtam a kormányhivatalnak, mint felettes szervnek, ők átküldték a fogyasztóvédóknak, mert nem illetékes a hivatal. A fogyasztóvédók visszaküldték nekem, hogy olvassam el a vízműszabályzatot. Vagyis a kör bezárult. Nem lehet állampolgári panaszt tenni egy hülyeség ellen! Ismét kérdéseket tettem fel, ezekre azonban választ sem kaptam még. Nos, hátha van még a sajtónak „hatalma” a hatalommal szemben, és a hülyeségre fény derülhet. Amennyiben tudnak segíteni csak egy kicsit, talán más ember is örülne neki, mert gondolom, nem csak nekem kellett volna télvíz idején vízórát cseréltetni az országban. Karácsony Iván 40 éve olvasójuk (ez sem kevés) Budapest

(Népszabadság, 2013. február 27., szerda, 12. oldal)

## **Milliókkal verhetik át ügyfeleiket a biztosítók?**

Amíg nem érkezik meg a kötvény, jobb ha ki sem tesszük lábunkat otthonról, mert nincs érvényes szerződés

**Csúnyán pórul járhatnak azok, akik miután aláírtak néhány papírt, már azt hiszik, van érvényes biztosításuk. A biztosító ugyanis 15 napon belül bármikor elállhat a szerződéskötéstől, legyen szó akár lakás- vagy életbiztosításról, netán cascóról. Így ha valakivel éppen ebben a bő két hétben történik valami, előfordulhat, hogy egy fillér kártérítést sem kap. A 15 napos határidőről sokszor még az ügyfélszolgálatok sem tudnak, nemhogy az ügyfelek.**

Nem érdemes kimozdulnia otthonról annak, aki még nem kapott hivatalos megerősítést a biztosítási szerződés megkötéséről, vagy még nem telt le a formanyomtatványok kitöltésétől számított 15 nap. A Polgári Törvénykönyv szerint ugyanis bő két hétig a biztosító még visszatáncolhat a szerződéskötéstől, és döntését indokolnia sem szükséges. A rendelkezés egyedül a kötelező gépjármű-biztosításokra nem vonatkozik, ezeknél nincs lehetősége kihátrálnia a biztosítónak. Ugyanakkor a határidő csak az aláírt papírok apróbetűs részében szerepel, külön nem tájékoztatják róla az ügyfeleket, így csúnya meglepetés érheti azt, akivel éppen ebben a 15 napban történik valami. A 15 napra állítólag azért van szükség, hogy a biztosítók megvizsgálják, mekkora kockázatot jelent nekik a biztosítás.

„A jogszabály valóban visszaélésre ad lehetőséget, hiszen nem kizárható, a társaságok csak azért mondják vissza a szerződést, mert egyszerűen nem akarják kifizetni a kárt” - összegezte véleményét lapunknak egy magát megnevezni nem kívánó független szakértő. Majd hozzátette: jobban járnak az ügyfelek, ha csak kicsivel később, a szerződés megkötése után jelentik be a kárt. Így ugyanis csak a biztosítandó ingatlan vagy autó állapota alapján dönthet a cég arról, megkötí-e a szerződést az ügyféllel, amely visszamenőleg is érvényes. Megkérdeztük a szakembert, mi szükség van egyáltalán a 15 napos határidőre, amire azt mondta: a biztosítók is üzleti vállalkozások, és nem mindegy nekik, miért vállalnak kockázatot. „Képzeld el, mintha úgy akarnának velünk házassági szerződést kötni, hogy nem láttuk a menyasszonyt” - szemléltette a problémát a szakértő. Ám hangsúlyozta: a biztosítóknak minden esetben hangsúlyozni kellene, hogy amit az ügyfél aláírt, az csupán egy „ajánlat”, és a biztosítási kötvény kiállításáig még nincs érvényes szerződés. „Hiába teszi lehetővé a visszalépést a törvény, a károsultaknak érdemes bírósághoz fordulniuk a panaszukkal, mert kiderülhet, kizárólag a kárunk miatt nem kötötte meg a szerződést velük a biztosító” - zárta gondolatait a biztosítási szakember.

Megkerestük az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületet (OFE) is az ügyben, és Sárosi Veronika sajtóreferens lapunkat levélben úgy tájékoztatta: minden esetben „erős tájékoztatási kötelezettség érvényesül” a szerződések megkötésével kapcsolatban, vagyis a fogyasztónak tudnia kell, hogy az ajánlat önmagában még nem érvényes szerződés, a biztosítónak a megadott határidőig lehetősége van a szerződési feltételek módosítására. Levelükben arra is kitértek, általában a fogyasztók nem ezzel kapcsolatban keresik meg az OFE-t, a legtöbb panasz a nehézkes kifizetések miatt érkezik hozzájuk.

Ami a károsultak érdekérvényesítési lehetőségeit illeti, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége igen elszomorító állásponton van. „Még azt sem mondhatjuk, egy speciális jogszabályról van szó, a 15 napos határidőt maga a polgári törvénykönyv rögzíti. Így nem gondolom, hogy a megkárosított fogyasztó bármire is hivatkozhatna a bíróságon” - mondta el lapunknak Kispál Edit szóvivő, hozzátéve: „sajnos a jogszabály nem ismerete nem menthet fel senkit”. A szakértő végezetül arra hívta fel a figyelmet: érdemesebb alaposabbnak, körültekintőbbnek lenniük az ügyfeleknek a biztosítási termékekkel kapcsolatban.

Ellenőrizve az ügyfélszolgálatok tájékoztatását lapunk felkereste az egyik legnagyobb hazai biztosítót, mintha egy lakásbiztosítási szerződést akarnánk kötni. A felvilágosítás csak félig volt teljes. Amellett, hogy hangsúlyozták, a biztosítási kötvény kiküldése akár egy hétig is eltarthat, az időközben esetlegesen bekövetkező károkról csupán annyit mondtak: a kártérítésről az ajánlat alapján a biztosító dönt.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete honlapján található információk szerint a biztosítások sajátossága, hogy az ajánlatot hivatalosan nem a biztosító teszi, hanem az ügyfél. Ez akkor is így van, ha a biztosító keresi meg valamilyen formában az ügyfelet. Az ajánlat elfogadásáról, vagyis hogy vállalható-e az ügyfél kockázata, a biztosító dönt a rendelkezésére álló

15 napon belül. Ha a biztosító az említett határidőn belül nem válaszol az ajánlatra, akkor a biztosítás az ajánlat eredeti tartalmával - a szerződéskötés időpontjára visszamenőlegesen - lép hatályba. A kötvény kiállításával a szerződés mindig létrejön.

(Népszava, 2013. február 27., szerda, 13. oldal)

## **Tanúsítványt kapott a Napfényfürdő**

Az országban hatodikként és a fürdők közül elsőként kapott fogyasztóbarát tanúsítványt a Napfényfürdő Aquapolis Szeged, az erről szóló oklevelet Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója adta át Szabó Mihálynak, az üzemeltető Ligetfürdő Kft. ügyvezető igazgatójának. Pintér István elmondta: a tanúsítvány célja, hogy a vállalkozások közül kiemelje, és a fogyasztók figyelmébe ajánlja azokat a cégeket, amelyek számára a mindennapi gyakorlat során teljesen természetes dolog a jogszabályi kötelezettségek betartása, azonban célul tűzték ki a fogyasztók érdekeinek való minél magasabb szintű megfelelést is.

(Világ gazdaság, 2013. február 27., szerda, 2. oldal)

## **Magyar modell a biztosítási piacon - Kit tiltanának be valójában?**

Tényleg nem érdemes unit-linked életbiztosítást kötni? Miért akarja betiltatni a PSZÁF az MLM-et, és mit ért valójában ez alatt? Miért lenne baj a kötelező biztosításoknál a bonus-malus rendszer eltörlése? Hogy áll az új közvetítői szabályozás? Többek között ezekről kérdeztük Banyár Józsefet, a PSZÁF elnöki főtanácsadóját, aki véleményét március 21-én a Portfolio.hu Biztosítási Konferenciájának hallgatóságával is megosztja.

Kezdőlap Előadók Részletes program Árak Jelentkezés

P.: Egyetért-e azzal a megállapítással

, hogy ma Magyarországon nem érdemes befektetési egységhez kötött (unit-linked) biztosítást kötni, helyette inkább egy tisztán kockázati biztosítás és egy más típusú megtakarítási termék kombinációját érdemes választani?

Banyár József:

Túl sommás ez a megállapítás, hiszen a magyarországi életbiztosítási paletta rendkívül változatos. A unit-linked termékeket sokan a magas költségszintjük miatt nem kedvelik, csak hogy ezek között vannak oly biztosítások is, amelyeknek viszonylag alacsony a költségterhelésük, tehát kedvező választásnak bizonyulhatnak az ügyfél számára. Kétségtelenül nem ezek dominálják a piacot. Egy átlagos unit-linked biztosítást manapság valószínűleg nem érdemes kötni, mert a befektetési részt az ügyfelek más termékeken keresztül olcsóbban is el tudják érni. P.: Ön szerint miként kell változtatni ezen a helyzeten? Jöjjenek a nem unit-linked biztosítások, vagy a unit-linked termékeket kell olcsóbbá tenni?B.J.:

A PSZÁF nem határoz meg olyan szabályokat, amelyek egyik vagy másik terméket preferálják egy harmadikkal szemben. Ehelyett úgy véljük, hogy meg kell teremteni a minél szélesebb körű termék-összehasonlítás lehetőségét. Erre szolgálna a PSZAF 2011-es kezdeményezése, amely egy általános teljes költségmutató bevezetését javasolta. Ennek lényege, hogy egyetlen mutató révén a unit-linked biztosítások ne csupán egymással, hanem különböző típusú pénzügyi termékekkel, így például a nyugdíjpénztári megtakarításokkal és a befektetési alapokkal is könnyen összehasonlíthatóvá váljanak. Ezzel az ügyfél a számára legelőnyösebb terméket választhatná ki, háttérbe szorítva a racionális választás szubjektív akadályait. A megtakarítási célú termékek közötti egyszerű választás az ügyfelek érdekét szolgálná, a PSZÁF számára pedig ez fontos szempont. P.: Csak hogy a unit-linked biztosítások nem pusztán megtakarítási termékek, kockázati jellegük is számottevő lehet. Emiatt akadt meg az egységes mutató kifejlesztése?B.J.:

A mutató kifejlesztése nem "zöldmezős beruházás". A befektetési alapoknál már létezik a TER mutató, a unit-linked biztosításoknál a TKM mutató, a nyugdíjpénztáraknál viszont nincs jelenleg ilyen (igaz van más: a PSZÁF tesz közzé honlapján úgynevezett díjterhelési statisztikákat). A TER meghatározását európai uniós dokumentumok szabályozzák, ezért nem írható felül, pedig javításra szorul, hiszen nem tartalmaz minden szükséges tényezőt. A TKM-mel az a baj, hogy egy kicsit "túl sokat tud" a TER-hez képest, hiszen tartalmazza például a kereskedési költségeket és a kockázati díjat is. Ugyanakkor logikus, hogy ez utóbbi benne van, hiszen a biztosítók úgy manipulálhatnak a TKM-et, hogy a kockázati rész költségeit növelnék meg. Még nem találtuk meg az egységesen alkalmazható jó megoldást. P.: Jól látom, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) piac modelljétekinti mintának az életbiztosítási piacon is az online díj-összehasonlítás lehetőségétől kezdve a termékek standardizálásáig?B.J.:

Inkább úgy fogalmaznék, hogy azt tartom közel ideálisnak, ahogy eddig működött a kgfb-piac, hiszen ez a piac átalakulóban van, nehéz megmondani, pontosan merre tart. Eddigi működését kétségtelenül példaértékűnek tartom. Az évi egyszeri díjhirdetést támogattam, hiszen árversenyre készítette a biztosítókat, hozzájárulva a díjak csökkenéséhez, és megfelelve ezáltal az ügyfelek érdekeinek. Az évi többszöri díjhirdetés lehetősége és a kampány eltűnése azonban kevésbé átláthatóvá és kevésbé ügyfélbaráttá teszi a piacot, így nem tartom jó irányynak. P.: Kétlem, hogy a kgfb-piaci modell automatikusan alkalmazható lenne más biztosítástípusokra. A kgfb például standardizált termék, a többi nem.B.J.:

Semmiképp sem automatikus alkalmazásról van szó. A kgfb speciális a tekintetben, hogy nem csupán kötelező, de felelősségbiztosítás is, tehát káresemény esetén a szolgáltatást nem az kapja, aki a biztosítási díjat fizeti. Ebből az következik, hogy annak, aki megveszi a kgfb-t, teljesen érdektelen, hogy milyen színvonalú a szolgáltatás, őt legtöbbször csak az ár érdekli. Szemben a többi biztosítással, ahol az árverseny mellett a szolgáltatási verseny is érvényesül. Máshol is alkalmazható előnye viszont a kgfb-nek a standardizáltság. Ez teszi lehetővé, hogy online alkuszi összehasonlító oldalak épüljenek rá a piacra, amit ügyfélbarát jelenségnek tartok. A lakossági biztosításoknál célszerű lenne a szolgáltatási és díjstruktúrát ebben az értelemben standardizálni. Ez hangsúlyozottan nem azt jelenti, hogy egységesíteni, hanem hogy a szerkezetét összehasonlíthatóvá tenni. Így az ügyfelek a megfelelő információk birtokában tudnák kiválasztani, melyik számukra a preferált termék. P.: A szolgáltatás standardizálásának eszköze lehet a kgfb esetében a direkt kárrendezés.B.J.:

Érthető cél, hogy a kgfb-piacon ne csak az ár, de a szolgáltatás minősége is számítson. A franciák és a belgák már 40 éve alkalmazzák a direkt kárrendezési technikát. Ennek két fajtája lehetséges, mind a kettőnél mindegy, hogy ki okozott kárt az ügyfélnek, ő a saját biztosítójához fordul. A direkt kárrendezés egyik fajtájánál a károsult ügyfél saját biztosítója rendezi a kárt, majd a számlát továbbküldi a másik biztosítónak. Ez rossz rendszer, hiszen teljesen elveszi az ügyfél biztosítójának érdekelttségét abban, hogy lenyomja a kárkifizetést. Csak abban lesz érdekelt, hogy az ügyfél minél elégedettebb legyen, úgyis a másik biztosító állja a cechet. A jelenlegi rendszerben viszont a biztosító abban érdekelt, hogy lenyomja a kárkifizetés összegét, de abban nem, hogy az ügyfél elégedett is legyen. Erre találták ki a franciák azt a változatot, amelyben van még egy csavar. Az ügyfél a saját biztosítójához megy, de azután nem a tényleges cechet állja a másik biztosító, hanem egy átalánykárt (akár kisebb, akár nagyobb ennél a tényleges kár), amit az év elején állapítanak meg az előző év alapján. Érdekelt tehát a biztosító abban, hogy az ügyfél elégedett legyen, de abban nem, hogy mindenáron, hiszen egy szint fölött már ő fizeti a kárt. Fogyasztóvédelmi szempontból akkor érdemes elgondolkodni az átalánydíjas direkt kárrendezés általánossá tételén, ha azt látjuk, hogy fennáll a veszélye a szolgáltatási minőség tömeges romlásának. P.: A biztosítási piac számára komoly veszteséggel járt a kgfb-piacon végbement öldöklő díjcsökkentés. Prudenciális szempontok alapján nem tekinti károsnak a folyamatot?B.J.:

Prudenciális szempontból eddig nem igazán mutattunk ki hiányosságot. Nyilvánvalóan probléma lenne, ha a biztosítók annyira felelőtlenül alámennének egymás díjainak, hogy már nem tudnák kifizetni a károkat. Ilyenre - a MÁV ÁBE részben ezzel magyarázható esete óta - nem volt eddig példa, köszönhetően annak is, hogy a díjak csökkenését - egyéb külső tényezők miatt - a károk visszaesése kísérte. Az objektív felelősség jogszabályi bevezetése, a KRESZ szigorítása, a gépjárműállomány cseréje, a benzinár-emelkedés és a válság miatti kisebb forgalom, illetve az ezek

miatti kevesebb baleset kompenzálta a díjesést. Az ügyfelek szempontjából kedvezőnek tartom, hogy ez az összességében pozitív változás nem a biztosítók profitjában, hanem díjcsökkenés formájában jelentkezett, másrésztől viszont nem került veszélybe a biztosítók fizetőképessége sem. P.: Egyesek azonban arra panaszkodnak, hogy a kgfb-piac szereplői a korábban megképzett kártartalékuk terhére kínálnak ügyfeleknek alacsonyabb díjakat. Ragadozó árképzéssel kiszorítják a kisebb tartalékkal rendelkezőket, pl. az újonnan induló biztosítókat. Egyetért ezzel?B.J.:

Tavaly februárban közzétett tanulmányunk azzal foglalkozott, hogy veszélyesek-e ezek a kártartalék-felszabadítások a kgfb-piac szempontjából. Arra a következtetésre jutottunk, hogy az eddigi adatok alapján nem azok. A 2009-2010 környékén néhány biztosító által végrehajtott nagyobb összegű kártartalék-felszabadításoknak két célja lehetett. Egyrészt egy alacsonyabb díj elérése, másrészt a túlzott óvatosságból korábban megképzett kártartalékok felszabadítása. Az elemzésünk azt mutatta, hogy inkább ez utóbbi volt a magyarázat. Fontos azt is látni, hogy a kártartalék felszabadítása egy biztosító számára csak átmeneti előnyt jelent, akkor lenne probléma, ha tartós kártartalék-felszabadítás történne. Ez esetben egy biztosító felélné azokat a tartalékokat, amelyekkel a jövőbeli károkat fedezni tudná. Erre eddig nem volt példa, s folyamatosan figyeljük a piacot, hogy ne is legyen. P.: Tízmilliós elemszámúra nöftmára a Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszer adatbázisa, amely idővel lehetővé teheti a jelenlegi bonus-malus rendszernél szofisztikáltabb kockázatalapú árazást a kgfb-piacon. Eltűnhet ezzel a PSZÁF által fontosnak tartott standardizáltság?B.J.:

Még nem látható, milyen lenne a bonus-malust felváltó új rendszer. Egy biztos: a bonus-malus rendszer a standardizálásnak egy fontos formája. Ha ezt eltörlik, kétféle eset lehetséges. Az egyik, hogy egy nem standardizált rendszer lép a helyébe, ami katasztrófa lenne, mert a kampány mellett az objektív összehasonlíthatóságot is eltörölnék, vele pedig az ügyfelek eddigi fontos kapaszkodója szűnne meg. Ez biztosan csökkentené a versenyt, igaz, ez nem feltétlenül jár díjemelkedéssel. Az viszont bizonyos, hogy ha nincs verseny, a biztosítók a költségeiket lazábban veszik figyelembe az árazás során, s nincsenek rákényszerítve azok mérséklésére. De ha úgy törlik el majd a bonus-malus rendszert, hogy egy átfogóbb, standardizált rendszer lép a helyébe, ezzel önmagában semmi gond nem lenne. Arra kell vigyázni, hogy az árak szerkezetükben továbbra is összehasonlíthatóak legyenek, és a törvény határozza meg, milyen szempontok alapján lehet árazni. P.: Az online alkuszok piaca sajátosan magyarországi jelenség. Milyennek látja a szerepüket?B.J.:

Alapvetően pozitívan ítélem meg a piacon betöltött helyüket, hiszen nagy szerepük volt abban, hogy csökkenjenek a díjak. Ezzel nem azt mondom, hogy nem lehet hibát találni a működésükben. Az internetes alkuszok a kampányon nőttek fel, ennek köszönhető, hogy ennyire megerősödtek. A kampányra építő online alkuszi rendszer egy "véletlenül jól megtalált" magyar modell, amely nagyon bejött. Ezt a módszert akár propagálhattuk volna külföldön is. Ugyanakkor világos az is, hogy más biztosítási ágazatokban nem lehet a kgfb-hez hasonló kampányokat csinálni. P.: Térjünk át egy másik közvetítői típusra! A PSZÁF szeretné betiltani az MLM-rendszerben történő értékesítést. Miért?B.J.:

Az MLM nem teljesen egységes fogalom. Ahogy mi használtuk negatív értelemben a fogalmat, az nem mindegyik olyan közvetítőre vonatkozik, aki többszintű hálózatban értékesít. MLM alatt mi azt értjük, ahogy például a mosópor értékesítése működik. Akkor szállhatok be a rendszerbe, ha rendszeresen veszek magamnak mosóport, ezzel szerzek jogot arra, hogy másoknak is értékesítem, amiért jutalékot kapok. A mosóporos MLM-nél tehát a hálózatépítés és a termékértékesítés összefonódik. Úgy gondoljuk, hogy a pénzügyi termékek értékesítésénél ehhez képest található egy hatalmas különbség: mosóport folyamatosan veszek, kísérletezek vele, ha nem jön be, veszek másikat. Nagy értékű pénzügyi termékek esetében azonban nem működik ez a fajta próbálkozás. Akár évtizedekre elkötelezhetem magam, és jövedelmem jelentős részét kötöm le vele - minden előzetes tapasztalat nélkül. Ha egy MLM-hálózat kötelező módon összeköti az életbiztosítás értékesítését és azt, hogy az illető jogot szerezzen az életbiztosítás értékesítésére, akkor a hosszú távú jólét szempontjából nem odaillő tényezővel kényszeríti arra, hogy életbiztosítást vásároljon. Kifejezetten ebben az esetben problémás az MLM szerkezete is: az MLM itt végső soron egy olyan "piramisjáték", amely egy idő után összeomlik. Például a hálózati tag köt egy folyamatos díjas életbiztosítást, és arra számít, hogy majd abból fogja fizetni, hogy beszervez más embereket. De ahhoz, hogy fizetni tudja, tényleg minden hónapban be kell szervezni egy embert. Ha azonban

gyorsan nő a hálózat, viszonylag hamar kimeríti a lehetőségeit, és nem érkeznek megfelelő számban új tagok. A lánc egyes tagjai elkezdik ekkor felmondani biztosításaikat, és a felmondások végigsöpörnek a hálózaton. A PSZÁF nem szívesen engedné meg, hogy sok embernek dekódoltan veszteséget okozó rendszer a jövőben is működjön.

P.: Az MLM-hálózatok vitték a hátukon az életbiztosítási piac egy részét éveken keresztül. Ezek szerint nem minden MLM-hálózatot akarnak betiltani, csak az előbb elmondott módon működőket. Ismerjük ezek arányát?B.J.:

Remélem, hogy nem sok ilyen működik Magyarországon. A kilencvenes évek elején az osztrák kalózbiztosítók gyakorlatilag ezzel a szisztémával jöttek hazánkba. A még piacon lévő, hasonlóan működő hálózatok MLM-rendszerű értékesítését szeretnénk kiküszöbölni, javaslatunkat eljuttattuk a Nemzetgazdasági Minisztériumnak. P.: A hazai biztosítási szektor és a közvetítői piac új európai közvetítői szabályozás megjelenését várja. Hogy áll a folyamat Európában, illetve Magyarországon?B.J.:

A Bizottság tavaly nyáron tette közzé a vonatkozó direktíva, az IMD2 (a jelenleg hatályban lévő IMD1 módosítása) első változatát, amit nyilvános vitára bocsátottak. Pillanatnyilag ez a tervezet az Európa Parlament két bizottságánál van. Az ír EU-elnökség bizonytalan abban, hogy napirendre tűzze-e ezt a témát, lehet, hogy áttolódik a következő elnökség idejére. Ami Magyarországot illeti, - az IMD2-től függetlenül -, több, a közvetítőikkel kapcsolatos javaslatunk is az NGM-nél van, a minisztérium kinyilvánította a tárgyalási készségét abban a tekintetben, hogy valamikor idén tavasszal-nyáron módosítsák a biztosítási törvényt azzal, amiben addig megegyezünk. A közvetítőikkel kapcsolatban bizonyos tételek bekerülhetnek a mi átfogó koncepciónkba is. P.: Melyek lehetnek ezek?B.J.:

A PSZÁF jelenleg is rendelkezik azzal a felhatalmazással, hogy a közvetítők oktatásával kapcsolatban rendeletet bocsásson ki. Mi elkészítettünk egy tervezetet, ami több szigorítást is tartalmaz. Egyeztetési kötelezettségünk van: egyrészt a PSZÁF-rendeletet is közösen át kell gondolni az NGM-mel, és az érintettekkel, másrészt az általunk elkészített rendelet nem teljesen fér bele meglévő felhatalmazásunkba, felvetettünk ugyanis egy-két törvénymódosítást is. Az NGM kifejezte szándékát, hogy olyan oktatási rendeletet alakítsunk ki, amely törvénymódosítással is járhat. Az oktatás szigorításához hasonlóan bekerülhet az új szabályozásba a jutalékok "csepegtetésének" a szabálya is. Nagyon szeretnénk elérni azt is, hogy az összes pénzügyi közvetítőnek egységes regisztrációja legyen, függetlenül attól, hogy hitelt vagy biztosítást közvetít. Semmi akadálya nincs ugyanis annak, hogy aki hitelt közvetít, az biztosítást is közvetítsen. Emlékeztet: a PSZÁF-nál idén január 15-én felállt egy egységes közvetítői főosztály, amely már ebből a koncepcióból táplálkozik. Portfolio.hu Biztosítási Konferencia 2013 a 10 éves Posta Biztosító támogatásával március 21-én. Jelentkezzen Ön is!

Kezdőlap Előadók Részletes program Árak Jelentkezés

[http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/magyar\\_modell\\_a\\_biztositasi\\_piacon\\_kit\\_tiltananak\\_be\\_valojaban.180317.html](http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/magyar_modell_a_biztositasi_piacon_kit_tiltananak_be_valojaban.180317.html)

(Portfólió.hu, 2013. február 27., szerda)

## **Pintér István: az NFH nemcsak szankcionál, partner is**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) megalakulásakor olyan fogyasztóvédelmi szervezet működtetését tűzte ki céljául, amely nem csupán szankcionálja, hanem partnerének tekinti a vállalkozásokat - jelentette ki az NFH főigazgatója szerdán Egerben.

Ennek érdekében vezették be a pozitív vállalkozói listát, a Fogyasztóbarát tanúsítvány rendszerét, újtárra indították a Nemzeti fogyasztóvédelmi konzultációt, a Nemzeti fogyasztói termékkosár programot, illetve felsőfokú fogyasztóvédelmi képzések indultak el - közölte Pintér István a Járási Fogyasztóvédelmi Napok nyitórendezvényén.

Elmondta: a pozitív listára eddig több mint 1800 olyan jogkövető vállalkozás került fel, amelyek ellen nem érkezett fogyasztóvédelmi panasz.

A Fogyasztóbarát tanúsítványt eddig 7 vállalkozás vehette át. Olyanok pályázhatnak erre, amelyek valamennyi hatóság feltételeinek megfelelnek, illetve a jogszabályi követelményeken túl, plusz szolgáltatást nyújtanak ügyfeleiknek.

A havonta frissülő Nemzeti fogyasztói termékkosárba olyan árucikkek kerülhetnek bele, amelyek valamilyen elismerésben részesültek, illetve a vásárlók is folyamatosan szavazhatnak ezekre az NFH honlapján.

Ugyanakkor megindult a felsőfokú szakképzés, illetve főiskolai képzés keretében a fogyasztóvédelmi oktatás. Reményeik szerint, hamarosan egyetemi szinten is indul fogyasztóvédelmi szak - sorolta a főigazgató.

Hangsúlyozta, hogy a fogyasztóvédelmi napok elindítását a járási kormányhivatalok rendszerének bevezetése miatt indítják útjára. Ezek keretében az egyes járásokban működő vállalkozásokat tájékoztatják az aktuális szakmai kérdésekről, a panaszügyintézés, a minőségi reklamáció intézésének szabályairól, a jogszabályi változásokról, különös tekintettel, a többi között a rezsicsökkentéssel kapcsolatos intézkedésekre.

A tanácskozás megnyitóján Nyitrai Zsolt, Heves megyei országgyűlési képviselő (Fidesz) úgy vélekedett: az NFH példát mutat abban a tekintetben, hogy egy hatóságnak, nem csupán "noszogatnia", hanem dicsérnie is kell a vállalkozásokat.

Kiemelte, hogy a járási kormányhivatalok felállításával egyszerűsödött a vállalkozók ügyintézése is, hiszen a hivatalok este 8 óráig, vagyis a hivatalos munkaidő után is nyitva tartanak.

A nyitórendezvényen Fogyasztóbarát tanúsítványt vehetett át az Answer Bau Hungária Építőanyag Kereskedelmi Kft. ügyvezetője, illetve a pozitív minősítést négy kisvállalkozás képviselője.

Created by G/KL © 2009

[http://galamus.hu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=193949:pinter-istvan-az-nfh-nemcsak-szankcional-partner-is&catid=76:hazai-vonatkozasu-hirek&Itemid=113](http://galamus.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=193949:pinter-istvan-az-nfh-nemcsak-szankcional-partner-is&catid=76:hazai-vonatkozasu-hirek&Itemid=113)

(galamus.hu, 2013. február 27., szerda)

## **A választások idejére szól a rezsicsökkentés**

Úgy tűnik, csupán egy-másfél éves távlatban gondolkodik előre a kormányzat rezsicsökkentés ügyében, vagyis a kormánypárt csak a választási kampány idején kívánja olcsóbbá tenni a közműszolgáltatásokat. A kabinet árcsökkentési modellje ugyanis nem fenntartható. Így előbb-utóbb az embereknek vagy fogyasztóként, vagy adófizetőként ki kell fizetniük a szolgáltatások valós árát - nyilatkozta lapunknak Hegedűs Miklós. A GKI Energiakutató Kft. ügyvezetője elmondta: a kormányzat eladhatja a lakossági felhasználóknak olcsón azt a gázt, amely az állami tulajdonú Magyar Villamos Művek (MVM) Zrt. által megvásárolandó E.ON gázcég tárolóiban van. Ezt a gázmennyiséget azonban valamikor piaci áron pótolnia kell. Arról nem is beszélve, hogy a hírek szerint a kormányzat az indokoltnál magasabb árat szándékozik adni az E.ON leányvállalatokért, és a társaság gázkészleteiért. Ez pedig azt jelenti, hogy a lakosság fogyasztóként ugyan valamivel kevesebbet fizet majd a gázért, adózóként az E.ON államosítása révén viszont bőven megfizeti a gáz árát. A szakember megjegyezte: a gáztárolók működéséhez szükséges úgynevezett párnagázt is értékesítheti a választási kampány idején a kormány olcsón a háztartásoknak, ám később azt is vissza kell pótolni a tározók működtetéséhez.

Hegedűs Miklós úgy látja: a kormányzat által kierőszakolt mostani tízszázalékos rezsicsökkentésnek nincs semmilyen gazdasági alapja, ezért a jövő évi választások után a családoknak szembesülniük kell majd a valós gáz-, áram-, távhő-, hulladék szállítási, illetve víz- és csatornadíjakkal. A szakember szerint nem valószínű, hogy Magyarország következő éveiben a



jelenleginél olcsóbban jut majd földgázhoz, így az árak lefaragása már csak emiatt is átmeneti jellegű.

Hozzáértők szerint a kormányzat egyre jobban belebonyolódik a rezsicsökkentési kampányába, s emiatt már olyan szinten beleavatkozik a szolgáltatók működésébe, amelyre egyetlen működő piacgazdaságban sincs példa. Például meg kívánja torolni azt, hogy a Főtáv a nagyobb hideg miatt magasabb számlákat volt kénytelen kiküldeni, illetve azt, hogy az Elmű tájékoztató levelet adott ki fogyasztóinak az árak kialakításáról, illetve az áramdíjak mérséklésének várható negatív következményeiről.

Törvénymódosítást nyújt be a szolgáltatók rezsicsökkentés-ellenes magatartása miatt Németh Szilárd, a rezsicsökkentés ellenőrzéséért felelős fideszes munkacsoport vezetője. A politikus egy tévéműsorban azt is közölte: a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz és Magyar Energiahatósághoz fordul az Elmű fogyasztóknak írt levele és a Főtáv díjcsökkentéssel kapcsolatban tett bejelentése miatt. Az áramszolgáltató minapi levelében azt magyarázta kétmillió fogyasztójának, hogy a befizetett számlából csak minimális összeg marad nála, a fő bevétel az államé. A Főtáv pedig bejelentette, hogy a januári számla a 10 százalékos díjcsökkenés ellenére magasabb lehet, mert a hideg miatt nőtt a hőfogyasztás. Németh Szilárd ennek kapcsán közölte: olyan törvényt készít elő, amely kizár minden „trükközést”.

(Népszava, 2013. február 28., csütörtök, 5. oldal)

## Egyeztetés a devizahitelekért

Köpöncei Csilla

**Őszre leveszik a devizahiteles háztartások válláról a terhet - állítja a pénzügyi jogok biztosa. Javaslat nemcsak a lakáshiteleket, hanem minden devizában felvett kölcsönt érint majd. A részletekről a jövő héten egyeztetnek a felek**

Tárgyalóasztalhoz ültek tegnap a Magyar Bankszövetség, a Nemzetgazdasági Minisztérium és a civilszervezetek képviselői, hogy Doubravszky György, a pénzügyi jogok biztosának felhívására megoldást találjanak a devizahitelek problémáinak megoldására. Az egyeztetés után Doubravszky György elmondta, a tárgyaláson az együttműködés keretrendszerét és a legfontosabb szempontokat határozták meg a felek, a következő, keddi ülésen pedig már a devizahiteleket segítő program érdemi részleteiről egyeztetnek. „Célunk, hogy megoldást találjunk a magyarországi háztartások devizahiteleiből adódó társadalmi feszültségekre” - jelentette ki a biztos. Elmondta, javaslata nem igényel pénzügyi támogatást, így a költségvetést nem terheli tovább. A tervezet - amelyről konkrétumot egyelőre nem árult el Doubravszky György - nem külön a lakáshitelekre, vagy a devizában felvett autóhitelekre irányul majd, átfogóan, minden devizahitelre érvényes lesz. „Az első feladatunk tisztázni, hogy devizahitelről, vagy devizában elszámolt forinthitelről van-e szó” - jelezte a biztos. Hangsúlyozta, hogy míg a korábbiakban a legtöbb intézkedés jogi úton próbálta kezelni a problémát, a civil szféra javaslata elsősorban fogyasztóvédelmi szempontból közelíti meg a kérdést. A kilakoltatási moratórium március elsején lejár, ugyanakkor a pénzügyi jogok biztosa ígéretet tett arra, hogy mindent megtesznek annak érdekében, hogy a moratórium továbbra is fennmaradjon. Jelezte, az árverések hazánkban csaknem háromezer-ötszáz háztartást érintenek, tényleges kilakoltatás azonban ettől lényegesen kevesebbet fenyeget. „Függetlenül attól, hogy egy vagy százezer család van bajban, megoldást kell találnunk a problémára” - hívta fel a figyelmet a pénzügyi jogok biztosa. A következő ülést követően a bankszövetség és a civil szféra képviselői döntést hoznak a megoldás részleteiről. Ezután hatástanulmányt készítenek, s csak ennek elkészülte után kerül a kormány, illetve az Országgyűlés elé a javaslat. „Nagy probléma, de nem megoldhatatlan a devizahitelezés kérdése. Őszre sikerülhet az ország válláról ezt az óriási terhet levenni” - tájékoztatott Doubravszky György.

(Magyar Hírlap, 2013. február 28., csütörtök, 9. oldal)

## **Illatfelhő**

### **Parfümpiaci szigorítás**

**Nagy kihívás elé állítja a parfümgyártó cégeket a természetes alapanyagok használatát korlátozni akaró EU.**

Tiltólistára kerülhet a tölgyfakéregmoha. Az erős, érdes, az erdők illatát idéző növény több mint egy évszázada a világ legnépszerűbb és legnagyobb profittal kecsegtető parfümjeinek nélkülözhetetlen alapanyaga. A brüsszeli jogszabályalkotók azonban - az Európai Bizottság fogyasztóvédelmi tudományos bizottságának ajánlása alapján - be akarják szüntetni a tölgyfa kérgén megtelepedő növényből nyert sűrű, erős aromájú, zöldebarna folyadék illatipari használatát, mert a tudósok szerint allergiát válthat ki a fogyasztók egy részénél.

A hír szinte sokkolta a vezető európai parfümcégeket, hiszen egy ilyen tilalom esetén a gyártóknak, köztük a Chanelnek, a Diornak, az Hermesnek, a Guerlainnak és az Yves Saint Laurent-nak meg kell változtatniuk luxusillataik összetételét. Parfümjeikbe ugyanis belekeverik az illat tartósságát biztosító tölgyfakéregmohát és egy sor más, szintén veszélyesnek ítélt természetes növényi alapanyagot. Az állítólag készülő EU-direktíva annak ellenére felhördülést okozott, hogy a világszerte 25 milliárd dolláros forgalmú iparág gyártóinak szervezete, a Nemzetközi Parfümszövetség (IFRA) már néhány éve korlátozásokat vezetett be, megszakva, hogy az illatszerekben a tölgyfakéregmoha aránya nem lehet több egy ezreléknél.

Az uniós tudományos testület még további 11, esetenként szintén allergiás tüneteket kiváltó parfümösszetevő használatát is korlátozná vagy beszüntetné. Felméréseik ugyanis kimutatták, hogy az EU lakosságának 1-3 százalékánál, 5-15 millió embernél allergiás tüneteket váltanak ki a parfümökben rejlő természetes kivonatok. Az esetleges szigorítás miatt nemcsak a gyártók kerülhetnek szorult helyzetbe, hanem a nekik beszállító aromakészítők, valamint az alapanyagul szolgáló növények és virágok termesztői is, Haititől Madagaszkárig.

A növényi eredetű parfümösszetevők visszaszorítása nem új törekvés. Közel egy évtizede került támadások kereszttüzébe a szegfűszeg- és a rózsaoilaj. Egykoron fájdalomcsillapításra is alkalmazott aromás vegyületükről, az eugenolról tudományos vizsgálatok megállapították, hogy rákkeltő lehet, a levendulában lévő linalol pedig nagyobb mennyiségben allergiát okozhat. De a citrusolaj, a tömény jázmin kivonata és a bergamottolaj is a kevésbé megtűrt kategóriába került. Brüsszeli fogyasztóvédelmi lobbistáknak már korábban sikerült kiharcolniuk egy olyan jogszabálymódosítást, ami szerint a gyártóknak fel kell tüntetniük, ha a parfüm a 26 allergénnek nyilvánított anyag bármelyikét is tartalmazza. Ezt a cégek olyan módon próbálják kivédeni, hogy latinul írják ki a szóban forgó anyag nevét. A már végrehajtott és a tervezett korlátozások miatt a francia Guerlain néhány éve megváltoztatta nagy sikerű, 1925-ben piacra dobott parfümjének, a keleti illatokra emlékeztető Shalimarnak az összetevőit, és a szintén veszélyesnek tartott nyírfakéregből nyert olajat mással helyettesíti. Módosításokat hajtottak végre az Yves Saint Laurent keleties illatával a megjelenésekor, 1977-ben szinte korszakosnak számító Opiumon, a Dior hasonló karakterű parfümjén, az 1985-ben debütált Poisonon, valamint a szintén francia Carachel divatcég ezzel egy időben piacra dobott Anais Anais márkanévű parfümjén is.

Az összetevők lecserélésével persze az illat is módosulhat. Pierre Bourdon, az Yves Saint Laurent 1966-os parfümjének, a Dolce Vitának a megalkotója szerint sorozatos módosításokkal az eredetileg friss, üde, kissé kesernyés illat mára sokkal bársonyosabbá és egyúttal kevésbé izgatóvá vált. Mindez komoly üzleti kockázatot is rejt magában, hiszen a fogyasztók ismerik a megszokott

parfüm illátát, megérik a változást, és ha nem tetszik, másakra állnak át. Arról nem is szólva, hogy az eredeti illatot más összetevőkből rekonstruálni majdnem ugyanolyan nehéz feladat, mint egy új előállítás: több száz órnyi kísérletezést, esetenként több százezer eurós befektetést kíván. A parfümpar egyik elismert mestere, Frederic Malle ugyanakkor azt állítja, a természetes alapanyagokkal könnyebb dolgozni, és karakteresebb illatot eredményeznek.

Pedig a parfümök jó része a céklából nyert alkohol, ezzel hígítják a természetes és szintetikus illatkeverékeket. Manapság a kommersz parfümök illatanyagának túlnyomó többsége szinte kizárólag szintetikus anyag, ami nemcsak olcsóbb előállítást tesz lehetővé, de képes ugyanazt a természetes érzetet kelteni, legalábbis a laikusok számára, mint a virágokból, növényekből előállított illat.

TÁLAS ANDREA

(HVG, 2013. március 2., szombat, 75-76. oldal)

### **Akciós ajánlatok miatt bírságotlák a Tescót**

Húszmillió forint bírságot szabott ki a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a Tesco-Global Áruházak Zrt.-re. A lánc akciós kampányának vizsgálata során a hivatal megállapította, hogy a Tesco akciója során megtévesztő tájékoztatásokat tett közzé a termékek elérésére és a kedvezmények mértékére vonatkozóan. Az eljárás a kereskedő 2011 augusztusában meghirdetett, Őszi kiadású elnevezésű akciójával kapcsolatban megjelent tájékoztatásait vizsgálta, ebben 23 kerti gépet értékesítettek először 50, majd 70 százalékos kedvezménnyel. Az akciós újságokban és a polccímkéken csak a kedvezményes árakat és a kedvezmény mértékét tüntették fel, így a fogyasztóknak nem volt lehetőségük tájékozódni a termék eredeti áráról – közölte a GVH. A cég ráadásul úgy hirdette a kerti gépeket, hogy csak erősen korlátozott számban és áruházanként eltérő készlettel állnak rendelkezésre, az akcióba bevont áruházak közel negyedében egyáltalán nem volt belőlük. A GVH a bírság összegének megállapításakor súlyosbító körülményként vette figyelembe, hogy a vállalkozás korábban is követett el jogsértést, valamint hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el.

(Napi Gazdaság, 2013. február 28., csütörtök, 3. oldal)

### **Újabb alszámlák a gyanús cégtől**

**Ismét többen kaptak számlának látszó ajánlatot a Telefonkönyv Magyarország Kft.-től. A Gazdasági Versenyhivatal is vizsgálja a céget, amely évente több mint 140 ezer forintot csikarna ki a potenciális ügyfelektől, és érvénytelen fogóval igazolja nem létező ISO-minősítését.**

Győr

Számlának látszó ajánlatokkal próbál újból jelentős összegeket kicsikarni a potenciális ügyfelektől egy gyanús budapesti cég. A levélre a Magyar Telekom színvilágát idéző stílusban nyomtatták rá, hogy Telefonkönyv. Az első ránézésre hivatalosnak tűnő dokumentumban arra szólítják fel a címzetteket, a megadott határidőig fizessenek be 37 400 forintot, s csak a lap alján, kis betűvel szerepel, hogy a fizetés önkéntes. A hátoldalán feltüntetett apró betűs szövegből kiderül, az összeg átutalásával egyéves szerződést köt az illető a Telefonkönyv Magyarország Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.-vel, a csaknem negyvenezer forint azonban csak a negyedéves díj. Egy év alatt így a befizetendő összeg majdnem eléri a 150 ezer forintot, és automatikusan meghosszabbodik egy

évvel, ha a vevő nem jelzi a 12 hónap letelte előtt legkésőbb 30 nappal írásban, hogy nem járul hozzá. A társaság ezért vállalja, hogy elsőbbséget ad a [www.telefonkonyv.co](http://www.telefonkonyv.co) oldalain a vállalkozók jegyzékében közzétett hirdetések és reklámok elhelyezésénél. Noha további kérdései lehetnek a potenciális ügyfélnek arra vonatkozóan, pontosan mit kap a pénzéért cserébe, kételyeivel magára marad, hiszen telefonszám nincs feltüntetve. Ezzel szemben szerepel a levél alsó részén az SGS cég évek óta használaton kívüli logója, ami azt a hamis benyomást kelti, mintha a kft.-nek lenne ISO 9001 minősítése.

Megkeresésünkre az SGS Hungária Kft. levélben közölte, a jelkép jogosulatlan használatának beszüntetésére a céget már korábban felszólították. A társaságot, amelynek feltüntetett ügyvezetője Herczeg Attila Levente, ötmillió forintos tőkével 2011. november 25-én jegyezték be a cégbíróságon. A kft. székhelyeként egy budapesti irodaház címe szerepel, lapunk azonban úgy értesült, a megadott ingatlan bérlői között nem szerepel a Telefonkönyv Magyarország Kft.

Az Index internetes portál tavaly arról számolt be, hogy a számlának látszó ajánlattal már 2012-ben is többen találkoztak a postaládájukban. Mint írták, a kft. tulajdonosának előző cégét 2009-ben ugyanilyen átverés miatt kezdte el vizsgálni a Gazdasági Versenyhivatal. A Teleinfo Média Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ellen indított eljárást azonban 2011 márciusában megszüntették, mivel a cég eltűnt. A Telefonkönyv Magyarország Kft. ellen tavaly szintén vizsgálat indult. Ez utóbbiról bővebb tájékoztatást későbbre ígért a versenyhivatal.

(Magyar Nemzet, 2013. március 1., péntek, 17. oldal)

## **GVH: utóvizsgálat ingatlandepo-ügyben**

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) utóvizsgálatban ellenőrzi, hogy az ingatlandepo honlapok mögött üzemeltetőként álló Experient Entertainment Ltd. és a Weltimmo S.r.o. vállalkozások teljesítették-e a GVH határozatában előírt kötelezettségeiket - közölte a versenyhivatal. A GVH 2012 január elején hozott határozatot az ingatlandepo.com, az ingatlanbazar.com és az ingatlanbazar.net internetes oldalakról: egyebek mellett azt állapította meg, hogy az üzemeltetők figyelmen kívül hagyták a fogyasztói panaszokat, és tovább használták az általános szerződési feltételeknek a bíróság által érvénytelenített pontjait. MTI

(Világgazdaság, 2013. március 1., péntek, 2. oldal)

## **Újra jön a Magyar Termék Nagydíj**

A kiváló minőségű magyar termékek, szolgáltatások elismerésére, a minőségtudatos szemlélet, a termékbiztonság, a fogyasztóvédelem szintjének emelésére ismét meghirdették a Magyar Termék Nagydíj pályázatot. A tizenhatodik alkalommal kiírt Magyar Termék Nagydíj pályázatra az idén 24 témakörben, május 17-ig lehet jelentkezni Magyarországon gyártott és forgalmazott termékekkel, szolgáltatásokkal. Újdonság, hogy az idén önálló pályázati kategóriát nyitottak a vendéglátás számára, illetve odaítélik majd új különdíjként a Régiók Díját. MTI

(Világgazdaság, 2013. március 1., péntek, 3. oldal)

## **Trükköznek: átcsomagolt termékkel tévesztik meg a vásárlókat**

Átcsomagolt, átcímkezett, ismeretlen eredetű gyümölcsök és zöldségek után kutatnak a piacellenőrök.

Idén is folytatja a nagybani árusítóhelyek ellenőrzését a Vidékfejlesztési Minisztérium, ezzel szeretnének gátat szabni a vásárlók megtévesztésének. A magyar mellett lengyel és német burgonyát is árulnak a kereskedők a nyíregyházi nagybani piacon – van, aki jelzi a termék eredetét, és van, aki nem. Az egyik eladó, aki német krumplit kínál, azt mondta, nem az importáru okozza a problémát, hanem az, ha valaki a külföldi portékát magyar terméknek tünteti fel.

Az ellenőrzések kapcsán Budai Gyula, a Vidékfejlesztési Minisztérium parlamenti államtitkára a Hajnal-tájnak azt mondta, továbbra is a budapesti, a szegedi, a nyíregyházi és a debreceni nagybanin vizsgálódnak a revizorok. Hozzátette: a piacokon most a burgonyának és a hagymának van a szezonja, és az eddigi ellenőrzések azt eredményezték, hogy a magyar krumpli termelői ára jelentősen növekedett. Példaként megemlítette, hogy amikor legutóbb Újfehértón a hatóság lefoglalt közel 500 tonna lengyel burgonyát, akkor a nagybanin már aznap este jelentősen emelkedett a magyar krumpli felvásárlási ára. Budai Gyula hangsúlyozta, a belső piac védelmét szolgáló kormányzati intézkedéseket szükséges meghozni.

A szabályokat betartó termelők egy csoportja viszont úgy gondolja, hogy hiába az ellenőrzés és a büntetés, a külföldi áruk beáramlását a magyar piacra nem lehet megállítani. Az államtitkár szerint nem az a gond, hogy külföldről is érkezik élelmiszer, hanem az, hogy egyesek megtévesztik a vásárlókat. Az Európai Unió egy nagy versenypálya, azt nem lehet megtiltani, hogy más tagállamokból mezőgazdasági termékeket hozzanak be. Egyvalamit viszont mindenkinek tudomásul kell venni: a Lengyelországból érkező burgonyán szerepelnie kell a valós termelőnek, regisztrációs számának és a származási országnak is. Azt pedig a magyar hatóság nem engedi meg, hogy ezt a lengyel krumplit átcsomagolják, és címke nélkül, magyar terméként kerüljön a fogyasztókhoz – tette hozzá Budai Gyula.

Az államtitkár egyúttal hangsúlyozta: azok a viszonteladók és nagykereskedők, akik a hamisítást már iparszerűen művelik, óriási haszonra tesznek szert. "Ma Magyarországon egész iparág alakult ki arra, hogy a külföldről behozott importterméket átcsomagolják", és a magyar termékek iránti nosztalgiát kihasználva magyar áruként értékesítik a nepperek, akik így próbáltak piacot szerezni. "Nekünk pedig az a dolgunk, hogy ezt visszaszorítsuk és megakadályozzuk" – mondta az államtitkár.

A Vidékfejlesztési Minisztérium tisztviselője szerint szigorú ellenőrzésekkel és bírságokkal gátat lehet szabni a fogyasztók megtévesztésének. Csak Újfehértón közel 43 millió forint bírságot szabtak ki három cégre, ami a mai körülmények között elég jelentős összeg – mondta el Budai Gyula a Kossuth Rádió műsorában.

<http://vu2001.admin.hardvermester.hu/eletmod/5869-trukkoznek-atcsomagolt-termekkel-tevesztik-meg-a-vasarlokat>

(<http://veddamagyart.info/>, 2013. február 28., csütörtök)

## **A T-Mobile kinyírta a mobilos mobilnetet**

Érik a botrány a T-Mobile háza táján, mert a cég szépen csendben megszüntette a mobiltelefonokon használható mobilinternet csomagok nagy részét és új előfizetéssel, okostelefonhoz, hívószám mellé mostantól MAXIMUM 500 MiB havi adatforgalmat nyújtó előfizetést köthetünk. 500 MiB okostelefonon pedig SEMMIRE NEM ELÉG.

Több ismerősöm is jelezte, de nem hittem el, mígnem a saját fülemmel nem hallottam a T-Mobile munkatársától a telefonos ügyfélszolgálaton is, hogy a T-Mobile talán figyelmetlenségéből, talán hozzá nem értésből, esetleg elhibázott üzleti döntés alapján, de kivezette az összes, mobiltelefonhoz köthető mobilinternet csomagot a kínálatából és helyettük harmatgyenge ajánlattal próbál megtartani minket. Aki mobiltelefonon szeretne internetezni, az mostantól be kell érje havi

500 MB-tal és 7,2 Mbit/s sebességgel. Érik a balhé, mert ez a lépés nem kicsit felháborító!!! Lássuk, miért is!

2013-at írunk, az okostelefonok nagy bumját éljük meg. Az okostelefonok egyre gyorsabbak, egyre jobban használhatóak egyre több célra. Lassan nem is lesz már olyan telefon, amellyel ne lehetne internetezni. Mit vár a logikusan gondolkodó ember? Hát azt, hogy a mobilinternet-szolgáltatók - köztük például a T-Mobile - fejlesszék a hálózatukat és az egyre növekvő igényeket kiszolgálják. Az egyre növekvő igények pedig most, 2013 elején annyit jelentenek, hogy havonta többet és gyorsabban szeretnénk mobilinternetezni. Hát kérem, ezt "leshessük" &#8230;

Ha az ember elmegy a T-Mobile internet oldalára és ott a lakossági mobil-szélessáv tarifákat böngészgeti, érdekes dolgokat fedezhet fel. Eltűntek ugyanis a régi mobilinternetes csomagok (ez még nem lenne baj) és helyüket új csomagok váltották fel (ez sem lenne baj). Találunk itt Net&Roll L néven akár olyan csomagot is, amelyben havi 9550 magyar forintért 30 GB-ot használhatunk el és ha arra alkalmas a készülékünk, akkor akár 60 Mbit/s sebességgel is ömölhet az adat. Ha valaki nem akar havonta ennyit fizetni, akkor mondjuk egy Net&Roll S csomaggal 4300 forintért havi 8 GB-ot kap, mégpedig 21 Mbit/s sebességen. Na, ezt szerettem volna magamnak beizzítani a jelenlegi 3990 forintos, havi 4 GB adatforgalmat 7,2 Mbit/s sebességgel nyújtó csomag helyett. Nagyon udvariasan, de le lettem hűtve.

Ugyanis a weboldalon meghirdetett, tényleg jó sebességet és nagy adatmennyiséget adó csomagok a "Táblagépes internetezéshez ajánljuk" és a "Notebookos internetezéshez ajánljuk" menüpontok alatt vannak, ami annyit tesz, hogy csak azokhoz választhatóak. Biztosan én beszélem rosszul József Attila csodálatos nyelvét, de számomra az AJÁNLIJUK szó annyit jelent, hogy ugyan táblagéphez ezt AJÁNLIJÁK, de ha ez nem felel meg, akkor én MÁST is választhatok, illetve, ha ők TÁBLAGÉPHEZ ajánlják, de nekem nem ahhoz kell, akkor én NEM AZON használom. Nincs rejtett kisbetűs rész, nincs semmi. A legördíthető menükben sincsenek további információk. A T-Mobile egy másik magyar nyelvet beszél.

Akkor szembesülünk a szomorú valósággal, amikor a csodatelefonunkról (amely mondjuk LTE-s) felhívjuk az ügyfélszolgálatot a 1430-as rövidített hívószámon és ott közlik velünk, hogy azok a csomagok CSAK mobilstickkel (Notebookon), vagy CSAK táblagéppel vehetőek igénybe és beszélgetést is tartalmazó kártyához NEM KÖTHETŐEK. Azaz okostelefonon EZEKKEKEL NEM FOGUNK INTERNETEZNI. A helyes megfogalmazás tehát a "Csak táblagépekhez választható" és a "Csak notebookhoz választható" kifejezés lenne.

Ellenben van egy olyan szekció, hogy "Mobiltelefonos internetezéshez ajánljuk" és ezen szekcióban 5 azaz öt díjcsomag található, melyeknek közös ismertető jele, hogy RÖHEJESEK!!! Hagyjuk a forgalmi alapon számlázó csomagot, hiszen az már a mobilinternet őskorában sem volt komolyan vehető. Hagyjuk a naponta 195 forintért megújítható XS csomagot is, mert ezen még röhögni sem lehet. Annyira abszurd vicc, hogy az emberek legnagyobb része, nem is érti. Viszont hangosan röhögünk fel például a Go!Net S csomagon, amely havi 30 MB-tal, 600 forintért próbál elszédíteni minket. Láthatunk persze tájékoztatót, hogy mire elég 30 MB és azt állítják, hogy 300 email, 30 oldal és 30 fotó fér bele, ami egyszerűen NEM igaz. A mai weboldalak nagy része animációkat tartalmaz, így akár 3-4 oldal megnyitása lezabálhatja ezt a 30 MB-ot. Az én általam készített fotók (telefonnal készítve) darabja 3,5 MB, azaz nem egészen 10 tölthető fel belőlük, ha mást nem teszek egész hónapban. Az pedig, hogy 300 e-mail fogadható megint hazugság, mert ha az e-mailben csatolmány van (képek, dokumentumok), akár 1, azaz egy darab megeszik 30 MB-ot.

A közölt adatok tehát alkalmasak a vevő félrevezetésére, gondolom ebből is lesz majd fogyasztóvédelmi ügy. De tegyük fel, hogy valóban annyi adatra elég az adott csomag, ha úgy használjuk, ahogy ők elképzelték. Csak az a baj, hogy NEM úgy használjuk. Aki okostelefonozik, az tudja, hogy naponta több képet osztunk meg, számos weboldalt megnézünk. Az okostelefon frissíti a szoftvereket, új szoftvereket töltünk le. Videókat nézünk meg és töltögetünk fel. Maradjunk tehát annyiban, hogy 30 MB egy okostelefonon nem egészen 1 nap alatt fogy le. 30 MB néhány weboldal megnézése, két-három fénykép le vagy feltöltése. YouTube-ozásra ne is gondoljunk! Aki okostelefonozik, annak ez vállalhatatlan. Nevetséges.

Aztán a következő lépcsőfok a Go!Net M, amely a szintén nevetséges, havi 100 MB-ot ajánlja 1000 forint/hó áron. Ha ügyesek vagyunk, akkor 100 MB-tal elkaristolhatunk akár 2-3 napig is

(nekem délután 2-kor fogyna el az első napon). Videót nézni ezzel se akarjunk! És az ajánlat csúcsán az egyenesen RÖHEJES 500 MB havi forgalmat ígérő Go!Net L (már a neve is vicces: L mint large, azaz nagy?????) csomag havonta 2000 forintért, amellyel egy átlagos okostelefon felhasználó wifitől wifiig ugrálva, elvan valahogy egy hónapig, de az ilyen mobilinternetelési szokás AGYONVERI az egész élményt. ÉS ENNYI, MAS NINCS, TÖBB NINCS.

Mielőtt bárki megkiabálna, a cikkben szereplő képernyőmentéseket a saját telefonomról készítettem. Az e havi adatforgalom láthatóan 1,64 GB, ami így éppen háromszorosa annak, amit a T-Mobile a legnagyobb csomagban ígér. És ezt az adatforgalmat tessék úgy érteni, hogy a városunkban (Szob, Pest megye) csak a Zebegény felőli oldalon van EDGE, a mi utcánkban viszont nincs használható T-Mobile mobilinternet, így idehaza, azaz a hétköznapom kétharmadában és hétvégén teljesen a wifihez vagyok kötve. Megtehetem, mert van vezetékes internetem (is, és egyébként a másik két szolgáltatótól is van mobilinternetem, a tesztekhez kell ugyanis&#8230;). De akinek az okostelefonján lévő mobilinternet az egyetlen, az MIT CSINÁL? Segíték: szív (-ja a fogát).

Hát, akkor mit lehet tenni? Elsőként NAGYON VIGYÁZZUNK a meglévő mobilinternet csomagunkra, mert az amíg le nem mondjuk, érvényes marad. Legalábbis a jelenlegi állás szerint. Amíg mondjuk ezt is meg nem változtatják egy rossz döntéssel. Használhatjuk tehát, ha olyan szerencsések vagyunk, hogy még a változás előtt megkötöttünk egy NORMÁLIS csomagot magunknak! De számítsunk arra, hogy ha egyszer kikapcsolják, SOHA TÖBBET NEM LEHET visszakapcsolatni. Csak az új, használhatatlan csomagok egyikét választhatjuk. Ezért vigyázzunk a jó öreg csomagunkra, mint a szemünk fényére!

Aki most akar okostelefont vásárolni, az KERÜLJE nagy ívben el a T-Mobile-t, mert hiába szédítenek minket azzal, hogy 500 MB mennyi sok mindenre elég, UTÁLNI fogjuk azt az élethelyzetet, amit az ONLINE (állandóan kapcsolódott) ÁLLAPOTRA TERVEZETT okostelefonok offline használata előidéz. Pont azt nyírjuk ki az okostelefonban, ami a legjobb benne:: a korlátlan információt, a szabadságot. Ehelyett jön az állandó mobilfrász, hogy meddig elég vajon a nevetséges 500 MB és mikor fog belassulni a kapcsolat, tönkre vágva ezzel a teljes digitális életünket. Ha ráadásul engedünk a csábításnak és hűségnyilatkozattal veszünk okostelefont, az a legnagyobb szívás a T-Mobile-nál!

Nagyon javaslom, hogy MÉG VÉLETLENÜL se kössünk magunkat hűségnyilatkozattal ehhez a szolgáltatóhoz, hiszen láthatjuk, hogy egy tollvonással teszik lehetetlenné tízezrek életét és ki tudja, hogy az elkövetkező két évben milyen hasonló baromságokat eszelnek majd ki, miközben mi meg le sem tudunk lépni tőlük. Mert ugyebár a készülékvásárlással kötött hűségnyilatkozat úgy van kitalálva, hogy az idő elteltével egyre jobban nő (nem tévedés) az az összeg, amit ki kell fizessünk, ha mégis meggondoltuk volna magunkat. Így lehet az "olcsón" vásárolt készülékből egy kétéves, elavult, gyűlölt tablet, amit nagyon utálunk magunkkal cipelni. Mert ugyebár a csábítás nagy, hogy a kedvező mobilinternetcsomagok érdekében bevállaljunk vagy egy tabletet - amihez táska kell és amit úgyszem fogunk elővenni a buszon, metrón, ellentétben egy okostelefonnal, ami kényelmesen tudja ugyanazokat a funkciókat -, vagy egy mobilstickes megoldást, amit meg azért fogunk utálni, mert mire a laptop feláll, a mobilstick kliens kapcsolódik az internethez, aztán megnézzük amit akartunk, addigra okostelefonon már régen el is felejtettük volna az egészet.

Azt elmondtam, hogy mit ne tegyünk, következzen tehát, hogy mit lehet tenni! Először is hívjuk fel a 1430-at, ott kérjük a munkatárs jelentkezését, majd adjunk be panaszt. Mivel a beszélgetést rögzítik, ez olyan, mintha írásban nyújtottunk volna be panaszt. 30 napon belül kötelesek válaszolni a panaszunkra. Ha mást nem is érünk el ezzel, legalább talán valamelyik T-Mobile-os magasvezető fülébe jut és talán átgondolják a dolgot, belátják a hibájukat és megváltoztatják a jelenleg elérhető, béna csomagokat. Volt erre is példa. Ha pedig nem, akkor nézzünk körül a többi szolgáltató kínálatában és meglepetten fogjuk látni, hogy nem mindenkinek ment ám el az esze ebben az országban.

Szerkesztői megjegyzés: Én megmondtam. Lásd itt. (mattheus)

Kapcsolódó cikkek

<http://www.wikitech.hu/mobil/2013/02/28/a-t-mobile-kinyirta-a-mobilos-mobilnetet/>

(wikitech.hu, 2013. február 28., csütörtök)

## **Nemcsak szankcionál, partner is a hatóság**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) megalakulásakor olyan fogyasztóvédelmi szervezet működtetését tűzte ki céljául, amely nem csupán szankcionálja, hanem partnerének tekinti a vállalkozásokat - jelentette ki az NFH főigazgatója.

Ennek érdekében vezették be a pozitív vállalkozói listát, a Fogyasztóbarát tanúsítvány rendszerét, útjára indították a Nemzeti fogyasztóvédelmi konzultációt, a Nemzeti fogyasztói termékkosár programot, illetve felsőfokú fogyasztóvédelmi képzések indultak el - közölte Pintér István

a Járási Fogyasztóvédelmi Napok nyitórendezvényén. (Ugyanakkor továbbra is gondok vannak a jótállás és szavatosság területén, a fogyasztók még mindig nem kapnak megfelelő tájékoztatást jogaikról, ezért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) továbbra is indokoltnak tartja a téma átfogó ellenőrzését

.)

A pozitív listára eddig több mint 1800 olyan jogkövető vállalkozás került fel, amelyek ellen nem érkezett fogyasztóvédelmi panasz. A Fogyasztóbarát tanúsítványt eddig 7 vállalkozás vehette át. Olyanok pályázhatnak erre, amelyek valamennyi hatóság feltételeinek megfelelnek, illetve a jogszabályi követelményeken túl, plusz szolgáltatást nyújtanak ügyfeleiknek. A havonta frissülő Nemzeti fogyasztói termékkosárba olyan árucikkek kerülhetnek bele, amelyek valamilyen elismerésben részesültek, illetve a vásárlók is folyamatosan szavazhatnak ezekre az NFH honlapján. Ugyanakkor megindult a felsőfokú szakképzés, illetve főiskolai képzés keretében a fogyasztóvédelmi oktatás. Reményeik szerint, hamarosan egyetemi szinten is indul fogyasztóvédelmi szak - sorolta a főigazgató.

Hangsúlyozta, hogy a fogyasztóvédelmi napok elindítását a járási kormányhivatalok rendszerének bevezetése miatt indítják útjára. Ezek keretében az egyes járásokban működő vállalkozásokat tájékoztatják az aktuális szakmai kérdésekről, a panaszügyintézés, a minőségi reklamáció intézésének szabályairól, a jogszabályi változásokról, különös tekintettel, a többi között a rezsicsökkentéssel kapcsolatos intézkedésekre.

A tanácskozás megnyitóján Nyitrai Zsolt

, Heves megyei országgyűlési képviselő (Fidesz) úgy vélekedett: az NFH példát mutat abban a tekintetben, hogy egy hatóságnak, nem csupán "noszogatnia", hanem dicsérnie is kell a vállalkozásokat. Kiemelte, hogy a járási kormányhivatalok felállításával egyszerűsödött a vállalkozók ügyintézése is, hiszen a hivatalok este 8 óráig, vagyis a hivatalos munkaidő után is nyitva tartanak.

A nyitórendezvényen Fogyasztóbarát tanúsítványt vehetett át az Answer Bau Hungária Építőanyag Kereskedelmi Kft. ügyvezetője, illetve a pozitív minősítést négy kisvállalkozás képviselője.

[http://www.piacprofit.hu/kkv\\_cegblog/nemcsak-szankcional-partner-is-a-hatosag/](http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/nemcsak-szankcional-partner-is-a-hatosag/)

(piac-profit.hu, 2013. február 28., csütörtök)

## **Még nincsenek iskolás szinten a hazai szolgáltatók**

Kedves Fogyasztónk! Örömmel értesítjük, hogy hűsége és bizalma jeléül a jövő hónaptól 2300 forinttal csökkentjük villanyszámlája összegét. Az árakat csökkentettük, a szolgáltatásokat nem – áll az energiaszolgáltató értesítőjében. Még mielőtt bárki félreértené, nem az ELMŰ-ről vagy a



Főtávról van szó, hanem egy szintén Európában szolgáltató energiacégről, amely Brüsszelben teszi a dolgát: szolgáltató és tájékoztató – nem pedig fenyeget.

A világ egy nem is túl távoli pontján a rezsicsökkentés valahogy nem kényszeríti a szolgáltatót arra, hogy a lakosságot a szolgáltatás színvonalának romlásával vagy tömeges kirúgásokkal fenyegetse. Egy olvasó osztotta meg brüsszeli tapasztalatát az mno.hu-val.

Alighogy bejelentette a kormány a rezsicsökkentő intézkedéseket, és még egy lapáttal rátéve jelezte, hogy nemcsak a gázért, a távfűtésért és a villanyért fizetünk tizedével kevesebbet februártól, hanem a szemétszállítás és a víz díja is kisebb lesz hamarosan, tájékoztató levelekkel jelentkeztek, illetve kiküldését jelentették be a szolgáltatók, amelyben az ő szempontjaikat próbálják pontokba szedve elmagyarázni a lakosságnak.

Az indokolatlan extraprofit világának végét szimbolizáló kormányintézkedés után elsőként az ELMŰ-ÉMÁSZ "tízparancsolatát" ismerték meg a fogyasztók, a számlalevél jegyeivel élő értesítő lényegét tekintve azzal fenyegetett, hogy az alacsonyabb ár következtében hamarosan gyengülni fog az áramszolgáltatás színvonala, a kalkulált bevétel elmaradása miatt pedig dolgozókat kell elbocsátani. Kicsivel később a Főtáv bátorodott fel a példán, a fogyasztóvédelmet ekkor kérte közbelépésre a kabinet. A parlament egyébként – biztos, ami biztos – várhatóan kőbe vési a rezsicsökkentés kötelező érvényét, ami minden magyar háztartásnak könnyítést jelent. A kormányoldal fideszes rezsifelelőse,

Németh Szilárd a Hír TV háttérműsorában kelt ki az ELMŰ-ÉMÁSZ "fenyegető hangú" levele miatt, figyelmeztetve, hogy a 10 százalékos rezsicsökkentés csak egy részét veszi el a társaságok jókora hasznának, és az így különben is egy az egyben a magyar családok javára fordul.

Szolgáltatói stílus Brüsszelben

Brüsszelben kissé mintha más volna a stílus; az mno.hu olvasója mellékletben küldte el szerkesztőségünknek azt a levelet, amelyben a helyi áramszolgáltató a válság és a versenyképesség kényszere alatt 8 eurós díjcsökkentés körülményeiről értesíti. Az Electrabel levele így kezdődik:

"Kedves (...) Úr! 2012 eseménydús év volt nemcsak az energiapiacnak, hanem Önnek, fogyasztónak is. Mindenekelőtt az Ön hűségét és bizalmát szeretnénk megköszönni egy igen konkrét módon."

Nézzük, milyen üzenettel kedveskedik (honlapján és az emberek postaládájáig szaladva) az energiáért havonta súlyos ezreket fizető közönséges földi halandónak az ELMŰ:

"A lakossági áramszolgáltatás évek óta veszteséges. Az egyetemes szolgáltatóknál 1 kWh villamos energia árából mindössze 1,32 Ft marad. Ez nem fedezi a szolgáltatás költségeit."

A tíz pontból ötödikként, vastag betűvel szedett, önsajnáló mondat alapján – ha igaz – érthetetlen, ki szolgáltató saját kárára áramot magyar fogyasztóknak Magyarországon. A nyolcadik pont sem akármilyen:

"Az elmúlt évek során nagyon sok pénzt költöttünk a hálózatok felújítására. Ezért van ma fele annyi áramszünet, mint tíz éve. Az árcsökkentés után erre kevesebbet fogunk tudni fordítani."

Természetesen nem kötelessége az ELMŰ-ÉMÁSZ-nak bizonyítani, hogy vajon tényleg bevételeiből keletkezett tőkéből fejlesztenek-e infrastruktúrát, vagy ahogy számos közgazdász mondja, fejlesztési hitelből, amit utólag a befolyó haszonból fizetnek vissza, mindenesetre a bicskanyitogató stílussal szemben álljon itt inkább a belgák levelének folytatása.

"Az új ár 2013. január 1-jén lép életbe. Önnek semmit sem kell tennie, hogy az életbe lépő kedvezményekre jogosult legyen; az Ön számlájának végösszegét 8 euróval csökkentettük, így közvetlen haszonhoz jut az árcsökkenés következtében. További információkat a levél másik oldalán talál. Az árakat csökkentettük, a szolgáltatásokat nem."

A sokat szidott Nyugaton a szolgáltatók érdekes módon tudják, az emberek az energiáért fizető "kedves ügyfelek", akiknek a jóléte közös siker. Az ELMŰ-ÉMÁSZ levelének 9. pontja ezért is különösen elszomorító, hisz aki örül a rezsicsökkentésnek, annak külön rosszul kell éreznie magát, hogy száz és száz asztalon lesz kevesebb kenyér.

A brüsszeli szolgáltató levele a valóban Kedves Ügyfélhez

Fotó: MNO

<http://mno.hu/belfold/meg-nincsenek-iskolas-szinten-a-hazai-szolgáltatok-1141731>

(Mno.hu, 2013. február 28., csütörtök)

*FVA heti összeállítás*