

## **Fogyasztóvédő Alapítvány** **Heti sajtószemle** 2013. 44. hét

### **Így látja a GVH**

Az utóbbi napokban a Népszabadságban három cikk is megjelent a Gazdasági Versenyhivatallal kapcsolatban. Mindhárom a hamarosan módosítandó versenytörvényről és az ettől teljesen független egyéni képviselői indítványról ír. Az egyik cikk az Európai Bizottság kötelezettségzegési eljárását is említi. Ahogy az elmúlt héten önknek is megküldött közleményben szerepel, a GVH azért nem kíván az egyéni képviselői indítvány vonatkozásában észrevételt tenni a tervezett változtatással kapcsolatban, mert az alapvetően nem érinti a jelenlegi, 17 éve érvényes szabályozást, miszerint a kormánzatnak a parlamenti többség birtokában lehetősége van törvénnyel kivenni bizonyos ügyleteket a versenytörvény hatálya alól. Erre az elmúlt években több példa is volt. Tehát: a GVH-t nem „nem zavarja”, hanem nem kíván észrevételt tenni az adott esetben. Ezzel szemben a szakmaközi törvénnyel kapcsolatos törvénymódosítás - az ún. dinnyeügy - kapcsán a GVH több alkalommal és több fórumon is kifejezte határozott, egyet nem értő álláspontját. A GVH jelezte észrevételeit többek között a törvényjavaslat módosítását előterjesztő képviselőnek, valamint az érintett bizottság és a szaktárca vezetőjének. Ezen kívül nyilvánosan is kifejtette álláspontját az eljárás megszüntetéséről kiadott sajtóközleményében, 2013. május 6-án a parlament mezőgazdasági bizottságának ülésén. A két ügy összemosása, azonos módon történő kezelése félrevezető. Dr. Juhász Miklós, a GVH elnök

(Népszabadság, 2013. október 26., szombat, 12. oldal)

### **MNB: folyamatos a fogyasztóvédelem**

A pénzügyi fogyasztóvédelem feladatai törvényileg egyértelműen rendezettek, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) folyamatosan biztosítja a magas szintű pénzügyi fogyasztóvédelmet - derül ki Matolcsy Györgynek, az MNB elnökének egy írásbeli képviselői kérdésre adott válaszaiból. A PSZÁF október elsején integrálódott az MNB-be, de az MNB-törvény rendelkezik arról, hogy a folyamatban lévő hatósági eljárásokban a PSZÁF helyébe a Magyar Nemzeti Bank lép.

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, Új Néplap, 2013. október 25., péntek, 8. oldal)

### **A K&H újabb EFFIE díjat nyert a reklámhatékonysági versenyen**

A K&H Csoport bronz EFFIE-vel térhetett haza a 2013-as reklámhatékonysági verseny díjkiosztójáról. A 2012-ben megvalósult K&H olimpiai betét reklámkampánya segítette hozzá a K&H-t az újabb kiemelkedő elismeréshez.

hirdetés

A 2013-as EFFIE reklámhatékonysági versenyre, a magyar marketingkommunikációs szakma Oscarjára a K&H Csoport ebben az évben ismét benevezett. Az idén a 2012-es K&H olimpiai betét

kampány került rövidlistára, amelyet a neves szakmai zsűri kiemelkedően magasán értékelt, és bronz EFFIE-vel jutalmazott.

Hogyan szólítsa meg sikeresen a fogyasztókat? Hogy lesz a reklámból értékesítés? - Mfor Online Marketing Konferencia (november 28.)

"Ez a díj a nyolcadik EFFIE a sorban, amellyel büszkélkedhetünk, a második, amelyet megtakarítási kampányért kaptunk. 2012. a megtakarításokért folyó verseny éve volt újból, ugyanakkor az olimpia és a paralimpia éve is, hiszen Londonban rendezték meg az ötkarikás játékokat. A K&H 2012-ben a Magyar Olimpiai és Paralimpiai Csapat Pénzintézeteként támogatását kamatoztatva, K&H olimpiai betét kampányt indított, TV, online és mobil megjelenésekkel" - mondta Horváth Magyary Nóra, a K&H Csoport kommunikációs igazgatója.

"2012 májusában az év sporteseménye közeledtével a K&H olimpiai betéttel olyan ajánlatot biztosítottunk, amely vonzó megtakarítási lehetőséget, magas kamatot kínált. Az olimpia jegyében Menő Manó természetesen sportolt, kalapácsvetőként tűnt fel. Gyakorlata olyan jól sikerült, hogy a kalapács egész Londonig elrepült, Menő Manót magával rántva, ahol végül a főhős egy angol palotaőr kezébe pottyant. Ez volt az első olyan kampányunk, amelyen a Roxer Springer & Jacoby Reklámügynökség dolgozott, számukra új kihívás volt Menő Manó karakterét megérteni, és egy reklámfilmbe átültetni. A reklámfilm, a Menő Manó platform korábbi alkotásaihoz hasonlóan a jogtulajdonos olasz Quipos cég rajzolta, számukra új feladatot jelentett, hogy a sztori mellé felismerhetően, de "Menő Manósan" meg kellett jeleníteni a londoni látványosságokat, szimbólumokat, figurákat.

Milyen téren erősödhet a fogyasztói érdekek védelme az MNB és a PSZÁF integrációjával - II. Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (november 14.)

A kampány elsődleges kommunikációs célja az üzenet spontán visszaidézésének legalább 10 százalékra történő növelése volt. A kampánycélt 40 százalékkal túlteljesítettük: a "magas kamat" üzenetet a reklámot látottak 14 százaléka idézte fel spontán módon. Másik kommunikációs célunk, miszerint megkülönböztetjük magunkat a konkurenciától is jelentős mértékben teljesült, a megkérdezettek 92 százaléka egyértelműen tudta a márkajelek nélküli reklámot a K&H-hoz kapcsolni. A kitűzött üzleti célt szintén jelentősen túlteljesítettünk, a kampány hatására az ügyfelek 30,2 milliárd forintot helyeztek el K&H olimpiai betétben" - részletezte a kampányt és eredményeit Horváth Magyary Nóra. "A hirdetéseket médiaügynökségi oldalról az OMD Hungary támogatta" - tette hozzá.

[http://www.mfor.hu/cikkek/A\\_K\\_H\\_ujabb\\_EFFIE\\_dijat\\_nyert\\_a\\_reklamhatekonysagi\\_versenye\\_n.html](http://www.mfor.hu/cikkek/A_K_H_ujabb_EFFIE_dijat_nyert_a_reklamhatekonysagi_versenye_n.html)

(mfor.hu, 2013. október 25., péntek)

## **Elhisszük, hogy a hús is bab**

Még a mérget is megvesszük, ha az van ráírva, hogy környezetbarát. A hazug reklámokkal és címkékkel jelen pillanatban szinte semmit sem kezdenek a fogyasztóvédők, pedig rendelkezésükre állnak a harchoz a jogszabályok. A famentes papíré és a vízmentes vize a jövő, vagy ezek csak jól csengő marketingfogások?

Mi az, ami kellemes mikroklímát biztosít a környezetének?

A fotoszintetizáló benzinkút

A jövő töltőállomása nevű benzinkút Budapesten, az Istenhegyi úton

Forrás: MTI/Soós Lajos

Budapesten az Istenhegyi úton, a hegyoldalban fekszik a Mol zöld benzinkútja. A töltőállomás jól szigetelt, napenergiát is használ, külsejét pedig örökzöld növények borítják. Kívül-belül ökológikus, még az asztalok és székek is újrahasznosított anyagokból vannak. Az olajtársaság kiemeli a honlapján, hogy mennyi energiát takarítanak meg ezzel évente, és hogy a kút modern

üzemeltetésével mennyivel kevesebb szén-dioxidot bocsátanak ki, valamint hangsúlyozzák, hogy a "zöld homlokzat meleg nyári napokon csökkenti a hőmérsékletet az épületben és egész évben oxigénben dús, friss levegőt biztosít a környezetnek".

A Mol szerint a jövő töltőállomása tökéletesen illeszkedik a környezetbe: "Az épület zöld elemei összhangban állnak a zöld 'hegyvidéki' környezet kialakításának törekvéseivel, zaj- és porszűrő szerepet töltenek be, valamint intimitást biztosítanak az épületnek."

"Az ott dolgozó kutas kollégákat sokan faggatják, hogy miért ilyen különleges ez a töltőállomás. A vásárlói visszajelzésekből tudjuk, hogy az ott tankolók jó része tisztában van a kút környezetbarát tulajdonságaival. Sőt, sokan érdeklődnek, hogy egy-egy elemet miként tudnak megvalósítani otthonukban" - írta lapunknak Bacsur György, a Mol szakértője.

A Mol szerint a kút speciális tulajdonságai révén igaz a tankolásra, hogy környezetkímélő. A töltőállomás "kialakításánál nem kevesebb volt a célunk, mint megmutatni, hogy a tankolásnál is van lehetőség tudatos környezetkímélésre, és egyúttal vásárlóink szemléletét is szeretnénk formálni. Vásárlóink értik ezt a szándékot" - írta Bacsur.

Bármennyire is jól hangzik, hogy egy benzinkút környezetbarát, az olajkitermelés, szállítás, valamint a gázolaj égése ettől függetlenül rendkívül káros a környezetre, azonban könnyen lehet, hogy egy zöld benzinkút olyan asszociációkat ébreszthet az emberekben, hogy talán ez még sincs így.

Ökoüzemanyag Ecuadorban

Forrás: Flickr.com/Loindesyieux

Azt a műveletet, amelynek során egy cég a nyilvánvalóan környezetromboló tevékenységéből született termékét környezetbarátnak állítja be, zöldre festésnek (greenwashing) nevezik. A fogalmat egy Jay Westervelt nevű környezetvédő használta először 1986-ban, a marketingfogáson kívül azt is jelölik vele, amikor jellemzően környezetileg káros tevékenységet folytató nagyvállalatok olyan kutatásokat szponzorálnak, amelyek például azt az eredményt hozzák ki, hogy kamu a globális felmelegedés.

Gonosz marketingesek

A zöldre festés olyan egyszerű, mint a tök. A mágia nagyjából abból áll, hogy ráírják egy termékre, hogy zöld vagy környezetbarát, a leggyakrabban konkrétan zöldre is mázolják, az emberek agyát pedig előnti a zöld köd, és rögtön sorban állnak érte.

A mámorító zöldséggel egyre többen egyre több dolgot adnak el, bár a piaci viszonyok mélységét feltáró kutatás még nem született. A legtöbb helyen a TerraChoice környezeti marketinggel foglalkozó cég felmérésére hivatkoznak (az utolsó 2010-ben készült), amely szerint 2007 és 2009 között a zöldre festést használó vállalatok száma 79 százalékkal nőtt.

A vizsgálatból kiderül, hogy az Egyesült Államokban 2009-ben 2739 olyan terméket találtak, amelyik azt állította magáról, hogy zöld, 2010-ben pedig már 4744-et. A vizsgálat alapján ezen termékek 95 százaléka nem zöld, hiába állítja magáról. Igaz, a valóban zöld áruk gyarapodnak, 2009-ben még csak 2 százalékot hasítottak ki a piacból.

Hatalmába kerít a zöld

A zöldről nekem a fű, az erdő és Bob Marley jut eszembe. Viszont, ha egy áruházban nyomják rá valamire a hivatalosan nem létező zöld címkét, akkor biztos arra gondolok, hogy az adott terméket helyi szinten, az ökotudatos gondolkodás jegyében állították elő. Így van ezzel szinte mindenki más is. A Federal Trade Commission (FTC - Szövetségi Kereskedelmi Bizottság) által készített felmérés szerint a zöld és környezetbarát címkék hallatán az emberek arra asszociálnak, hogy a szóban forgó portéka újrahasznosítható, biológiailag lebomló, újrahasznosított anyagokból készült, nem mérgező, komposztálható, illetve megújuló energiaforrások segítségével állították elő.

Azzal, hogy sok vállalat durván kihasználja az emberek fejében felépült asszociációs hálót, nemcsak átveri a fogyasztókat, hanem egy új tulajdonságot társít a zöld termékekhez. Azt, hogy csalás. A National Geographic Society Greendex nevű felmérése során a megkérdezett emberek közül sokan mondták azt, hogy nem vesznek zöld vagy környezettudatos címkével ellátott termékeket, mert a vállalatok úgyis hamis adatokat adnak meg a termékeik környezeti mutatóiról.

Ökoparkoló egy portugál reptéren

Forrás: Flickr.com/Anabananasplit

Nehéz lenne megtippelni, hogy hosszú távon milyen következményekkel jár, ha az emberek a környezettudatosságról kapásból a csalásra asszociálnak, mindenesetre a zöldre festés kifoghatja a szelet a valóban környezettudatos termékek vitorlájából. Persze, nem egyszerű eldönteni, hogy mi az igazi, és mi a kamu zöld. Mindenesetre az FTC már 1992 óta fogalmaz meg több száz oldalas ajánlásokat, és ír kisokosokat, hogyan és ki használhatja etikusan a zöldmarketinget, de kicsit olyan ez, mint a falra hányt borsó.

A magyaroknak minden tetszik

Pedig a zöldre festés - mint a fogyasztót megtévesztő kereskedelmi gyakorlat - törvénytelen. Konkrétan a zöld és a környezettudatos címkék viszont nincsenek nevesítve, csak általánosan vonatkoznak rájuk a szabályok. Ráadásul ezek a címkék nem léteznek hivatalosan, ezért nehéz mit kezdeni velük. Az FTC szerint már több mint ötvétezer lakossági panasz érkezett hozzájuk zöldre festés miatt, de amíg a jogszabályi környezet ilyen laza, nem tudnak igazán hatékonyan fellépni.

A zöld és környezettudatos címkék lényegében ugyanarra utalnak, amire az öko és a bio címkék, ez utóbbiak használatát azonban törvények szabályozzák, amelyek betartását ellenőrzik is. Igaz, itthon az eddigi egyetlen öko-bio címkevizsgálatot 2009-ben folytatta le (itt olvashatja el az összefoglaló dokumentumot) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), három régióban, több cég telephelyét átnézve, és a kisebb boltok mellett a Spar, a DM és a Rossmann polcain kutakodva. A vizsgálat tehát távolról sem volt teljes körű. Az NFH 134 üzletből 22-ben talált valamilyen jogsértést, 1849 termékből pedig csak 89-nél kifogásolt valamit. Nyolc esetben szabtak ki bírságot, összesen 720 ezer forint értékben.

Azóta nem végeztek átfogó felmérést a témában, a zöld és környezettudatos címkék használatával pedig egyébként sem tudnának külön foglalkozni, mert nincs ilyen jogszabály. Viszont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény bőven lefedi ezeket a kategóriákat, ugyanis e szerint megtévesztő az, ha egy termék "valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői, így különösen a környezeti hatásai tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg" - írta lapunknak Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője.

Környezetbarát autó

Forrás: Flickr.com/Anabanasplit

Az NFH tehát indíthatna vizsgálatokat, de nem indít. Fülöp azt írta, hogy 2009 óta nem kaptak öko-bio címkével kapcsolatos panaszt, egy termék zöld vagy környezetbarát jelölésével összefüggésben lévő hivatalos reklamációt pedig még sosem kaptak. De ha kapnának, akkor kivizsgálnák. Addig viszont Magyarországon úgy repkedhetnek a marketingesek szájából a zöldséggel kapcsolatos hazugságok, hogy lényegében semmi sem áll az útjukba.

Ez a világon szinte mindenhol így van, de például a norvég fogyasztóvédelmi ombudsman kijelentette, hogy nem szabad egy hagyományos autót azzal reklámozni, hogy környezetbarát, mert a benzin égetése (és egyébként az autó összeállítása is) sosem lesz környezetbarát, legfeljebb kevésbé káros. Nagyjából ilyen paradoxon a budapesti Istenhegyi úton található Mol-kút, amelyik zöld benzinkútként aposztrofálja magát. Az épületet moha borítja, kívül napelemek, belül újrahasznosított termékek, valamint egy elektromos autó feltöltésére alkalmas állomás rajzolja ki a zöld képet. A legjobban mégis a 95-ös dízel fogy.

Istenien hangzik a vízmentes víz

Környezeti értelemben a zöld és a nem zöld (bár a Greenpeace szerint a zöld az új fekete), vagyis jó és rossz között sokszor nem lehet egyértelmű különbséget tenni, ráadásul a határok is eléggé elmosódnak.

Ott van például a famentes papír, amely egyre jobban pörög az utóbbi években, Woody Harrelson is húsz éve investál már a területre. Cége olyan papírt állít elő, amely csak húsz százalékban tartalmaz fát, de azt sem esőerdőkből hozzák, hanem fenntartható és felelős erdőgazdálkodásokból. A költségek miatt viszont egyelőre Indiában gyártatnak, és a szállítás során felmerülő szén-dioxid-kibocsátás ökológiai lábnyoma sem elhanyagolható egy magát zöldnek mondó projekt esetében.

A Greenpeace tüntet a zöldre festés ellen

Forrás: AFP/Alain Jocard

Hasonlóan necces a hús nélküli hús, vagy Király András által lombikhúsnak nevezett valami. Tehenekből kinyert őssejtekből tenyésztettek ki 20 ezer izomrostot, azonban amellet, hogy borzalmas íze van, borzalmasan drága is. Az első falatokig 250 ezer euró kellett, és még mindig nagyon az elején jár a fejlesztés, tehát még komoly anyagi terhet fog jelenteni. Viszont az emberiség húsfogyasztását, és annak externáliáit hivatott helyettesíteni, ami ha valóra válna, 70 százalékkal kevesebb energiára és 90 százalékkal kevesebb mezőgazdasági földre lenne szükség ahhoz, hogy az emberek húst egyenek.

Nagyon kérdéses a megítélése a Koa néven forgalmazott vízmentes víznek, amit organikus víznek is hívnak. A termék gránátalma, narancs, indiai egres, annatto, guáva, szent bazsalikom, tengeri saláta, heirloom sárgarépa és citrom nedveinek kivonásából készül. Egy eljárás során megszabadítják a cukortól, és már kész is egy palack, 900 forintért. "Légy jó a Földhöz, légy jó önmagadhoz" - mondja a cég mottója, ám sok vizet használnak el az öntözéshez, ráadásul Kalifornia olyan területein termesztik a növényeket, ahol nem mindenkinek jut ivóvíz. Viszont hosszú távon nem árt tökéletesíteni egy olyan technológiát, ami hozzáadott víz nélkül biztosít ivóvizet az embereknek.

<http://www.origo.hu/nagyvilag/20131004-a-zoldrefestes-bemutatasa-es-a-fogyasztovedok-lehetosegei.html>

(Origo, 2013. október 25., péntek)

## **Amikor a PayPal sem segít**

Sándor fájdalmas kommunikációs küzdelembe keveredett, amikor egy hibásan érkezett digitális rádiót akart kicseréltetni az Electronic-star.hu áruházban. Hetekig nem kapott értelmes választ, miután visszaküldte a magyar ügyfélszolgálatnak a selejtet. Aztán amikor a PayPalnál reklamált, a német anyacég kiderítette, hogy még nincs náluk a visszaküldött áru. Ezt a PayPal úgy értelmezte, hogy nem is küldtek neki semmit, úgyhogy pénzt se kap vissza. Másfél hónap, és a Homárnak megírt levél után aztán váratlanul épp feladták a cserekészüléket:

2013. szeptember 9-én vásároltam egy Denver DAB-44 rádiót PayPallal a www.electronic-star.hu webáruházról, amit pár napon belül rendben ki is szállítottak, de az működésképtelennek bizonyult (be se lehetett kapcsolni). Miután felvettem a kapcsolatot az ügyfélszolgálatukkal a kérésüknek megfelelően visszaküldtem a terméket a cég hegyeshalmi raktárába. Ezt követően a cég magyarországi ügyfélszolgálat csak hetes késésekkel válaszolt a leveleimre, de legalább azt visszaigazolták, hogy a termék megérkezett, de mindig csak a türelmemet kérték, hogy már vizsgálják a dolgot.

Később jeleztem, hogy akkor a PayPalnál indítok egy vitát az ügyben, amire szintén nem reagáltak, viszont meglepetésemre a PayPalos reklamációmnál a cég német anyavállalata reagált, hogy szerintük én nem is vagyok az ügyfelük, majd a pénzem visszatérítéséhez azt kérték, hogy küldjem el Berlinbe az árut, amit ők már megkaptak itthon.

Mivel a terméket értelemszerűen nem tudtam Berlinbe elküldeni, miután már rég megkapták Hegyeshalmon, ezért a PayPal az alábbi szöveggel utasította el a panaszomat: "We have completed our investigation of this case. We have denied this claim and a refund will not be issued. The tracking information provided by the seller did not confirm that the item was shipped to you."

Ez viszont számomra (bár angol tudásom kicsit szegényes) azt jelenti, hogy az eladó még azt is letagadta, hogy egyáltalán kiszállította hozzám a terméket? Akkor viszont miért is nem járna vissza a vételár?

A lényeg tömören: a német anyacég simán letagadta a PayPalnál, hogy visszaküldtem nekik a terméket, olyan címet adtak meg visszaküldésre, amin nem tudom igazolni a termék megérkezését, mert azt korábban egy másikra már visszakérték tőlem, a PayPal pedig zárta az ügyet úgy, hogy már nem is lehet rá reagálni.

Bebuktam 29,650 forintot (27,650 forint termékár+postaköltséget + 1,690 forint visszaküldési költséget) és egyelőre nem látom, hogy azon kívül, hogymegírom a Homárnak, még mit tehetnék az ügyben a pereskedésen, vagy esetleges rendőrségi feljelentésen (Muhaha!) kívül...

Mellékelnék néhány levelet is az ügyben:

szept. 20.A korábbi telefonbeszélgetésünknek megfelelően tegnap feladtam a hibás terméket a csatolt szállítólevéllel és csomagszámmal. Remélem minél hamarabb küldik a csere készüléket!

szept. 23.Jo napot kivanok,rendben, varjuk a termék beerkezeset es minel elobb lebonyolítjuk a folyamatot.Kerem türelmet es további kellemes napot kivanok!Üdvözlettel,Electronic-Star ügyfélszolgálat, MagyarországTel: +36 (1) 848 04 32e-mail: info@electronic-star.hu

okt. 1.Érdeklődnék, hogy mi a helyzet a Denver DAB-44 rádióval kapcsolatos reklamációmmal. (ügyfélszám: 2341008) Amennyiben a héten nem kapok visszajelzést, nem érkezik meg az áru, vagy nem kapom vissza a vételárat, a PayPal-nál és az AMEX-nél fogom elindítani a vételár visszaszedését! Az egy dolog, hogy a termék működésképtelenül érkezett, de az, hogy hetekig még csak nem is tájékoztatnak a sorsáról, az már kicsit sok!

okt. 1.Jo napot kivanok,a termék sikeresen beerkezett es a reklamacioja meg folyamatban van.A technikus dolgozik rajta, mar kapcsolatba leptem vele es megsurgettem az ugyet.Kernem egy kis türelmet es további kellemes napot kivanok!Üdvözlettel,Electronic-Star ügyfélszolgálat, MagyarországTel: +36 (1) 848 04 32e-mail: info@electronic-star.hu

okt. 11.Az alábbi tartalmú dispute-ot indítottam a PayPal rendszerében a vásárlással kapcsolatban, tekintettel arra, hogy meg sem próbálják oldani a gondomat.Transaction -27,560 HUF9/9/2013 14:51 PDTCHAL-TEC Vertriebs- + Handels GmbHpaypal@elektronik-star.deNem igazán értem, miért kérik, hogy vegyem fel önökkel a kapcsolatot, mikor hetek óta várok a válaszukra. Így itt is kérem, hogy október 15-ig adják fel számomra a cserekészüléket és térítsék vissza a hibás termék postaköltségét, vagy térítsék vissza a vásárlás és a postaköltséget, vagy kénytelen leszek a PayPal és az AMEX segítségét kérni, hogy visszakapjam a pénzemet...és nem hinném hogy a történetek után bárkinek is ajánlani fogom az áruházukat, de ha szükséges a fogyasztóvédelemhez és a legnépszerűbb fogyasztóvédelmi blogokhoz fogok fordulni, ha az esetleg nyomatékosabbá teszi a kérésemet, hogy zárjuk le végre ezt a vásárlást!

okt. 14.Jo napot kivanok,fel szerettem volna Onnel venni a kapcsolatot telefonon, hogy tisztazzuk az ugyet, de sajnos sikertelenul. Azert irtak, hogy vegye fel velunk a kapcsolatot, mert a termeket tolunk tetszett vasarolni. Azert nemlattak a termeket a nemet nagyraktarban, mert nekunk tetszett visszakuldeni.

A reklamacioja meg folyamatban van. Minden bizonnyal ezen a heten lezarhatjuk az ugyet es kuldhetjuk Onnek a keszuleket. Kernem meg egy kis türelmet es elnezest kerunk a kellemetlensegert. A szallitasi koltseg visszateriteset pedig megbeszelem az ugyvezetonkkel.

Meg egyszer elnezest a csuszasert, további kellemes es sikeres napot kivanok!Üdvözlettel,Electronic-Star ügyfélszolgálat, MagyarországTel: +36 (1) 848 04 32e-mail: info@electronic-star.hu

okt. 14. Délután tud hívni telefonon. A türelmem pedig már elfogyott, azért is fordultam a PayPal-hoz... Ennyi idő alatt Kínából is megvan a garanciális csere, de jellemzően az is max. 2 hét és ők folyamatosan tájékoztatnak és kommunikálnak, hogy épp hol tart az ügyem...

A holnapi határidőt komolyan gondoltam. Szerda reggeltől már csak PayPal-os reklamációként vagyok hajlandó foglalkozni az ügygel és kérni fogom a pénzem visszatérítését.

okt. 23. 11:04Nemrég kaptam egy levelet a PayPaltól, hogy lezárták az ügyemet azzal, hogy önök nem igazolták vissza, hogy kiszállították nekem a terméket, így elutasították a visszatérítést! (Mondjuk azt nem értem, hogy ha már a kiszállítást is letagadták, akkor miért nem kapom vissza a pénzemet, de ezt még megpróbálom a PayPallal végigvinni) De tisztelettel kérdezném, hogy ezt mégis hogy gondolták? A központjuk simán letagadta, hogy visszaküldtem önöknek a hibás terméket, annak ellenére, hogy önök levélben már visszaigazolták nekem azt, hogy az megérkezett? Bár az elmúlt napokban továbbra sem kommunikáltak velem, de addig nem szeretném jogi útra terelni a dolgot, amíg van remény a megoldásra, mert a polgári peres eljárás indításától se a pénzemet, se a terméket nem fogom egyhamar megkapni.Kérem, jelezzék, hogy milyen megoldást kínálnak az ügyemre, vagy a hatóságokhoz fogok fordulni!

Közben érkezett még egy levél, miután írtam nektek:

okt. 23. 12:11Jo napot kivanok,a reklamacios folyamatot lebonyolitottuk, a termék után van Onok fele, ezen a heten kezbesítésre kerül.További kellemes napot kivanok!Üdvözlettel,Electronic-Star ügyfélszolgálat, MagyarországTel: +36 (1) 848 04 32e-mail: info@electronic-star.hu

Mindenesetre érdekes, hogy ha tényleg elküldték a cserekészüléket, akkor eddig miért nem kommunikáltak, de még ha végül meg is jön a cucc, akkor is felháborító az eljárás módja... Arról nem is beszélve, ha az új rádió is hibás lesz :(

A legszebb az, hogy az oldal úgy hirdette magát, hogy 21 napon belül minden vásárló meggondolhatja magát, ehhez képest még a valós, garanciális problémákat is így kezelik, mi lett volna, ha csak nem tetszett volna a termék, és úgy küldöm vissza?

Homárfaktor:

Ön dönt:

```
/gi; while(scripts=scriptsFinder.exec(resp.responseText)) } } );
```

[http://homar.blog.hu/2013/10/25/amikor\\_a\\_paypal\\_sem\\_segit](http://homar.blog.hu/2013/10/25/amikor_a_paypal_sem_segit)

(homar.blog.hu, 2013. október 25., péntek)

## „Ez a stadionépítés költségvetése”

"Simon Gábor (MSZP) az Országgyűlés pénteki ülésén közölte: nem fogadható el a költségvetés, a többi közt annak sarokszámai miatt, amelyeket a képviselő túlzottan optimistának tartott. Bírálta a foglalkoztatás-bővülésről szóló "sikertörténeteket", mert a mutatókat elmondása szerint csak a közfoglalkoztatás adatai javítják.

Az infláció nem kis részben a rezsicsökkentésből fakad – hívta fel a figyelmet –, épp ezért szerinte nem fogja felpörgetni a fogyasztást. A költségvetés fájó pontjának nevezte, hogy a közszférában dolgozók jövedelme nem emelkedik jövőre. "Ez a stadionépítés költségvetése" – jelentette ki, kifogásolva, hogy a "presztízsberuházások" megjelennek az előterjesztésben, míg a többi közt tanuszkodák építésére alig szerepel támogatás.

A politikus szóvá tette, hogy a teljes magyar kereskedelmi média kevesebb pénzből gazdálkodik, mint a közpénzből fenntartott közmédia. Az MNB és a PSZÁF összevonásával kapcsolatban kijelentette: a pénzügyi fogyasztóvédelem eltűnt a költségvetésből. A politikus több forrást nyújtana a civil szervezeteknek – írja az MTI.

<http://www.168ora.hu/landingpage/ez-stadioneptes-koltsegvetese-119964.html>

(168ora.hu, 2013. október 25., péntek)

## A Fogyasztóvédelem szerint csak az üvöltés maradt

Naiv ügyfelet hetek óta szívatja az egri Euronics, hogy majd elszállítják szervizbe a horrorhangokat adó hűtőjét, de ez sohasem következik be. Néha még cserekészüléket is beígérnek, hogy jobban fájjon. Amikor már nem bírta tovább, elment a Fogyasztóvédelemhez, ahol azt javasolták neki, hogy addig üvöltson velük, amíg nem történik valami:

Az egri EURONICS áruházban vásároltam nyár végén egy hűtőt. Vásárláskor ajánlották, hogy ha 10.000 ft.-ot ráfizetek a vételárra akkor a 2 éves garanciát 10 évre meghosszabbítják. Szerencsére nem éltem a lehetőséggel. Hazavittem, beüzemeltem, remekül működött. Kb. 2 hét múlva éjszaka arra ébredtünk, hogy a hűtő olyan hangokat ad ki, mint amikor egy Simpson motor kért százkilós emberrel a hátán, egyesben próbál felmenni a hegytetőre.

Ezek a hangok állandósodtak és napi 24 órából 15-ben a hűtő így zenélt. Semmi gond, gondoltam, garancia van, felhívtam a szakszerviz központi számát, amelyen nem vették fel a

telefon. Ezt 1 héten keresztül mindennap, megpróbáltam de továbbra sem jártam sikerrel, így bementem a EURONICS-be és jeleztem a problémát.

Ott nagyon kedvesek voltak, megadták az egri szakszerviz számát (mondjuk ezt más vásárláskor is megtehetnék volna). Felhívtam az egri szervizt, honnan néhány nap múlva ki is jöttek, (szeptember elején) felvettek egy munkalapot, elmondták, hogy ismerik a problémát, sajnos várhatóan hosszabb idő lesz a javítás, cserehűtőjük pedig nincs. Mindegy, gondoltam, valamit kitalálok addig. Megbeszéltük, hogy 1 hét múlva elviszik a hűtőt.

3 hétig vártam, ezalatt minden éjjel felkeltünk (feleségem, lányom stb) a hűtő zörgésére. Mivel nem történt semmi bementem az EURONICS-be ahol közölték, hogy vesznek fel egy jegyzőkönyvet de mást tenni nem tudnak. Oké mondom ezt is megpróbáltam, hazamentem, másnap hívtak is a szervizből, hogy csütörtökön jönnek a hűtőért és cserehűtőt is adnak. Vártunk, természetesen nem jöttek, következő hét hétfő reggel 8-kor hívtam a szervizt, ahol egy unott hölgy közölte, hogy a főnöke illetékes de sajnos ő még nincs bent de majd szól neki ha látja.

Mivel eddigre elfogyott a cérnám 10-kor újra telefonáltam, természetesen a főnök most sem volt bent, mérgemben mondtam a csajnak, hogy ha a mai napon nem viszik el a hűtőt javításra megyek a fogyasztóvédelemhez. Erre mégis találhatott egy illetékest mert fél órán belül hívtak, hogy ma nem de másnap viszik a hűtőt. Mivel a bizalmam feléjük nem teljesen töretlen elmentem az egri fogyasztóvédelemhez.

Nem jártam még efféle helyen, mivel a telefont nem vették fel megnéztem a honlapjukon a címet – Eger Kossuth u.9 – ezúton jelezném, hogy a fodrászomnál ill., a város összes üzlethelyiségében is ez a cím van megadva – tévesen mert a Kossuth u. 11 szám alatt van székhelyük. Ott egy 70 év körüli úriember fogadott aki kedvesen meghallgatott, majd közölte, hogy nincs mit tenni, mert nem tudom bizonyítani, hogy mikor jeleztem a problémát, hiszen a szerviz papírt nem adott, a telefonom híváslistája meg nem igazol semmit. Ha pedig igazolni is tudnám, a szervizt nem kötelezi semmilyen határidő a javítás elvégzésére.

Hanem ha el akarok érní valamit próbáljak meg "óberkedni" a szervizzel.

Én megkérdeztem, hogy ezt hogyan gondolja? Menjek ki a szervizbe a családommal/bézbőlütővel/ügyvédemmel/síró kisdeddal/haverjaimmal, fenyegetőzni? Erre nem tudott válaszolni.

Igazából most már nem érdekel a hűtő sem hiszen egy magyar közhivatal megmondta mit kell tegyek: ordítsak mint állat és majd csak bejvednek.

[http://homar.blog.hu/2013/10/25/a\\_fogyasztovedelem\\_szerint\\_csak\\_az\\_uvoltes\\_maradt](http://homar.blog.hu/2013/10/25/a_fogyasztovedelem_szerint_csak_az_uvoltes_maradt)

(homar.blog.hu, 2013. október 25., péntek)

## **Nyerésre állnak az adósok**

Nekilátott a romániai szakhatóság a fogyasztókkal kötött megállapodásokban rejlő tisztességtelen feltételek felleltározásának, miután a belföldi jogszabályok immár lehetővé teszik, hogy a bírósági pernyertesség ne csak egy adott, hanem a szolgáltató valamennyi szerződésére vonatkozzék. A bukaresti jegybank azzal riogat, hogy az ügyfeleknek kedvező ítéletek esetén több mint egymilliárd eurót veszíthetnek a romániai pénzüzetek.

Tetszik a cikk? Ossza meg ismerőseivel is!

Tweet

0

Szorul a hurok a romániai bankok körül, hiszen fennáll az esélye, hogy jogerős bírósági ítélet esetén a jövőben valamennyi hitelszerződésből ki kell iktatniuk a visszaélésnek teret adó feltételeket. Az adósok tízezrei által várt intézkedés azután válik lehetővé, hogy a bukaresti kormány beépítette a romániai jogrendbe a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló uniós irányelvet.



A rendelkezés kimondja: egy egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltétel abban az esetben tekintendő tisztességtelennek, ha a jóhiszeműség követelményével ellentétben a felek szerződésből eredő jogaiban és kötelezettségeiben jelentős egyenlőtlenséget idéz elő a fogyasztó kárára.

Ennek megfelelően a Romániában október elsején életbe lépett törvénymódosítás alapján a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóság, valamint fogyasztóvédelmi egyesületek bírósági eljárást kezdeményezhetnek a fogyasztókkal kötött szerződésekben lévő tisztességtelen feltételek megszüntetése érdekében.

Az intézkedés lényegi eleme ugyanakkor, hogy a felperes számára kedvező verdikt esetén a szolgáltatónak nemcsak egy adott szerződést, hanem valamennyi megállapodást módosítania kell, törölve a fogyasztókat megkárosító feltételeket.

[http://mno.hu/magyar\\_nemzet\\_gazdasagi\\_hirei/nyeresre-allnak-a-romaniai-adosok-1192117](http://mno.hu/magyar_nemzet_gazdasagi_hirei/nyeresre-allnak-a-romaniai-adosok-1192117)

(Mno.hu, 2013. október 26., szombat)

## **Ők lennének a hazai digitális piac legmeghatározóbb alakjai?**

A Marketing&Média idén első alkalommal állította össze a hazai digitális piac legmeghatározóbb személyiségeinek 25 fős rangsorát. A korábban kizárólag kategóriánként publikált listát ezúttal szakújságírók és meghatározó médiapiaci szereplők közreműködésével készítették. A digitális piac legmeghatározóbb embereinek toplistáját a 444-es Uj Péter, Gattyán György, a Docler tulajdonosa és a Prezis Somlai-Fischer Ádám vezetik az első három helyen.

Idén immár negyedik éve összesíti a hazai digitális piac legbefolyásosabb személyiségeit a Marketing & Média kommunikációs szaklap. 2013-ban először egységes toplistát is készült a kategóriánkénti sorrend mellett. A "Top 25 – A Legmeghatározóbb Emberek a Digitális Piacon" összeállítás azokat a személyeket listázza, akiket 2013-ban a szakmai zsűri a digitális piac legbefolyásosabbjai közé választott. Az elmúlt egy év teljesítményét jelképező lista első öt helyezettjének járó díjat október 24-én, csütörtök este adták át.

Online marketing trendek 2014 - Hogy lesz hatékony a kampányunk? Mit kezdünk a like-olókkal? - Jelentkezzen az mfor.hu konferenciájára most!

"A nemzetközi piacon is jól látható cégek alapítói, valamint az itthoni véleményvezérek és topvezetők túlsúlya jellemzi a magyar digitális piac legmeghatározóbb embereit felvonultató lista élmezőnyét" – mondta el a díjátadón Simon Krisztián, a Marketing&Média főszerkesztője.

Az első tíz

A digitális piac legbefolyásosabb személyeit tartalmazó lista első tíz helyezettje közül hárman a véleményvezérek-főszerkesztők kategóriájába tartoznak, ezzel is jelezve, hogy a tartalom mennyire meghatározó jelentőségű az online piacon. A hazai digitális tartalomkészítés kezdeteitől jelen lévő szereplő, Uj Péter idén a 444.hu elindításával került vissza a toplistába, egyenesen az első helyre. Dudás Gergely, az Index főszerkesztője ötödik helyen végzett, Gavra Gábor hvg.hu főszerkesztőt pedig idén a nyolcadik helyre sorolta a zsűri.

A lista élvonalában meghatározó a nemzetközi szinten is látható teljesítményű cégeket alapító hazai innovátorok szerepe. 2013-ban a média is egyre nagyobb figyelmet szentelt az újabban az IT piacon kívül is terjeszkedő Docler-tulajdonos Gattyán Györgynek, aki a toplistán második helyezést szerzett. Az utóbbi évek legsikeresebb magyar startupjainak társalapítói, Somlai-Fischer Ádám (Prezi.com), valamint Fehér Gyula (Ustream Tv) pedig a harmadik és negyedik helyen végeztek.

Milyen téren erősödhet a fogyasztói érdekek védelme az MNB és a PSZÁF integrációjával - II. Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (november 14.)

A véleményvezérek és alapító-innovátorok mellett digitális médiavállalkozások topvezetői is megtalálhatók a lista első tíz helyezettje között. Kardos Gábor, a 444.hu-t kiadó Magyar Jeti Zrt. vezérigazgatója a hatodik, Heal Edina, a Google Magyarország ügyvezetője a hetedik helyen szerepel a listán. Az Origo Zrt-t lassan négy éve irányító Vaszily Miklós a tizedik helyre került. A

lista 10-es élvonalába az e-kereskedők közül a Shopline vezetője, Starcz Ákos került be kilencedikként.

(Mfor.hu vélemény: Nem volt könnyű dolga a lista összeállítóinak, véleményünk szerint nem is sikerült reális sorrendet összeállítani. Az online piacon az utóbbi időben számos változás volt, a korábban meghatározó pozíciót elfoglaló véleményvezérek távoztak, új helyükön pedig jóval súlytalanabbak lettek. Nem ismerjük az összeállítás koncepcióját, de a hasonló teljes médiapiacot átfogó összeállításnál a lap az erős sajtóbirodalmak tulajdonosait is az élemezőnybe rangsorolta.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Ok\\_lennenek\\_a\\_hazai\\_digitalis\\_piac\\_legmeghatarozobb\\_alakjai\\_.htm](http://www.mfor.hu/cikkek/Ok_lennenek_a_hazai_digitalis_piac_legmeghatarozobb_alakjai_.htm)

(mfor.hu, 2013. október 26., szombat)

## **Halálosak lehetnek az életmentő készülékek**

Előzetesen nem kell bevizsgáltatni azokat a készülékeket, amelyek akár a halálunkat is okozhatják.

A rettegett szén-monoxid azért rendkívül veszélyes, mert színtelen-szagtalan, így ha fűtőkészülékeink nem működnek rendesen, vagy azok kéménye nem szigetel megfelelően, akkor bármikor alattomosan elterjedhet a gáz a lakásban, amelynek belélegzése halálos lehet. Éppen ezért nagyon fontos, hogy rendszeresen ellenőrizzük fűtési rendszerünket, sőt, a szakemberek azt is tanácsolják, hogy szerezzünk be speciális szén-monoxid riasztókat. Ez utóbbi azonban nagyon úgy tűnik, nem biztos megoldás: a Víz-, Gáz-, Fűtéstechnika Szaklap vizsgálata szerint ugyanis a készülékek többsége valamilyen hibával működik: vagy akkor is jelez, amikor nem kellene, vagy éppen akkor nem riaszt, amikor nagyon is szükség lenne rá. A szaklap szerint így nem is lehet bennük megbízni.

- Megbízható üzletből és megbízható gyártó termékét vegyük meg. Az eladótól vagy szakértőtől kérjünk segítséget a megfelelő termék kiválasztásában - mondta Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője.

Szerinte nyilvánvaló, hogy egy termékről csak a használata során derül ki, hogy hibás és csak a forgalomba hozatalt követően tudja vizsgálni a hatóság is.

Működik?

Ahhoz képest, hogy a CO-készülékek akár halált is okozhatnak, ha rosszul működnek - hiszen nem jeleznek, ha baj van -, előzetesen nem kell őket engedélyeztetni.

A hatóság azt mondja, a gyártónak kell a megfelelőségi eljárást lefolytatnia egy független vizsgálóintézetrel. A fogyasztóvédelem szóvivője szerint azonban a szóban forgó termékekkel kapcsolatosan – bejelentés alapján – már indultak eljárások.

A Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság közölte: az ő hatósági osztályuk nem ellenőrzi a CO-érzékelőket. A tűzoltók is csupán annyit tudnak mondani, hogy "az interneten vannak olyan oldalak, ahol ezeket a készülékeket hasonlítják össze, és javaslatot adnak a felhasználóknak, hogy milyet vegyenek."

<http://www.pecsma.hu/pecs-aktual/halalosak-lehetnek-az-eletmento-keszulekek/>

(pecsma.hu, 2013. október 27., vasárnap)

**Ne hagyja magát becsapni: igazság a gyógyszerekről, étrendkiegészítőkről**

Fáj a feje, székrekedése van, nehezen mozog, tél végi vitaminhiány gyötri, vagy egyszerűen most erősebben érzi az évei súlyát, mint eddig? Ha nem akar, vagy nem tud panaszaival orvoshoz fordulni, vény nélkül kapható gyógyszerekkel vagy étrend-kiegészítőkkel enyhíthet a baján.

Vásároljon a Vital EgészségPlázában!

A választék óriási, hiszen újság- és tévéreklámok, internetes hirdetések a legkülönbözőbb betegségek, állapotok esetén használható szerek sokaságát ajánlják. Egy laikus nem is tud különbséget tenni ezek között, legfeljebb saját (olykor drágán szerzett) tapasztalatából tudja megítélni hatásosságukat. Melyikben bízhat meg és miért? Hogy elkerülhesse a csalódást vagy a felesleges pénzkidobást, érdemes ismerni a különbséget a gyógyszerek és az étrend-kiegészítők között. Nézzük először is a gyógyszereket! Ezek egy része csak orvosi receptre kapható, a többi vény nélkül is megvásárolható. Mindegyikre igaz azonban, hogy a "gyógyszer" megnevezést egy-egy készítmény csak hosszas, többlépcsős eljárás, szigorú vizsgálatok sora után nyerheti el. Éppen az teszi megbízhatóbbá a vényköteles és a vény nélkül kapható gyógyszereket egyaránt, hogy ezek mind törzskönyvezett készítmények, a forgalomba hozatalukra szigorú szabályok vonatkoznak.

Hogyan lesz egy hatóanyagból gyógyszer?

Egy, a gyógyszervegyészek által megalkotott, bármilyen sokat ígérő hatóanyagból is csak sokéves kutatómunka után (és jelentős anyagi ráfordítások árán) lesz gyógyszerként megvásárolható gyógyszer. Az adott vegyület hatásait először laboratóriumi szövettenyészetekben, majd állatokon vizsgálják meg. Ha a kutatásnak ebben a szakaszában hatásosnak és biztonságosnak találják, akkor először kis számú, egészséges önkéntesen próbálják ki, szigorú feltételek mellett, majd, ha ezalatt nem történik nemkívánatos esemény, akkor próbálható ki a szer először kisebb, majd nagyobb létszámú betegcsoporton. Megvizsgálják, hatásosabb-e az adott készítmény a hatóanyag nélküli placebónál, majd pedig az adott betegség addig szokásos terápiájával összehasonlítva illetve azt kiegészítve értékelik a hatásosságát. A klinikai vizsgálatok során szigorúan rögzítik az alkalmazás idején történt esetleges nemkívánatos eseményeket, a betegek életjelenségeit és a laboratóriumi mérések eredményeit, hogy a hatásosság mellett garantálható legyen a szer biztonságossága is. Mindezek a vizsgálatok hosszú ideig tartanak, de megéri: ezeknek köszönhető, hogy az elkészült gyógyszer betegtájékoztatójának minden pontja, az összetevők, az ajánlott adagolás és a mellékhatások, javallatok és ellenjavallatok mindegyike sokszorosan ellenőrzött, megbízható adatokon alapul.

Az étrend-kiegészítők szabályozása

Egészen más az étrend-kiegészítők szabályozása, már csak azért is, mert ezeknek a funkciója is eltér a gyógyszerekéétől. Ezeknek a termékeknek a megalkotásakor abból indulnak ki, hogy a modern ember táplálkozása, bár mennyiségileg általában messze meghaladja a szükségleteket, minőségileg erősen hiányos. A feldolgozott készételekben sok fontos vitamin, táp- és ásványi anyag kisebb mennyiségben van jelen, nem elégíti ki az egészséges ember napi szükségletét, így ezekből táplálékunk kiegészítésre szorul. Néhány példa ehhez: ismert például, hogy Európa nagy részén a talaj szelénhiányos, a növények jóval kevesebb szelént tudnak belőle felvenni, és ezért mi is kevesebbet fogyasztunk belőle, mint amennyire szükségünk lenne. A D-vitamin a bőrünkben termelődik a napsugárzás hatására, de télen nem jutunk elegendő ultraibolya sugárzáshoz, sőt, zárt helyen dolgozva sokakat nyáron sem ér a D-vitamin képződéséhez elegendő napfény. C-vitaminból sem viszünk be eleget, mivel még a nyers gyümölcsök-zöldségek vitamintartalma is elmarad az optimálistól, hiszen ezeket többnyire nem frissen szedjük fogyasztás előtt, hanem a szupermarketekben vásároljuk, hűtés, szállítás, tárolás után. Az étrend-kiegészítők ilyen, a szervezetben előforduló hiányállapotok leküzdésére, az ezek miatt kialakuló betegségek megelőzésére szolgálnak. Nagyon fontos különbség, hogy ezek forgalomba hozatalát nem előzik meg a gyógyszerekre jellemző idő- és költségigényes vizsgálatok, sem a hatásosságuk, sem a biztonságos voltuk, mellékhatásuk stb. nincs ellenőrizve. Az étrend-kiegészítők tehát nem gyógyszerek, nem alkalmasak betegségek gyógyítására, de még a tünetek enyhítésére sem, és nem is vizsgálják ilyen irányú hatásukat.

Ismerje meg a kiválasztott terméket, olvassa el a címkét!

Az étrend-kiegészítők összetétele nincs pontosan szabályozva. EU-irányelvek szabják meg az étrend-kiegészítőkből felhasználható vitaminoknak és ásványi anyagoknak a körét, és meghatározzák ezek minimális adagját is (a napi ajánlott bevitel 15%-a), amelyet a készítménynek

tartalmaznia kell. Még egy fontos értékhez kell a táplálék-kiegészítők gyártóinak alkalmazkodniuk: meghatározzák azt a maximális vitamin-, illetve ásványi anyag mennyiséget, amely az összes forrásból származó, napi rendszeres bevitel mellett az egészségre feltehetően nem fejt ki kedvezőtlen vagy ártalmas hatást. Ezt a készítményekben túllépni semmiképpen nem szabad. Érdemes tájékozódni: egy-egy adott vitamin vagy ásványi anyag számos gyártó termékei között, sokféle kiszerelésben, eltérő árakon megtalálható. Érdemes időt szánni a termék megismerésére, olvassa el a címkéjén az összetevőit, az ajánlott adagolását, használatának módját, és, - mint minden más termékénél is - a gyártó nevét és a termék szavatossági idejét is.

Vigyázat, csalók!

Az ÁNTSZ és a fogyasztóvédelem szakemberei rendszeresen felhívják a figyelmet arra, hogy az étrend-kiegészítők kevésbé szigorú szabályozása és szinte kontrollálatlan reklámozása miatt gyakoriak a hamisítási esetek. A fogyasztó szempontjából még legkevésbé az az eset veszélyes, amikor egyszerűen hatástalannak bizonyul a készítmény, mivel az adott hasznos összetevőből nem tartalmazta az ígért mennyiséget vagy a kiszerelés, tárolás, felhasználás hibája miatt nem szívódott fel megfelelően. Ennél veszélyesebb az, amikor – szándékosan vagy szennyezőanyagként - valami ártalmas vegyület, tiltott összetevő, esetleg gyógyszer kerül az étrend-kiegészítőbe. Így például előfordult, hogy egy, a vitalitás fokozását ígérő gyógynövényes kapszulákban az ismert potencianövelő gyógyszert mutatták ki. Ennek segítségével a férfi fogyasztók valóban nagyobb eséllyel tapasztalhatták vitalitásuk fokozódását, viszont nem hozták a tudomásukra, hogy ez nem az összetevőként feltüntetett gyógynövények hatása, így nem hívták fel a figyelmüket annak esetleges ellenjavallataira, veszélyeire sem. Egyes fogyasztószerekben olyan összetevőt találtak, amelyek szívpanaszokat is okozhatnak, a testépítők által használt izomnövelőknél pedig tiltott szteroidok fordultak elő. A vásárlók azzal kímélhetik meg magukat a csalódástól, ha csak megbízható forrásból, azonosítható gyártótól és forgalmazótól vásárolnak étrend-kiegészítő terméket, és nemcsak ragaszkodnak a magyar nyelvű tájékoztatóhoz, hanem alaposan át is olvassák azt.

<http://www.vital.hu/probio-valasztas>

(vital.hu, 2013. október 27., vasárnap)

## **Meddővé tehet a gumicsizma**

Akár 2015-ig is a polcokon maradhatnak olyan gyermekeket mérgező termékek, amelyek forgalmazása ellen a hazai fogyasztóvédelem képtelen fellépni tudta meg a Bors Szabó Csillától, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság laborvezetőjétől. - A DEHP elnevezésű ftálsav-észter klinikailag igazoltan támadja a hormonrendszert, és hosszabb távon - különösen kisfiúknál - csökkenti a megtermékenyítő-képességet. Ezért szigorú szabályozás mondja ki: játékokban és gyermekápolási szerekben 0,1 tömegszázaléknál nagyobb arányban nem lehet jelen ez a lágyítóanyag. Hatóságunk több termék, gumibabák, játékpisztoly-lövedékek forgalmazását tiltotta már be emiatt magyarázta a szakember.

Csak hogy a szigorú határérték nem vonatkozik olyan - szintén PVC-ből készült, így ugyanezt a lágyítóanyagot tartalmazó - termékekre, mint a gumicsizmák és az esőkabátok.

- Legutóbbi vizsgálataink szerint nyolc termékből hat esetében az ilyen ruhadarabok mind nagymértékben tartalmaztak DEHP-t - esetenként akár 41 százalékos arányban is. Ez azért komoly gond, mert a ftálsav-észter nemcsak akkor képes mérgezni, ha a gyermek nyálával keveredve szájon át kerül a szervezetbe, hanem oldott állapotban bőrön át is - emelte ki a laborvezető.

Ezt a problémát már Dánia is jelezte az uniónak, és született is új szabályozás, amely kitiltja a ftálsavésztereket a PVC-gyártásból. Ez viszont csak 2015-től lesz hatályos, hogy a gyártók felkészülhessenek a technológiai átállásra. - Amíg az unió nem vezet be szigorúbb egészségügyi határértékeket, hatóságunk -jogszabálysértés hiányában - nem tilthatja az ilyen termékek forgalmazását. Csak figyelmeztetheti a szülőket: jobb, ha nem adnak a gyermekeikre ilyen ruhadarabokat.

Lapunk úgy tudja: a betiltott gyermekjátékok többsége távol-keleti gyártóktól származott, így vélhetően a mérgező esőkabátok és gumicsizmák is ebből a régióból érkeznek, de a konkrét termékeket a hatóság - a jogi szabályozás hiánya miatt- nem nevezheti meg.

M. K. R.

(Bors, 2013. október 29., kedd, 4. oldal)

## **Vásárlói klubok: itt a vége?**

Végleg betilthatják a fogyasztói csoportok szervezését

**Se szeri, se száma az úgynevezett fogyasztói csoportok miatti panaszoknak, a magyar kormány ezért végleg betiltaná a vásárlói klubok szervezését.**

„Pénzre van szüksége? A bankok elutasítják? Szerepel a KHR-listán? Itt a megoldás!” Ilyen és ehhez hasonló hirdetésekkel csábítják a szorult helyzetben lévőket az úgynevezett fogyasztói csoportok szervezői. Az pedig jóval később, esetenként a szerződés aláírása után derül csak ki, hogy valójában nem igazi kölcsönről van szó, hanem vásárlói jogot szerezhetnek az ügyfelek a megnevezett hitelcélra. Ennek időpontja azonban bizonytalan, nagyban függ a szerencsétől, mert részben sorsolással döntenek el, hogy ki, mikor jut pénzhez. Még az is előfordulhat, hogy csak a futamidő végén, 5, 10, vagy akár 25 év múlva. A részleteket viszont addig is fizetni kell, sőt szerződéskötési díjat is, ami akár több százezer forint is lehet. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF) évek óta özönlnek a panaszos beadványok a vásárlói klubok miatt, több mint ötszázán fordultak már hozzájuk. Ezek miatt a fogyasztóvédelmi törvény 2012 elejétől 2014. január 1-jéig betiltotta az ilyen csoportok szervezését. A moratórium hamarosan lejár, azonban a nemzetgazdasági tárca által készített törvényjavaslat - amellyel egyéb fogyasztóvédelmi előírásokat is szigorítanának - végleg betiltaná ezt a tevékenységet. Tagok csak a már korábban létrehozott csoportokba vehetők fel kizárólag régiók helyére, akik felmondták a szerződésüket. Jelenleg tíznél is több társaság működik az országban, több ezer csoporttaggal, akik több milliárd forint befizetésére kötöttek szerződést. A PSZÁF ezért az illetékes szakminisztériumoknál már tavaly kezdeményezte a fogyasztói csoportszervező tevékenység betiltását, a már működő csoportok kifuttatása mellett.

## **Öt perc várakoztatás**

Mindenkinek vannak kellemetlen tapasztalatai a telefonos ügyfélszolgálatokkal: több mint idegesítő, hogy akár tíz perc is eltelik kényszerű zenehallgatással, míg valaki beköszön a vonal másik végén. A tervezet elfogadása esetén ennek január elsejétől vége: a telefonos ügyfélszolgálatokat működtető szolgáltatók, cégek kötelesek lesznek úgy megszervezni a tevékenységüket, hogy a hívásokat öt percen belül fogadják az ügyintézők. Eddig ilyen határidő nem volt, a törvényben a megfoghatatlan „ésszerű várakozási idő” kifejezés szerepelt. Ugyancsak kötelező lesz a beszélgetések rögzítése.

## **Kötelező a parkoló**

A tervezet elfogadása esetén a napi fogyasztási cikket kínáló üzletek (például vegyesboltok) megnyitásának új feltétele lesz, hogy az eladóter nagyságához mérten (tíz négyzetméterenként egy) parkolóhelyeket is ki kell alakítani - eddig ez csak a bevásárlóközpontok esetében volt kötelező. Ez a gyakorlatban a városok többségében - hely hiányban - megvalósíthatatlan. Ezzel számolnak a javaslat kidolgozói is, hiszen az indoklásukból kiderül, a cél éppen az, hogy a belvárosok forgalmát csökkentsék azzal, hogy az új üzleteket a külvárosok felé tereljék, így csökkentve a zsúfoltságot.

## Védelem a védteleneknek

A jövőben nem elegendő a figyelmeztetés, hanem minden esetben meg kell bírságnia a fogyasztóvédelemnek azokat, akik tisztességtelen (például megtévesztő) kereskedelmi gyakorlatot folytatnak azokkal szemben, akik koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt a különösen kiszolgáltatottak egyértelműen azonosítható csoportjához tartoznak. Szakértők szerint ezzel többek között a termékbemutatókon való értékesítés feltételei szigorodnak, pontosabban hathatósabb védelmet kaphatnak az ilyen alkalmakon vásárlók, akiknek többsége a tapasztalatok szerint idős ember.

(Petőfi Népe, 2013. október 28., hétfő, 3. oldal)

## Így jár, aki villany helyett gáztűzhelyet választ

Csupán néhány tízezer forintos pénzbírságot kockáztat, aki saját kezűleg köti be otthon a gáztűzhelyét. Miközben ha kihívunk egy gázszerelőt, aki a szabályoknak megfelelően jár el, költséges pluszberuházásokra kényszerülhetünk. Egy abszurd példa arra, hogy egy jónak gondolt fogyasztóvédelmi szabály miképp keserítheti meg a gyanútlan felhasználó életét. A bonyodalmak a hőszigetelő ablakok és az új tűzhely megvásárlásával kezdődnek.

Betti néhány hónapja vette meg álmai lakását, melybe új konyhát csináltatott, modern gáztűzhellyel. Utóbbi bekötéséhez külön szakembert hívott, aki szembesítette azzal, hogy további, több tízezer forintos beruházásra kell számítania, ami nélkül nem is kezdhetik meg nála a gázszolgáltatást.

Egy tavaly óta érvényben lévő szabály ugyanis előírja, hogy az úgynevezett "A" kategóriás gázkészülékek fölé (amilyen a gáztűzhely is) égéstermék-elvezető készüléket (szagelszívót) kell telepíteni, valamint a helyiség átszellőztetését is meg kell oldani. Ez utóbbi azt jelenti, hogy a helyiségben biztosítani kell a megfelelő mennyiségű levegő-utánpótlást. Magyarán, ha a lakásban a felújítás során légmentes nyílászárókat szereltettünk fel, akkor egy vagy akár két lyukat kell fűrni a falba, hogy a külső levegővel az "átöblítés" megoldhatóvá válhasson – ami nyilvánvalóan a fűtési költségek csökkentése érdekében beépített modern ablakok hatásfokát teszi zárójelbe.

Műszakilag nem nagy ördögösség, hogy a gáztűzhely csak akkor legyen bekapcsolható, ha az elszívóberendezés is működik (a gázcső elzárócsapja elé beépítenek egy mágnesszelepet, ami csak az elszívó bekapcsolása után nyit). De az ehhez kapcsolódó költségek egyáltalán nem elhanyagolhatók, pláne, ha már meglévő rendszerbe kell az alkatrészt utólag beépíteni.

Az egyetlen bűne az, hogy gáztűzhelyen szeret főzni.

Fotó:

AFP / Barbara Sax

100 ezer alatt nem jön ki

Az, hogy végül mennyire kell mélyen a tárcába nyúlni, attól is függ, hogy mekkora helyiségről vagy milyen teljesítményű tűzhelyről van szó. Az általános ökölszabály, hogy egy köbméter gáz elégetésekor legalább 10-11 köbméter égéstermékkel kell számolni, aminek a távozásához kell az elszívó. Ezt légtechnikai méréssel kell bizonyítani, mi több, erről kötelező jegyzőkönyvet is felvenni. Ez azonban a költségeknek csak nagyjából 20-50 ezer forintos szelete.

A már elfogadható minőségű és teljesítményű szagelszívó ára 15-20 ezer forinttól indul, a szabványnak megfelelő, középárfolyamú mágnesszelep 18-30 ezer forintba kerül. A szagelszívót kiszolgáló légszűrő kialakításáért méterenként 3-5 ezer forintot kérnek a szakik. A tervezés nem biztos, hogy kijön 40 ezer forintnál kevesebből – igaz, ez nem új elem, hiszen korábban is kötelezően el kellett készíttetni. Ezenfelül be kell szerezni a villanyszerelőtől egy nyilatkozatot, aki általában 20-25 ezer forintért jegyzőkönyvezi, hogy a gázvezeték mágneskapcsolója és a szagelszívó bekapcsológombja az elvárásoknak megfelelően van összekötve. Maga a rákötés gyakran a szagelszívó burkolatának megbontásával jár, ami párhuzamosan a készülék garanciájának

a végét jelenti. Pluszkölségként számolható fel a villanszerelés. Ahogy egy gyakorló gázszerelő összegezte: "a komplett csomag százezer forint alatt még nem jött ki".

"Teljesen abszurd, hogy többé nem dönthetem el, bekapcsolom-e a szagelszívót vagy sem. Még akkor is rákényszerülök, ha csak egy tojást akarok megfőzni, nyitott ablaknál" – panaszkodott a hvg.hu-nak Betti, aki szerint a tavaly életbe lépett előírás teljesen életszerűtlen. És mindenkit büntet, aki villany helyett gáztűzhelyen szeretne főzni a konyhában.

Szabályzat és tervekötteleesség

Azt, hogy mitől tekinthető szakmailag biztonságosnak a gázszolgáltatás, az úgynevezett gáz műszaki biztonsági szabályzat (gmbosz) írja le.

Elszívó kell, ha tetszik, ha nem

Az itt található előírások elvileg az összes lakossági fogyasztói hálózatra (illetve a lakossági használatban lévő gázvezetékekre) is érvényesek. A szabályzatot néhány évente, csomagban módosítva frissítik, de az éppen érvényes passzusoknak való szakadatlan megfelelés nem jellemző, igaz, arra kár is lenne törekedni. A társasházak esetében egy tavalyi módosítás következtében öt évente kötelező a műszaki felülvizsgálat, de legtöbbször ez sem érvényesül. S mindez rendre csak akkor derül ki, ha a rendszerben hibát (például gázszivárgást) jelentenek a lakók, és a gázszolgáltató emberei a helyszínen vizsgálandóknak kezdenek.

A gázhálózat belső átalakítása minden ingatlan esetében tervekötteles, és minden készülék beépítésénél, cseréjénél és áthelyezésnél kérni kell a szakmai kontrollt, de erre meglehetősen kevés példa akad. Pedig a lakossági fogyasztónak a rendszert ilyenkor a szolgáltató ingyen ellenőrzi. Az emberek azonban a tapasztalatok szerint erről nem vesznek tudomást, és az átalakításokat inkább fű alatt végeztetik el, fittyet hányva a tervekötteleességre is.

Ezért a szolgáltatónak a gyakorlatban igazából nincs máskor esélye a gmbosz betartásának ellenőrzésére, mint amikor a fogyasztó belép (vagy ha korábban kikapcsolták, visszalép) a gázhálózati szolgáltatásba. Mert ha már a gáz a csövekben van, és a fogyasztónak van valamilyen engedélye a gáz használatára, nagyon nehéz bármit is számon kérni.

A gázzrözsa maga az ördög

A biztonsági vizsgálatok az utóbbi években a gáztűzhelyekre fókuszálnak. A háztartási gázkészülékek biztonsági besorolása aszerint történik, hogy a tűzhely az égéshez szükséges oxigént a zárt helyiségen belülről veszi-e, és hogy az égéstermék elhagyja-e a belső teret. A már említett "A" osztályba tartozó készülékek azok a gázkészülékek, amelyek az égéshez a levegőt a helyiségen belülről veszik, és maga az égéstermék is zárt helyen távozik. Ennek a kategóriának a tipikus készüléke a gáztűzhely. (A "B" kategóriájú készülék az égéstermékot elvezeti, de az égéshez szükséges levegőt az adott közegből veszi el, mint például a cirkó. Míg a "C" kategóriába azok a készülékek tartoznak – például a turbós- és a kondenzációs kazánok – melyek a betáplálást és a "füst" kivezetését is a helyiségen kívül végzik el.)

A gáztűzhely, mint problémaforrás, azóta van jelen ebben a rendszerben, mióta a lakások felújítása során modern, hőszigetelő nyílászárókat használnak. A régi, klasszikus fakeretes ablakoknál a "gyártási hézag" (vagyis az, hogy az ablakos a beépítéskor kézi gyaluval igazította a keretébe az ablakot) még biztosította a megfelelő cúgot ahhoz, hogy a tűzhely használata során ne lehessen a helyiségből az oxigént veszélyes mértékben kivonni. A modern, "fokozott légzárású nyílászárók" azonban a korábbi szinthez képest töredékére csökkentik az azonos nyomáskülönbség hatására az ajtón vagy ablakon beáramló levegőmennyiséget. Sőt, sok esetben szinte légmentesen zárnak, és így képesek akár életveszélyes helyzetet is előidézni.

Gázszerelők tapasztalata, hogy ha egy régi építésű lakásba költöző új tulajdonosok lecserélik a '80-as években üzembe állított gáztűzhelyet, akkor ha azonos típusról vagy kisebb, legfeljebb azonos teljesítményű tűzhelyről van szó, akkor az nem okoz különösebb problémát. De ha a helyiségben nyílászárócseré volt, netán pluszfalat húztak fel vagy cirkós falikazánt állítottak üzembe – akkor már változik a helyzet megítélése.

A lakosság feltehetően akkor lenne közreműködőbb, ha a kormány valamilyen módon azt ösztönzné. Például ha valóban elkészülne az a végrehajtási rendelet, melyben az ötévenkénti felülvizsgálatot kötelezővé teszik, de amellet az is rögzítik, hogy a kontroll költségeit a szolgáltatónak kell viselnie. Ez hosszú távon kétségtelenül előidézheti, hogy a lakossági hálózat az előírásoknak jobban megfeleljen. Az más kérdés – hívták fel rá a figyelmet az egyik

gázszolgáltatónál –, hogy a fogyasztók a kötelező vizsgálatok miatt előálló kellemetlenségeket (átépítési kötelezettségek, esetleges bírságok) a szolgáltatók bosszújának tulajdoníthatják majd. Még akkor is, ha az ügy leginkább a fogyasztók biztonságáról és az érvényben lévő rendelet betartásáról szól.

[http://hvg.hu/gazdasag/20131028\\_Igy\\_jar\\_aki\\_villany\\_helyett\\_gasztuzhelyet\\_rss](http://hvg.hu/gazdasag/20131028_Igy_jar_aki_villany_helyett_gasztuzhelyet_rss)

(HVG.hu, 2013. október 28., hétfő)

## **Írásban kell kérni, csak úgy lesz ingyenes két készpénzfelvétel**

Rogán Antal pénteken jelentette be, hogy jövő februártól havonta kétszer lehet majd ingyen készpénzt felvenni az automatákból, összesen 150 ezer forintot. Az ügyfeleknek 2014. január 20-ig írásban kell jelezniük a bankjuknál, hogy melyik folyószámláról szeretnének havi két alkalommal ingyen pénzt felvenni.

"A fogyasztók érdekeit szolgálja, hogy munkabérükhöz és nyugdíjukhoz levonás nélkül hozzájuthatnak" - így reagált a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a Fidesz törvényjavaslatára. Rogán Antal pénteken jelentette be, hogy jövő februártól havonta kétszer lehet majd ingyen készpénzt felvenni az automatákból, összesen 150 ezer forintot. A Fidesz frakcióvezetője azt is elmondta: olyan szabályokat hoznak, amelyek értelmében a bankok az így kieső költségeket nem szedhetik be más úton.

Szinte mindenkinek van már bankkártyája, a magyarok többsége azonban továbbra is készpénzzel szeret fizetni. Teszik ezt annak ellenére, hogy a vásárlásnál elköltött készpénz felvételét kétszer akkora tranzakciós illeték terheli, mint a kártyás fizetést vagy az átutalást. Bankkártyás vásárláskor minden ezer forint után három, készpénzfelvételkor hat forintot kell fizetni. 100 ezer forintnyi automatás készpénz-felvétel esetén 600 forint a tranzakciós illeték, ami éves szinten 7200 forintos kiadást is eredményezhet.

Szeptember végén fordult a kormányhoz segítségért a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, mert a nyugdíjasok és alkalmazottak panasszal fordultak hozzájuk a megnövekedett költségek miatt. A szóvivőjük örül annak, hogy ilyen gyorsan megoldás születhet az ingyenes készpénzfelvételről. "Ez mindenképpen a fogyasztók érdekeit szolgálja, hiszen alapvetően mindenkinek a munkabérét utalják a bankszámlákra, ehhez pedig levonások nélkül kellene hozzájutni" - mondta a Híradónak Kispál Edit, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének szóvivője.

A Híradó az ügyben kereste a Magyar Bankszövetséget is, de nem érték utol a szervezetet. Korábbi közleményükben azt írták: üdvözlük és támogatják, hogy a lakossági bankkártyahasználatot ne terhelje tranzakciós illetékfizetési kötelezettség, azzal viszont nem értenek egyet, hogy a bankkártyával történő készpénzfelvétel tényleges költségeit se érvényesíthessék a szolgáltatók. Úgy vélik: az, hogy a mindennapi készpénzszükségletnél több pénzt lehet ingyen felvenni, a szürkegazdaság erősödéséhez vezethet. Az MNB ellenőriz

Rogán Antal pénteken jelentette be, hogy benyújtotta az ingyenes készpénzfelvétel lehetőségét biztosító indítványát. A Fidesz frakcióvezetője azt mondta: jövő év február elsejétől minden 16. életévét betöltött magyar állampolgár havonta kétszer, összesen 150 ezer forintig ingyen vehet fel pénzt egy előzetesen megjelölt számláról, bármelyik automatánál. A politikus hangsúlyozta: a törvény arról is rendelkezik, hogy a bankok az így kieső tranzakciós illetéket más úton ne szedhessék be az ügyfelektől.

Utóbbit a Magyar Nemzeti Bank ellenőrizheti majd, amely most már a pénzügyi felügyeleti jogokat is gyakorolja - jelentette ki a politikus. Rogán Antal kiemelte: az ügyfeleknek 2014. január 20-ig írásban kell jelezniük a bankjuknál, hogy melyik folyószámláról szeretnének havi két alkalommal ingyen pénzt felvenni.



<http://szakszervezetek.hu/index.php/hirek/7582-irasban-kell-kerni-csak-ugy-lesz-ingyenes-keszpenzfelvetel>

(szakszervezetek.hu, 2013. október 28., hétfő)

## **Megszállták a revizorok a trafikokat**

Több mint kétszáz szabálytalanságra bukkant az adóhatóság a trafikokban végzett 2600 ellenőrzés során - írja hétfői cikkében a Magyar Nemzet.

hirdetés

Suller Atila, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) jövedéki és vámügyekkel foglalkozó szóvivője a lapnak elmondta: a jogsértések miatt mintegy 25 millió forint bírságot szabtak ki.

Általában adminisztrációs hiányosságokat észleltek, volt azonban példa arra is, hogy csempészcigaretta-találtak a dohányboltban, a trafikos nem adott nyugtát vagy a meghatározott árnál drágábban adta a dohányt. Olyan súlyos szabálytalanságra eddig nem derült fény, amely az érintett dohánybolt bezárását vonta volna maga után - tette hozzá.

Milyen téren erősödhet a fogyasztói érdekek védelme az MNB és a PSZÁF integrációjával - II. Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (november 14.)

A lap egy másik cikkében ismerteti, hogy az adóhatóság kimutatása szerint szeptemberben csaknem 50 milliárd forint folyt be a dohánytermékek forgalmazásával kapcsolatos jövedéki adóból és áfából. Hasonló bevételt eddig egy idei hónap sem hozott. Pankucsi Zoltán, a nemzetgazdasági tárca adóügyi helyettes államtitkára a lapnak azt mondta, a szeptemberi magas adat részben az augusztusi visszaesés természetes korrekciója. Megjegyezte: az eddigi adatok alapján az új cigarettakereskedelmi rendszer bevezetése miatt nem kell érdemi adóbevétel-csökkenéstől tartani.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Megszalltak\\_a\\_revizorok\\_a\\_trafikokat.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Megszalltak_a_revizorok_a_trafikokat.html)

(mfor.hu, 2013. október 28., hétfő)

## **Kétségeket fogalmazott meg OKSZ a fogyasztóvédelmi referensek ügyében**

Kétségei vannak az Országos Kereskedelmi Szövetségnek (OKSZ) afelől, hogy hozzájárul-e a jogkövető magatartáshoz a fogyasztóvédelmi referensek alkalmazása a nagy üzletláncoknál.

A szervezet hétfői közleményében emlékeztetett: az Országgyűlés a napokban tárgyalja az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosítását indítványozó előterjesztést. Egy módosító javaslat azt indítványozza, hogy a nagy üzletláncok foglalkoztassanak fogyasztóvédelmi referenst.

A szövetség szerint a javaslat azért is "érdekes", mivel a nagyméretű hazai és nemzetközi áruházláncok ezeket a feladatokat valamilyen formában jelenleg is ellátják, a nagy alapterületű értékesítőhelyeken pedig vevőszolgálat működik.

Az OKSZ különösnek tartja, hogy jelenleg mintegy 100 ezer kiskereskedelmi vállalkozás közül 3-4 ezer az érintett nagyvállalkozás, vagyis a vállalkozások több mint 95 százalékának ezek szerint nincs szüksége fogyasztóvédelmi referensre.

Az értékesítőhelyek számát tekintve sem jobb az arány, a több mint 150 ezer áruház, üzlet közül körülbelül 10 ezer lehet érintett, ami az előbbihez hasonló arányt jelent: a vásárlók az üzletek több mint 95 százalékában úgy fognak vásárolni, hogy ott nem lesz fogyasztóvédelmi referens - hívja fel a figyelmet az OKSZ.

Szerző: MTI Eco

<http://www.vg.hu/vallalatok/kereskedelem/ketsegeket-fogalmazott-meg-oksz-a-fogyasztovedelmi-referensek-ugyeben-414705>

(vg.hu, 2013. október 28., hétfő)

## **Devizahitelek: a kormánynál megbukott a bankszövetség javaslata**

A Magyar Bankszövetség pénteken benyújtott javaslatai Varga Mihály szerint nem orvosolják a kormány által a devizahitelek megsegítésében legfontosabbnak tartott két problémát, ezért a kabinet november elején az Országgyűlés elé terjeszti a devizaadósok megsegítésére szolgáló saját javaslatait - közölte a nemzetgazdasági miniszter hétfőn az MTI-vel.

hirdetés

Varga Mihály kiemelte: a kormány olyan jogszabályt alkot, amely az ügyfelek érdekeit képviseli. A Magyar Bankszövetség a novemberi határidő előtt, pénteken eljuttatta a kormánynak a devizahitelekre vonatkozó mentőcsomagját. Kovács Levente főtitkár közlése szerint átfogó javaslatot dolgoztak ki, külön foglalkoznak azokkal, akik tudják fizetni a hiteleiket, és azokkal is, akik nem. Varga Mihály hétfőn az MTI-nek azt mondta: "megkaptuk a bankszövetség levelét, de újra hangsúlyoznom kell, hogy a probléma megoldását az ügyfelek és a bank közötti egyeztetéssel kellett volna kezdeni".

Emlékeztetett: a kormány azt kérte a bankoktól, hogy november 1-jéig módosítsák a devizahitelek szerződését, annak érdekében, hogy a lakáscélú, devizaalapú jelzáloghitelek néhány éven belül megszűnjenek a magyar piacon. "Szerződésmódosításokról nem lehet hallani, a bankok még a Kúria által hozott döntéseket sem vezették át a szerződéseken, pedig ennek semmiféle jogszabályi akadálya nem volt" - tette hozzá Varga Mihály.

A nemzetgazdasági miniszter megerősítette: két szempontot tart fontosnak a kormány a devizahitelek megsegítésénél: egyrészt hogy a lakáscélú, devizaalapú jelzáloghitelek szűnjenek meg, másrészt hogy a forintban eladósodottak ne járjanak rosszabbul, mint a devizaadósok. "Tekintettel arra, hogy a bankszövetség javaslatai nem orvosolják ezeket a problémákat, a kormány november elején beterjeszti a javaslatait az Országgyűlés elé" - mondta Varga Mihály.

II. Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia

Hozzáfüzte: a lakáscélú, devizaalapú jelzáloghitel-adósok jelentős része az elmúlt időszakban már érdemi segítséget kapott a kormány által felkínált végtörlesztéssel, illetve az árfolyamgáttal. A korábbi, 750 ezerrel szemben ma 150 ezer olyan adós van, aki még nem vette igénybe a felkínált lehetőségeket.

A bankszövetség főtitkára hétfőn az általuk benyújtott javaslatcsomagról a Kossuth Rádió 180 perc című műsorában azt mondta: figyelembe vették az eddig bírósági döntéseket, különös tekintettel a Kúria határozatára. Emellett méltányolták azt a civil kérést is, hogy szüntessék be a kilakoltatásokat, így november 1-jére előrehozták az egyébként december 1-jével hatályba lépő téli kilakoltatási moratóriumot.

"Mindenki érzi, hogy a megoldás küszöbén vagyunk, és a megoldás küszöbén aki még menthető, meg akarjuk menteni" – fogalmazott Kovács Levente. Kifejtette: az, hogy végül milyen megoldást találnak a devizaadósok problémáira, jogszabályalkotás függvénye, ezért további részleteket nem kívánt elárulni a legújabb csomagról. Annyit azonban elmondott, hogy a bankszövetség mostani javaslata szerint legalább 20 százalékkal csökkenne mindenkinek a törlesztőrésze.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Devizahitelek\\_a\\_kormany\\_javaslat\\_a\\_lesz\\_a\\_nyero\\_a\\_bankszov\\_etsége\\_nem\\_jo.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Devizahitelek_a_kormany_javaslat_a_lesz_a_nyero_a_bankszov_etsége_nem_jo.html)

(mfor.hu, 2013. október 28., hétfő)

**Csődöt mondott az utazási iroda**

Várhatóan nem lesz miből kártéríteni a becsapott utasokat, akik nem a szerződés szerinti szállást kapták Cipruson

**Lehúzta a rolót, s valószínűleg már ki sem nyit többet a Blue Travel utazási iroda, amelynek utasairól a hét végén kiderült: bár ötcsillagos szálloda árát fizették ki, Cipruson egy alacsony színvonalú hotelben helyezték el őket. Az irodát azóta sem telefonon, sem személyesen nem lehet felkeresni. Félő, hogy kártalanításra sem számíthatnak az utasaik. Mindezek ellenére tegnap még szerepelt az utazási irodák hivatalos listáján, az engedélyezési hivatal pedig nem válaszolt a törlésével kapcsolatos kérdéseinkre.**

Átverte ügyfeleit a Blue Travel az egyik hírportálon megjelent írás szerint, s vasárnap óta hiába próbálkoztak lapunk munkatársai is, nem veszik fel a telefont, sőt kiderült: bezárták az alkotás úti irodájukat is. Szombaton a szervezésükben állítólag 11-en utaztak Ciprusra, ők 5 csillagos szállodáért fizettek fejenként 350 ezer forintot, de csak valami gyenge szállást kaptak. A luxushotelben nem is tudtak róluk. Mi történhetett a Blue Travellel, lehet, hogy csődbe mentek, hogyan kaphatnak kártérítést az utasok, ha eltűntek az iroda munkatársai? - kérdeztük tegnap Molnár Judittól. A Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetségének szóvivője elmondta, ők sem tudnak semmit az irodáról, igaz, nem is tagja a MUISZ-nak. Arra a kérdésünkre, hogy mit tehetnek a pórul járt turisták, ha igazak a hírek, elmondta: kormányrendelet írja elő, hogy az utasnak a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni a panaszát. Ebben le kell írni a tényeket, a problémát, azt aláírják a panaszosok, az utazási iroda helyi vagy telepített képviselője vagy az érintett szálloda illetékese. Megtudtuk: az utazási irodák kauciója ilyen jellegű kártérítésre nem nyújt fedezetet, csak az olyan esetekre, amikor például nem szállítják haza az utasokat. A becsapott utasoknak célszerű felvenni a kapcsolatot még külföldről az utazási irodával, ha ez nem sikerül, akkor hazatértük után, de hogy mi van akkor, ha addigra eltűnnek a vállalkozás képviselői? Gyakorlatilag ez esetben sajnos nem nagyon számíthatnak kártérítésre, mert a cégnek valószínűleg nem marad végrehajtható vagyona. Ez a piaccgazdaság kockázata.

Mindehhez Molnár Gabriella, a MUISZ elnöke hozzátette: „Nincsen semmilyen kimutatásunk az utazási irodákkal szembeni panaszos esetek számáról, szövetségünk az utazási irodák érdekvédelmi civil szervezete, sem lehetőségünk, sem jogunk nincs panaszos ügyek kivizsgálására. Az utazók nagyon ritkán keresik meg szövetségünket reklamációjukkal, az ilyen ügyeket az utazási irodák közvetlenül rendezik a panaszossal. A hozzánk kerülő ügyeknél csak azt tudjuk javasolni, hogy az utas egyezzen meg az irodával, vagy ha ez nem lehetséges, forduljon a területileg illetékes kamara mellett működő békéltetőtestülethez.”

Idén szeptember 30-ig összesen 100 fogyasztói panasz érkezett a hatósághoz utazásszervező vállalkozásokkal kapcsolatban, arra vonatkozóan azonban nincs adat, hogy ezek a panaszok pontosan mire irányultak - mondta el érdeklődésünkre a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) sajtóreferense. Ami a szóban forgó konkrét esetet illeti: ha alacsonyabb minőségű szállást kaptak az utasok, mint amiért fizettek, az hibás teljesítésnek, szerződésszegésnek minősül, ami miatt kártérítést bírósági, illetve békéltetőtestületi eljárásban lehet kérni. Ezt erősítette meg érdeklődésünkre a Nemzetgazdasági Minisztérium is, mint írták: „Az utasok joggal tarthatnak igényt kártérítésre, melyet bírói úton érvényesíthetnek. A vállalkozó ugyanis jogszabályban előírt kötelezettségét szegte meg, s ezáltal az utasoknak kára keletkezhetett.” A fogyasztóvédelmi hatóságnak nincs hatásköre ugyanis szerződéses jogvitában döntést hozni - jegyezte meg Itzelbergerné Juhász Ágnes, az NFH sajtóreferense. Azt javasolta, hogy az utazás lefoglalása előtt igyekezzenek az utazók minél szélesebb körben tájékozódni az adott utazási irodáról, például internetes fórumokon.

Felvetésünkre, miszerint gondot jelent, hogy hétvégén, ünnepnapokon nem lehet elérni az utazási irodákat, ami olykor komoly problémát jelenthet, arról tájékoztattak, hogy a hatályos rendelet előírja az utazásszervező vállalkozók részére a helyi képviselő, ennek hiányában az utas részére a kapcsolatfelvétel biztosítását és az erről szóló tájékoztatás kötelezettségét. Egy uniós irányelvvel összhangban a kapcsolatfelvétel lehetőségének mindenkor rendelkezésre kell állnia az utasok számára. Ezt a gyakorlatban mobiltelefonos ügyelet biztosításával szokták megoldani azok a hazai utazásszervező vállalkozók, akik nem rendelkeznek helyi képviselővel vagy partnerrel.

A tegnapi nap folyamán többször megnéztük, hogy a Blue Travel szerepel-e az „Utazási irodák hatósági nyilvántartásának nyilvános adatai” című listán, de estig nem törölték. Szerettük volna megtudni a Nemzetgazdasági Minisztériumtól és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivataltól, hogy folytatnak-e vizsgálatot a Blue Travellel szemben, és mi kell ahhoz, hogy töröljék őket a nyilvántartásból. Lapzártánkig nem kaptunk választ.

(Népszava, 2013. október 30., szerda, 16. oldal)

## **Nem csökken a rezsiszámlája? Jelezze!**

Aki azt tapasztalja, hogy nem csökkent a számláján a rezsiköltsége, forduljon az adott szolgáltatóhoz, ha pedig ez nem vezet eredményre, akkor a fogyasztóvédelmi hatósághoz – mondta az M1 Ma reggel című műsorában a rezsicsökkentést ellenőrző munkacsoport elnöke.

Németh Szilárd felhívta a figyelmet arra, hogy a fogyasztóvédelem akár egyetlen lakossági bejelentés alapján teljes revíziót, vizsgálatot hajt végre. Mint mondta: sok céget így sikerült rákényszeríteni a rezsicsökkentésről szóló törvény betartására.

Illusztráció

A politikus kirívó példának nevezte a Fót, Gödöllő, Vác térségében szemétszállítást végző cégek esetét. Az érintett szolgáltatók indokolatlanul "új műszaki tartalmakat" írtak a szerződésekbe, így például 70 literes helyett 110 literes kukákat alkalmaznak, vagy heti egyszeri alkalom helyett kétszer ürítik azokat, miközben van háztartás, ahol a kisebb kuka sem telik meg egy hét alatt sem – magyarázta.

Illusztráció

Németh Szilárd szavai szerint azt látni, hogy sok a szolgáltató a szemétszállítás területén, ezért csökkenteni kell a számukat. A rezsicsökkentés rá fogja kényszeríteni őket, hogy nagyobb területben gondolkozzanak – jegyezte meg.

Kérdésre válaszolva kijelentette: még mindig meg kell védeni Brüsszellel szemben a rezsicsökkentést, ezért fogadott el a múlt héten politikai nyilatkozatot a parlament többsége.

[http://hir6.hu/cikk/89662/nem\\_csokken\\_a\\_rezsizsamlaja\\_jelezze](http://hir6.hu/cikk/89662/nem_csokken_a_rezsizsamlaja_jelezze)

(hir6.hu, 2013. október 29., kedd)

## **Az energiatalt nem győzte le a csipszadó**

Önnek is az az érzése, hogy sehol a világon nincs ennyi fajta energiatalt a boltokban, mint itthon?

Nekünk is. Utánakérdeztünk.

Piaci becslések szerint 100-150 féle kapható.

Azt gondolná az ember, hogy ha valaki energiatalt akar forgalomba hozni, akkor azt be kell jelenteni valami hivatalnál, ahol engedélyezik. Mi pedig Botos kollégával felhívjuk a hivatalt, megkapjuk a listát, hűledezünk, hogy tényleg milyen hosszú, és már kész is a cikk. De ez nem ilyen egyszerű.

Nem bejelentésköteles?

Megkerestük a Nébihet, a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalt. Ezt a választ kaptuk:

"tekintettel arra, hogy az energiatalok nem bejelentés köteles termékek, így a kért listát nem tudjuk a rendelkezésére bocsátani".

Piaci szereplők szerint az energiatalok forgalomba hozatalához a gyártónak adnia kell egy EAN-kódot, amit minden viszonteladó használ, a magyar szervek pedig folyamatosan ellenőrzik a forgalomba helyezett termékeket.

Az OÉTI aggódik, de nincs listája

Keressük tovább a megfelelő hivatalt, ott van például az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet, amelyik készített egy összefoglalót

az energiatalok veszélyeiről. Ebben egyebek között olyan kijelentések állnak, hogy "a 10-14 éves gyermekek ötöde energiatalt reggelizik már itthon is" az intézet kutatása szerint. Az OÉTI szerint "ez is magyarázatul szolgálhat arra hogy miért nem alszanak eleget, miért romlik hosszú távon az iskolai teljesítményük, miért válnak agresszívvé és kezelhetetlenné a gyerekek és a fiatalok". (Egy másik, 2012-es online kérdőívesfelmérés

szerint, amit a Szinapszis végzett el, a teljes lakosság 8 százaléka fogyaszt energiatalt naponta vagy hetente többször. A fiatalabbak között ez az arány magasabb, a 16-25 év közöttiek 12 százaléka naponta, további 13 százalék 2-3 naponta fogyaszt energiatalt. De itt nem volt szó a 10-14 évesekről.)

Tiltsuk?

– teszi fel a kérdést az OÉTI, a válasz pedig az: Ha tehetnénk igen, legalább a 18 éven aluli korosztálynak és az alkohollal együtt történő fogyasztását, a magas vérnyomásban szenvedőknek, szív-és érrendszeri betegeknek, terheseeknek, szoptatók kismamáknak, koffein érzékenyeknek.

De listát nem tudtak adni.

Jogszabályban való rögzítése előkészítése

A tiltás, nem tiltás témában Balog Zoltán emberi erőforrás miniszter is véleményt nyilvánított tavaly, amikor válaszolt

egy jobbikos képviselő írásbeli kérdésére, "Határozott álláspontunk a táplálkozás-egészségügyi szempontból kedvező összetételű élelmiszerek fogyasztásának ösztönzése, valamint az egészséges választékba nem illeszthető élelmiszerek, így az energiatalok árusításának korlátozása" – írta, és a cél eléréséhez vezető eszköznek nevezte a NETA (népegészségügyi termékadó), egyszerűbb nevén csipszadó bevezetését.

"Ugyancsak e kormányzati cél érdekében, a már létező nemzetközi (dán, német, francia, norvég) gyakorlatok mintájára megkezdtük - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben az alkoholtartalmú italok 18. életévüket be nem töltött személyek számára történő értékesítése, illetve kiszolgálása tilalmának mintájára – az energiatalok 18 éven aluliak számára való árusítása tilalmának jogszabályban való rögzítése előkészítését.

A jogszabályi szintű korlátozás bevezetése az Országos Tisztifőorvosi Hivatal Ön által is említett országos felmérésének eredményei alapján, és arra figyelemmel is indokolt, mivel az energiatalra, mint komplex élelmiszere vonatkozóan tudományos értékelés nem készült. Ezért a biztonságos szint nem állapítható meg, a dózis-hatás összefüggés tisztázatlan, az egyes összetevők kölcsönhatását és a hosszú távú hatásokat nem ismerjük, különösen nem gyermekeknél, illetve egyéb veszélyeztetett csoportokban, valamint nem ismerjük az alkohol, és egyes gyógyszerek és az energiatalok kölcsönhatásait."

Azóta ilyen módosító nem érkezett, de akkor sincs sok időnk, hogy a csúcson kapjuk el az energiatal-kínálatot.

Lista helyett becslés

Ha erről a hivatalosan nagyon veszélyesnek tartott italfajtáról éppen hivatalos lista nincs is, azért a piacnak vannak becslései. Allítólag a Nielsen felmérése áll a valósághoz a legközelebb. Eszerint, ha az egy név alatt futó, de különböző típusú italok külön számoljuk, valahol száz körül lehet a választék. Ez folyamatosan változik, gyakran tűnnek fel és el új próbálkozók.

Itthoni becslések szerint évente Magyarországon 140-160 millió doboz energiatal fogy.

A próbálkozó cégek jelentős része veszteséges, de a piac maga nem roppant meg a chipsadótól. Annak bevezetésekor nagyjából harmadával nőtt az energiatalok átlagára, ráadásul mivel a fogyasztók döntően az árérzékenyebb fiatalok, így visszaesésre lehetett számítani. De ez nem történt meg, némi stagnálás után megint nőni kezdett a piac.

A chipsadó ellenére nőtt az eladás

Az év első kilenc hónapjában két százalékkal több energiatalt adtak el, mint 2012 hasonló időszakában. Értékben is egy százalékkal nőtt a piac. Például a

Hellnek beindult a szekér. 2011-ben a nettó árbevételük 5,964 milliárd volt, 2012-ben 7,050 milliárd volt, az adózott eredményük tavaly 383,6 millió, tavalyelőtt 333,5 millió volt. Ehhez azért

kellett az is, hogy munkahelyteremtésre kapott állami és uniós forrásból bővítette a cég a gyártókapacitását óránkénti 20 ezer palackra. (Újabb szép példa az állam következetes gazdaságsszabályozására: egyik oldalon megállapítja, hogy a termék bizonyos fokig káros, ezért különadóval sújtja, majd másik oldalon, munkahelyteremtés és más jogcímenek meg támogatja a gyártást.)

Nyáron az energiaiitalok ára újra csökkeni kezdett, átlagosan 3-4 százalékkal. Ami szintén nem változott: továbbra is a negyedliteres kiszerelés messze a legnépszerűbb, viszont megtört a Red Bulltól kóppintott klasszikus tutti-frutti íz egyeduralma, egyre több fogy a gyümölcsízű italokból, 2012 végén minden negyedik már ilyen volt.

A 444 energiaiital kreatív koncepciója

Mennyiből lenne 444-es energiaiital?

A jelek szerint boldog-boldogtalan beszáll már az energiaiital bizniszbe, megkérdeztük a legnagyobb magyarországi előállítót, a gyártási piac 45 százalékát magának tudó Buszeszt, (itt készülnek például a Tesco és a Penny Market saját márkájú energiaiitaljai), hogy mennyiért törhetnének be a saját márkás 444-gyel. Csak annyi mondunk, hogy egyelőre nem lesz ilyen.

A minimumrendelés a dobozgyártó miatt náluk 250 ezer darab. Ezt több körben is lehet hívni, de egy menet minimum 80 ezer darab. A fullos 444 energy drink (coffeines, taurinos, cukros) az nekünk elég sokba lenne (a gyártási költség 69 forint + áfa (18,63 ft) + NETA (62,50 ft) + termékdíj (3,40 ft), vagyis 153,53 dobozonként. Ha ezt megszorozzuk 250 ezerrel, az 36 847 200 forint összesen, és akkor még csak ott áll a gyárban, itt a szerkesztőségben meg nem férne el.

Lehetne persze rendelni szegény ember 444-ét, a legalacsonyabb ajánlat 45 forint + áfa (12,15) + NETA (10 forint) + 3,40 termékdíj. Az 70,55 forint dobozonként, szinte minden nélkül. Ez már kijön 16 932 000 forintból, de elférni még akkor sem fér el.

És ha hivatalos listát nem is kaptunk, megpróbáltuk összeszedni egy nem hivatalost. Ha valami kimaradt, küldje el, bővítjük a listát. A legjobb pedig az lenne, ha fotó is jönne hozzá.

<http://444.hu/2013/10/29/az-energiaitalt-nem-gyozte-le-a-csipszado/>

(444.hu, 2013. október 29., kedd)

## **A felelősségen osztozik a bank meg az ügyfél**

**Piaci részesedéséhez képest rendszeresen elenyésző számú fogyasztói panasz érkezik az MKB-val szemben. Ez az eredménye annak, hogy a bank már hosszú ideje különös figyelmet fordít a pénzügyi fogyasztóvédelem hatékonyságának növelésére.**

Az MKB-val szemben nyújtottak be a nagybankok közül a legkevesebb fogyasztóvédelmi panaszt a pénzügyi felügyelet hatósági tevékenységéről készült legutóbbi jelentése szerint. Ez egyben azt is jelenti, hogy összesen ennek a banknak kellett a legkisebb összeget bírságra kifizetnie. A legtöbb fogyasztói panaszt egyébként éppen a hitelintézetekkel szemben regisztrálják. 2012 negyedik negyedévéhez képest az idei év első negyedévében 18 százalékos volt az emelkedés: ebben az időben 1476 fogyasztói panaszt kezdeményeztek az ügyfelek, amiből majdnem ezer bankok elleni volt. A második negyedévében a panaszok terén már valamennyire szépült a kép: a pénzpiaci kérelmek száma a múlt év azonos időszakához viszonyítva mintegy 11 százalékkal, 2013 első negyedévéhez képest pedig 20 százalékot meghaladóan csökkent. A bankokra viszont így is elég sok, összesen 780 panasz érkezett.

A pénzpiaci szektornál lefolytatott, kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárásokban megállapított legjellemzőbb jogszabálysértések a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény be nem tartása, valamint a fogyasztói kölcsönszerződésekkel kapcsolatos egyoldalú szerződésmódosításokra vonatkozó jogszabály megsértése.

A felügyelet negyedéves panaszstatisztikái alapján is meg lehet azonban állapítani, hogy piaci részesedéséhez képest rendszeresen elenyésző számú beadvány érkezik az MKB-val szemben. Ezek után már nem is meglepő az a tény, hogy a fogyasztók és a pénzügyi szervezetek közötti viták eldöntésére létrehozott Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) kimutatásai szerint a szervezet – a kisszámú konkrét vitát vizsgálva is – alig talált kifogásolnivalót a bank működésében. Itt ki kell emelni, hogy a PBT előtti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezés eseteire visszavonásig tett alávetési nyilatkozatban is kifejezte a bank a fogyasztóvédelem iránti elköteleződést. Az MKB Bank ugyanis ezzel önkéntesen vállalta a bíróságon kívüli, ingyenes alternatív jogvitarendezés következményeit.

A banknál úgy vélik: az ügyfelek bizalmát átlátható termékeiknek és szolgáltatásaiknak, a közérthető és pontos információk átadásának és ügyfélbarát tevékenységüknek köszönhetik. Ez abból következik, hogy töretlenül elkötelezettek a hatékony fogyasztóvédelmi szerepvállalás iránt. Azon, immár tartósnak bizonyuló eredmények mögött, amelyeket ezen a területen elértek, komoly munka áll. Az MKB Bank folyamatosan törekszik arra, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem hatékonyságát még tovább növelje. Erre igénybe vesz minden lehetséges klasszikus és újszerű megoldást, miközben állandóan igyekszik folyamatosan feltárni és értékelni a megújuló fogyasztóvédelmi igényeket. Az MKB, hogy lehetővé tegye ügyfeleinek a minél szélesebb körű tájékozódást és segítse a pénzügyi döntéseik meghozatalát, honlapján Fogyasztóvédelmi iránytű címmel nagy terjedelemben igyekszik minden szükséges információt részletesen összefoglalni. Így könnyen, jól áttekinthető formában elérhetővé tette a fogyasztókat érintő valamennyi hasznos információt. Itt az ügyfelek és érdeklődők megtalálhatnak szinte mindent, ami érdekelheti őket, a banki fogalomtártól kezdve a Gyakran Ismételt Kérdések ponton és a pénzügyi felügyelet hasznos alkalmazásaihoz vezető linken át egészen a letölthető fontos dokumentumokig. A bank stratégiai céljai közé sorolta, hogy minél jobban elősegítse a fogyasztók tudatos döntéshozatalát.

Ennek a célnak az elérése érdekében is mindent elkövet a felelős és tisztességes szolgáltatói magatartás következetes alkalmazásáért. Ez olyan felelősséget jelent, amiben osztozik a pénzügyi szolgáltató és az ügyfél. Különös fontosságú a fogyasztó részéről a felelősségteljes, körültekintő eljárás. A pénzügyi intézetnek azonban meg kell teremtenie az ehhez szükséges megfelelő feltételeket. Ezért tekinti a hitelintézet legfontosabb feladatának a pénzügyi fogyasztói tudatosság magasabb szintre emelését.

A tudatosság előmozdításához azonban nyilvánvalóan elengedhetetlen a fogyasztók tájékozottságának erősítése is. Ezt az MKB Bank minden rendelkezésére álló eszközzel igyekszik biztosítani. Ezek közé tartozik a fogyasztók pénzügyi ismereteinek folyamatos bővítése, a különböző pénzügyi termékek előnyeinek és kockázatainak közérthető és kiegyensúlyozott bemutatása. Fontos szerepet kap ebben az esetleges szerződésszegés hátrányainak és következményeinek ismertetése is. Ahhoz, hogy az ügyfelek minél elégedettebbek legyenek, már a pénzügyi termékek kifejlesztésekor, majd az ahhoz kapcsolódó ügyfél-tájékoztató anyagok, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok kidolgozásakor is alapvető feltétel a banknál, hogy minden mozzanatukban megfeleljenek a fogyasztóvédelmi elvárásoknak. A belső szakmai kontroll már ebben a fázisban megvalósul. Ehhez persze elengedhetetlenül szükséges a munkatársak rendszeres és szervezett oktatása is, hogy közérthető, pontos és hasznos információkkal láthassák el a fogyasztókat.

## Kérelmek főbb hiteltípusok szerint (darab)

Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti megoszlása (darab)

Aruhitel 13

Folyószámlahitel 20

Gépjárműhitel 163

Hitelkártya 47

Jelzálog alapú szabad felhasználású hitel 138

Lakáshitel 157

Személyi kölcsön 111

Forrás: Forrás: PSZÁF

## Kérelmek főbb típusok szerin (darab)

Kérelmek főbb típusok szerinti alakulása (darab)

Elszámolás, megbízás, teljesítés 437

Szolgáltatás minősége 125

Tájékoztatási hiányosság 120

Egyéb ügyviteli hibák 11

Méltányossági kérelem 85

Forrás: Forrás: PSZÁF

(Napi Gazdaság, 2013. október 31., csütörtök, 15. oldal)

## Problémás a fapados villany

### Számos eljárási hibára lelt a hatóság az új típusú áramszereződésekben

Marnitz István

Számos szabálytalanságot fedezett fel a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) az Elmű és ÉMÁSZ májusban indított ügynevezett online tarifájának hirdetményeiben, szerződéskötési gyakorlatában és hivatalos dokumentumaiban. A cégeknek a hivatal tételes hibalistája, illetve javítási utasításai kézhezvételétől számított 20 napon belül orvosolniuk kell a hiányosságokat, addig a két társaság nem köthet új lakossági online tarifaszereződést. A MEKH kétségesnek tartja a már létrejött megállapodások érvényességét is. Ezért biztosítani kell a szerződők számára a 45 napon belüli elállás lehetőségét hátrányos jogkövetkezmény nélkül. Az Elműt és az Émáoszt egyaránt 2-2 millió forint bírság megfizetésére kötelezték. Az azonos tulajdonosi körbe tartozó Elmű és Émász májusban fapados áramszolgáltatást indított lakossági fogyasztók számára. Akik bizonyos feltételeket vállalnak, az energiadíjból nyolc- (a teljes számlából körülbelül 4) százalékos árkedvezményt kapnak ez év végéig. A hivatal leszögezi, hogy ez önmagában nem jogsértő. A feltételekkel viszont annál több gondjuk akadt. Felhívják a figyelmet, hogy a látszólag egyszerű átszerződés után a fogyasztóra egész más ellátási szabályok vonatkoznak. Hisz, míg addig ügynevezett „egyetemes” szolgáltatást vettek igénybe, az átszerződéssel már „szabadpiaci” ügyfelekké válnak. Míg előbbi kör egyfajta állami védelem alatt áll, vagyis a vevő államilag kötött tarifán vásárol, és többek között igénybe veheti az ügyfélszolgálatokat, addig a szabadpiaci ügyfelek tarifáját és feltételeit a szolgáltató kötetlenebbül határozhatja meg. A hivatal szerint erről a különbségről nem tájékoztatták az érdeklődőket megfelelő időben és részletességgel, csupán a szerződéses feltételek első elfogadása után. A leglényegesebb körülmények csak a szerződéskötés megkezdése után váltak megismerhetővé, külön egérkattintásra. Káoszként hat, amit a MEKH a feltételek ismertetése kapcsán tapasztalt. Négy különböző dokumentum - Hirdetmény, Részvételi Szabályzat, elektronikus felületek és Gyakran ismételt kérdések - más-más feltétellistát tüntetnek fel. Az összes előírást egyik sem tartalmazza teljes körűen, és csak kettő tájékoztat arról, hogy az átszerződéssel a vezérelt („éjszakai”) áram ára nem „online”, hanem szabadpiaci lesz. Mint ahogy a felmondási feltételekkel is csak itt szembesül az érdeklődő. A MEKH egyik súlyos megállapítása: az adminisztrációs időszakban előfordulhat, hogy egy vevő az online tarifa megrendelése után szerződés és ellátás nélkül maradhat. Ismereteink szerint azonban a két cég valójában addig a napig egyetemes szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amíg az online tarifa életbe nem lép, így mindez nem fordulhat elő. Noha a szolgáltatók vitatták, a hivatal ajánlattételnek minősítette a cégek hirdetményét, amire így szigorú formai kötöttségek vonatkoznak. A hatóság szerint az online szerződés nem szünteti meg az egyetemes szolgáltatást, azt külön írásban fel kell mondani. Megállapították azt is, hogy az online szerződés nem felelt meg az Elmű-Émász üzletszabályzatának. A MEKH az aktát más hatóságokhoz is továbbította, további vizsgálódások céljára. Boross Norbert, az Elmű-Émász szóvivője megkeresésünkre közölte, vizsgálják a bírósági fellebbezés lehetőségét. Korábban néhány ezer átszerződőről adott számot a



szolgáltató. Értesülésünk szerint többen hűségnyilatkozatot vállaltak. Az Elmű-Émász az ügy kapcsán közölte: az Online Tarifa a MEKH szerint is megfelel a szabadpiaci szabályoknak. Azt a hivatal a mást sugalló sajtóhírekkel ellentétben nem „tiltotta be”, így az Online Tarifa értékesítése tovább folytatható - szögezik le. (Ismereteink szerint a MEKH fenntartja, a termék jelenleg nem értékesíthető.) A hivatal a tarifa igénylésével összefüggő ügyfél-tájékoztatóban vélt felfedezni némi hiányosságot, elsősorban a szabadpiacra történő kilépés és az ezzel járó, az ügyfelet érintő változások megfelelő kommunikációját érintően - fogalmaznak. Tekintettel arra, hogy a társaságcsoport vitatja a MEKH határozatának és indoklásának egyes megállapításait, további szakmai egyeztetéseket kezdeményeztek. Hozzáfűzik: november első felében küldenek ügyfél-tájékoztatót arról, miként tudják érvényesíteni vevőik körében a hatósági áramtarifa november 1-jétől várható 11,1 százalékos csökkentését. Aki el szeretne állni a szerződéstől, december 1-jével bánatpénz nélkül megteheti. Aki ragaszkodik november 1-jéhez, ez irányú kérését a héten még befogadják.

(Népszabadság, 2013. október 31., csütörtök, 10. oldal)

## Változások a könyvpiacra

**Vérre menő küzdelmet folytatnak a válság óta zsugorodó ágazatban a könyvkiadók és a terjesztők, a Shoptline és a Libri fúziója az utóbbiakat erősíti. A versenyhivatal viszont épp amiatt büntette meg a nagy terjesztőket, mert úgy ítélte meg, hogy megállapodtak az árakban a kiadókkal.**

Információink szerint hamarosan megérkezhet a Gazdasági Versenyhivatal engedélye, és összeolvad a két nagy könyvterjesztő, a Bookline-ról tavaly átkeresztelt Shoptline és a Libri. A tranzakció végén a Shoptline-Libri Nyrt.-ben a Libri-tulajdonos SQ Investnek 67,7 százalékos részesedése lesz, a Spéder Zoltán nevével fémjelzett CEMP-csoportnak pedig 27,3 százalékos. A fennmaradó rész a tőzsdén lévő közkezhányad.

A várakozások szerint a két cég jól kiegészíti majd egymást. A négy nagy könyvpiaci szereplőből – Líra, Alexandra, Libri, Shoptline – az utóbbi az, amely bármelyik másikkal összeillik, a többiek élesebben konkurálnak (gazdálkodási adataikat lásd a táblázatban). Két igazgató vezeti majd az új társaságot, a feladatokat kompetenciaalapon osztották el. A Libri jelenlegi vezetője, Kovács Péter azzal foglalkozik majd, amiben a vállalat hagyományosan erősebb: az offline bolthálózat, a logisztikával és az informatikával. Amiben a Shoptline volt a jobb, mint a marketing vagy az online felületek kezelése, fejlesztése, abban a cég jelenlegi vezérigazgatója, Starcz Ákos vezeti a csoportot.

## Hatalmas árrés

A tulajdonosi elvárás, hogy már jövőre megtérüljön a fúzió költsége. Vannak viszonylag gyorsan kihasználható megtakarítási lehetőségek, például a logisztikai bázisok összevonása, ami a kiadóknak is költségcsökkentést jelent, hisz kevesebb helyre kell szállítaniuk. A forgási sebesség gyorsításával szintén nyerhet az egész könyves társadalom. Ugyanakkor nem vonják össze a brandeket, a Libri, a Bookline és a Shoptline továbbra is egymás mellett működik majd.

Az összeolvadás leépítéssel is járhat, noha a két könyvkereskedő társaság működése eddig elég eltérő volt. Az összevonást előkészítő szakemberek elmondása szerint az egyik egy valóban létező, poroszosan kialakított logisztikai bázis, míg a másik egy gyorsan reagáló, modern internetes központ. Az Állami Könyvterjesztő Vállalat utódjaként a Libri 1991 óta fennálló, nagyon masszív és többek szerint merev szervezeti struktúra alapján dolgozik, míg a Shoptline fiatalos és lendületes.

Ha két nagyon hasonló felépítésű cég (például a Libri és a Líra vagy az Alexandra) fúziójáról lenne szó, akkor lenne komolyabb a megtakarítási lehetőség.

Az új társaság vezetői korrekt, átlátható, lendületes piaci fellépést ígérnek. A gazdasági erőfölényt emlegetők érvei ellen azt hozzák fel: túlhatalomról akkor beszélhetnénk, ha 50-60 százalékot ér el egy cégcsoport, de az új konglomerátum csak a piac negyedét birtokolja majd. Ugyanakkor kétségtelen, hogy a nagy piaci szereplők (Libri, Alexandra, Líra és Lant, Shopline) közül kettő egyesül.

A konkurencia tart is az összeolvadás után létrejövő vállalattól, a kiadók pedig attól, hogy mindez az 50-60 százalékos terjesztői árrés újabb emelésével járhat. Ez az arány már így is elképesztően magas, e cikk szerzője nem talált a világon még egy olyan helyet, ahol ez ekkora lenne. A világ legnagyobb könyvterjesztőjénél, az amerikai Amazonnál – bizonyos feltételek teljesülése esetén – például csak 25-30 százalék az átlagos árrés.

A terjesztők persze nem így látják, szerintük a kérdés eldöntéséhez a kiadók és a kereskedők átlagos nyereségét kell megnézni. A terjesztők profitja 0 körül van, míg a kiadók 10-20 százalékos árbevételhez viszonyított nyereséget tudnak elérni – állapította meg a Libri 20 különböző nagyságú kiadó vizsgálata alapján. Ezt felhasználta árréspolitikája kialakítása során, és sokáig azzal érvelt, hogy ennek alapján még mindig alacsony a marzs. Több megkérdezett terjesztő szerint, ha minden könyv 30 százalékkal drágulna – ami elképzelhetetlen a fizetőképes kereslet törékenysége miatt –, akkor lehet, hogy 40 százalék árrés is elég lenne. A terjesztők vitatják, hogy ha olcsóbbak lennének, több könyv fogyna, noha a Tárki korábbi kutatása szerint a potenciális könyvvásárlókat elriasztja a magas ár. Ez nagyon fontos kérdés, hiszen a kiadók és terjesztők viszonyát az élezte ki végletesen, hogy az utóbbi öt évben a könyvpiac reálértéken 30 százalékkal zsugorodott.

## GVH-büntetés

Elemzők szerint a magas könyvterjesztői árrések kialakulásának a profitéhségen kívül az is az oka, hogy a magyar terjesztő cégek költségszerkezete nem megfelelő, a legnagyobb tételt a bérleti díjak jelentik. A kiadók szerint az a gond, hogy nem bírja el az ország a csillogó könyvruházak fenntartását, a Libri 1700 négyzetméteres üzletét az Alleeban, az 1400 négyzetméteresét a Mammutban vagy az Alexandra könyvpalotáját. A plázákban lévő könyvesboltok átlagos bérleti díja magas, és ezt akkor is fizetni kell, amikor kevesen vásárolnak, miközben a könyvek többségét közvetlenül karácsony előtt veszik meg. A terjesztők szerint ugyanakkor a legtöbb üzlet nem nagy, a 34 Libri-bolt átlagos mérete vidéken 300, míg a fővárosban 5-600 négyzetméter, és a cég a válság kitörése óta bezárta üzleteinek közel harmadát.

A kiadók hagyományos panasza, hogy a könyveket a terjesztők csak bizományba veszik át, akkor fizetnek, ha eladták a könyvet, akkor is önbevallásos alapon, két-három havonta. A kiadó csak akkor lesz a teljes, valós eladási adatok birtokában, amikor kivonják a könyvet a boltokból. Ha minden terjesztő mindig korrekt és valós fogyáslistákat közöl, akkor is hónapokig használja a kiadók pénzét. Pedig az utóbbi finanszírozza a szerző összes költségét, fizeti a jogdíjakat – amelyek amúgy világviszonylatban rendkívül alacsonyak Magyarországon –, az előállítási és a nyomdaköltséget, valamint jó esetben a marketingről is gondoskodik. A terjesztők erre azzal vágnak vissza, nézzük meg, a 200 nagyobb kiadóból melyik zárt be az utóbbi 5 évben: egyik sem.

A GVH legutóbbi döntése szerint az ár versenytildalmi megállapodások miatt is magas. A hivatal az Alexandrát 40 millió forintra, a Lírát és a felszámolás alatt álló Sun Books Könyvkereskedelmi Kft.-t együttesen 15 millióra, a Libri Könyvkereskedelmi Kft.-t 15 millióra büntette. A hatóság megállapította, hogy a könyvterjesztő vállalkozások a viszonteladási ár rögzítésére, a versenytársak árazására és a fogyasztói ár időbeli változtatásának tilalmára vonatkozó versenykorlátozó célú megállapodásokat kötöttek a kiadókkal a terjesztési megállapodásokban. A terjesztők ezzel nem értenek egyet, és bírósághoz fordulnak. Az Alexandra szerint a könyvértékesítést a korábbi hazai és

európai gyakorlatnak megfelelően, jóhiszeműen végezte. Úgy vélik, a GVH hiányosan tárta fel a tényállást, és nem várta meg a cég kérésére kijelölt független igazságügyi szakértő véleményét. A Librivel együtt sérelmezik az eljárás négyéves elhúzódását is, másrésztől a Libri szerint a GVH éppen azt a piaci magatartást sérelmezte, amelyről egy korábbi eljárásban, más határozatában kimondta, hogy jogszerű. A Líra igazgatóságának elnöke abszurdnak minősítette a versenyhivatali döntést.

## Kiváró Amazon

A GVH döntésétől függetlenül egészségtelenül torzítja a piacot az is, hogy a könyvterjesztők kiadói feladatokat is ellátnak. A Líra és az Alexandra már évtizedek, míg a Libri 2011 óta, a nyereséges Libri Könyvkereskedelmi Kft. révén. Többek szerint ez befolyásolja a versenyt, hiszen a terjesztő a saját vagy a cégcsoportához tartozó kiadó könyveit sokkal nagyobb gonddal kezeli, mint a konkurenciáét. A terjesztők azzal védekeznek, hogy ugyanazokat a lehetőségeket kapják a független kiadók, amelyeket eddig is megkaptak. A Libri-csoport ugyanakkor, bár későn indult, de egyre csak erősödik, részben felvásárlásokkal. Nemrég a Park Kiadó csatlakozott, és a szerzők is átigazoltak.

Őket már nem érinti, mások számára viszont komoly gondot okoz, hogy a Libri az utóbbi időben költségtakarékossági megfontolásból már csak mintegy 200, bizonyos forgalmi határ feletti kiadóval köt megállapodást a terjesztésre. Ha ebből a körből valaki kikerül, csak nagykeren keresztül szállíthat be, így még egy jutalék terheli az üzletére, mivel a piacot uraló terjesztőknél muszáj jelen lenni. Ezzel szemben a világ legnagyobb terjesztője, az Amazon lényegében bárkivel szerződik, az egységes, nem mérettől függő feltételek teljesülése esetén.

Ha már itt tartunk, évről évre felmerül, hogy az Amazon Magyarországra jön, ami hatalmas konkurenciát jelentene a sokáig látványosan fejlődő Librinek és Alexandrának. A piacra lépést azonban meg kell előznie egy logisztikai bázis kialakításának. Cseh- és Lengyelországban ugyan a tervek szerint többet is épít az amerikai cég, de ezek elsősorban a nyugat-európai piacok ellátását szolgálják majd. Vagyis az Amazon tényleges piacra lépése előtt még átrendezi a hazai könyvterjesztést a Shoptline és a Libri fúziója.

KISS RÓBERT RICHÁRD

(Figyelő, 2013. október 31., 52-53. oldal)

## Tagba szakadtak

Vége a fogyasztói csoportoknak?

**Véglegesítené a kormány az emberek százait rászedő fogyasztói csoportok indításának 2012-es, átmeneti tilalmát. Ám továbbra sincs védelem az ellen, ha a meglévő klubok nem szolgáltatnak, és a befizetett tagdíjakat sem fizetik vissza.**

Csak részben számolná fel réges-régi restanciáját az Országgyűlés, ha pótolná a fogyasztói csoportok - más néven vásárlói klubok - szabályozásának hiányosságait a fogyasztóvédelmi törvény módosításának november második hetében várható végszavazásán. Egyelőre csak az ilyen szerveződések létrehozását tiltanak be végleg, a meglévők működését csupán korlátoznák. A Brazíliából indult, Magyarországra portugál közvetítéssel, az 1990-es évek elején eljutott vásárlói klubok szabályozási fehér foltjainak további ritkítása a törvénymódosítás utánra ígért kormányrendelettel remélhető. Ám összességében úgy tűnik, a jogalkotók folytatják az elmúlt évek gyakorlatát: megvárják, míg kifutják magukat (már ha megélik) az általában 5-15 évre szerződő klubok.

A fogyasztóvédelmi törvény szerint 2012. január 1-jétől 2014. január 1-jéig nem hozható létre fogyasztói csoport; most e tiltást véglegesítené a módosítás, egyszersmind korlátozná a működő csoportokhoz való csatlakozást. Egyúttal kötelezné a szervezőket, hogy a panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására - maximum ötperces várakoztatási idővel - telefonos ügyfélszolgálatot működtessenek. Emellett bővülnének azok az esetek, amikor nem lehet megúszni a fogyasztóvédelmi bírságot; mindenképpen ez lesz a helyzet, ha a jogsértés a koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk miatt különösen kiszolgáltatott ügyfelekkel szemben következik be. A kormányrendelet állapítaná meg a csoportok működésének feltételeit, s felruházna egy hatóságot a vásárlói klubok ellenőrzésének jogával. Remélhetőleg azt is szabályozná, hogy a tagok milyen feltételekkel léphetnek ki e klubokból úgy, hogy a lehető legkisebb veszteséget szenvedjék el - esetelre elvárásait a HVG-nek Simon Gábor (MSZP), az Országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottságának elnöke.

Több mint két évtizede működnek, több százan is lehetnek, de a fogyasztói csoportok ma egyetlen felügyelet vagy hatóság nyilvántartási körébe sem tartoznak, tevékenységük, gazdálkodásuk nyomon követése a kezdetektől fogva hiányos. Ügyfélkörük is megfoghatatlan, számosságára legfeljebb a Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH), a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) vagy a Magyar Nemzeti Bankhoz érkező panaszokból, reklamációkból, szankciókból lehet következtetni. E szerint klubonként 10-20 csoportszervező, szervezőnként pedig 3-5 csoport működhet, melyek egyenként akár több száz tagúak lehetnek. E klubokra kizárólag a GVH róhat ki büntetést, ha úgy ítéli meg, hogy hiányos hirdetésekkel megteveszthetik a fogyasztókat, a másik két hatóság csupán figyelmeztetéseket, tájékoztatásokat tehet közzé. Eddig 33 versenyhatósági eljárás indult fogyasztói csoportok ellen, ezek közül 31-et már lezártak - tájékoztatta a HVG-t Gondolovics Katalin, a GVH szóvivője. A legnagyobb bírságokat a több mint két éve felszámolásra jutott, magyar magánszemélyek által szervezett Euro Credit Consulting kapta, a céget többször is megbüntették (5 millió, 17,5 millió, 14 millió és 41 millió forint). Idén májusban pedig a szerb illetőségű Rac Sabo Gizela által alapított Hold Financial Kft.-t sújtotta tízmilliós bírsággal a GVH a fogyasztók félrevezetése miatt. Nem csoda, a cég tavaly százmilliós árbevételre tett szert, ám a saját tőkéje negatív, ami kérdéssé teszi az ügyfelek kifizetését. A versenyhivatalhoz érkező panaszok egyre szaporodnak: tavaly 234, idén őszig pedig 264 bejelentés érkezett a kétségbeesett ügyfelektől. A hatóság nemrég „társadalmi célú kampányt” indított a hiszékeny kliensek felvilágosítására.

Nem kellett lasszóval fogniuk az ügyfeleket a fogyasztói csoportoknak az ezredforduló utáni első években. Elég volt egy postaládába bedobott vagy a hirdetési újság alján megbúvó felhívás, amely gyors segítséget ígért a törlesztési gondokkal küzdő, akár már a Központi Hitelinformációs Rendszer feketelistájára felkerült adósoknak. A felkínált szerződés megkötésével a jóhiszemű fogyasztó egy csapásra olyan kötelékbe lépett be, melyből - az egészen ritka kivételektől eltekintve - azóta sem tud veszteség nélkül szabadulni. Pedig a fogyasztói csoportok nem nyújthatnak hitelt - állt az októberben az MNB-be olvadt pénzügyi felügyelet leggyakoribb figyelmeztetéseiben -, az ügyfelek viszont elsősorban a gyors és könnyű hitelfelvétel reményében csatlakoztak a vásárlói klubokhoz. Ezek hirdetései például kezes és jövedelemigazolás nélkül igényelhető akciós lehetőséget is kínálnak - rendszerint úgy, hogy jelzálogjogot jegyeztetnek be az ingatlan-nyilvántartásba.

Nem is juthatnak e konstrukciók keretében kölcsönhöz, illetve készpénzhez a fogyasztók, csupán vásárlói joghoz, ám ez a szerződés megkötése előtt az esetek nagy részében nem derül ki számukra. A fogyasztói csoport ugyanis csupán egy vásárlási társulás, ahol a csatlakozók vállalják, hogy előre bizonyos részleteket fizetnek, és az így felgyülemlett összegekből bizonyos időközönként sorra megszerezhetik egy-egy nagy értékű árucikk - általában ingatlan (akár külföldi is) vagy gépkocsi - tulajdonjogát, illetve igénybe vehetnek egy adott szolgáltatást. A szerződéseket meghatározott futamidőre kötik, mely alatt a tagnak hozzá kell jutnia - például sorsolással - az ígért vagyontárgyhoz. Legalábbis e klubok szabályzata szerint. A remélt haszon helyett azonban jó eséllyel csak évekig tartó bosszúság és akár több százezer forintos veszteség vár a fogyasztókra, többnyire azért, mert a klubok tönkremennek, megszűnnek, eltüntetik a vagyonukat, így a tagok által befizetett összegeknek is lába kél.

A hoppon maradtak a rendőrséghez fordulhatnak, de eddig nem jártak sok sikerrel. A klub és a tag közötti vitát végső esetben a megyei és fővárosi békéltetőtestületek rendezhetik el. Bár 2012-től a törvény már nem engedélyezte az új fogyasztói csoportok létrehozását, a régiek azóta is igyekeztek új tagokat verbuválni. S a póruul járt tagok ügyét kezelő békéltetőtestületekhez is folyamatosan érkeznek a panaszok az egyes fogyasztói csoportokra. A Pest Megyei Békéltetőtestület gyakorlatában például az ügyek mindössze 15-20 százalékában sikerül a fogyasztó számára elfogadható, ám neki így is jelentős veszteséggel járó megoldást tető alá hozni. Egy-egy tag kilépésekor általában milliókban mérhető a ráfizetés, miközben legfeljebb pár százezer forint menthető meg - mondta lapunknak Csanádi Károly elnök. Hozzáátve ugyanakkor, hogy az esetek jelentős részében már nem is találják meg az egykori fogyasztói klubot, a telephely megszűnt, a hivatalos értesítés visszajön, a telefont senki nem veszi fel.

HORVÁTH ÉVA

(HVG, 2013. november 2., szombat, 64-65. oldal)

## **Fogyasztóvédelmi vizsgálat kezdődik**

**A házi víztisztítók vásárlását nem javasolja a védelmi bizottság**

Az elmúlt napokban arról kaptunk tájékoztatást, hogy Abasáron házaló kereskedők házi víztisztító berendezéseket kínálnak eladásra. Főként idős embereket próbálnak rábeszélni a bizonytalan hatásfokú szűrők megvételére, amelyekkel állításuk szerint ihatóvá tehető a jelenleg még szennyezett vezetékes ivóvíz - tájékoztatta a Heves Megyei Hírlapot közleményben Horváth László kormány megbízott, a Heves Megyei Védelmi Bizottság elnöke. A kormány megbízott felhívja a lakosság figyelmét, hogy az ilyen készülékek nem képesek a vízből kiszűrni az arzént, a szén-tetrakloridot, valamint a triklór- és tetraklóretilént sem, ne hagyják magukat megtéveszteni.

**Fogyasztóvédelmi vizsgálatot kezdeményezett a kormányhivatal**

A kormányhivatal azt javasolja, hogy a víz ihatóvá tétele miatt ne vásároljanak ilyen berendezéseket és a csapvizet kizárólag a védelmi bizottság hivatalos közlését követően fogyasszák. A hálózati vizet továbbra sem lehet meginni, ivóvizet további értesítésig csak a lajtos kocsik szolgáltatnak a településen. Horváth László kormány megbízott, a Heves Megyei Védelmi Bizottság elnöke tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja miatt rendkívüli fogyasztóvédelmi vizsgálatot rendelt el az Abasáron árusított készülékekre. Mátrafüreden egyébként elkezdődött annak az ivóvízvezetéknek a kiépítése, amely Pálosvörösmarton keresztül fut majd, hogy Abasáron fogyasztható vezetékes ivóvízhez jussanak a helybeliek. Ez a föld alatti átkötő vezeték a szakemberek szerint sem Gyöngyös, sem Mátrafüred, sem pedig Pálosvörösmart ivóvízellátásában nem okoz korlátozást. A Heves Megyei Vízmű Zrt. által irányított munkálatok előreláthatólag két hétig tartanak, és nem befolyásolják Mátrafüred ivóvízellátását.

(Heves Megyei Hírlap, 2013. október 30., szerda, 1+2. oldal)

## **Újabb törvénymódosítások a gyermekek védelmében**

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium kiemelt feladatának tekinti a gyermekbarát igazságszolgáltatás megteremtését, ennek újabb lépéseként megalkotta egyes törvények a gyermekek védelme érdekében történő módosításának tervezetét. Az észrevételeket 2013. október 31-ig várják a peter.laszlo.salgo@kim.gov.hu e-mail címre. A tervezett jogszabályi

módosításokkal többek között kiterjesztésre kerül és jobban ellenőrizhetővé válik azon szabályozás, ami alapján a gyermekek sérelmére súlyos bűncselekményeket elkövetők nem dolgozhatnak gyermekekkel foglalkozó munkakörökben. A bűnismétlések elkerülése érdekében bevezeti a javaslat a megelőző pártfogás jogintézményét és megteremti a gyermekekre káros internetes tartalmak kiszűrését biztosító szabályozást. Felhívjuk a figyelmet, hogy jelen előterjesztés tervezet, amelynek tartalma módosulhat, ezért ez ebben a formájában nem tekinthető a kormány álláspontjának. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium 2012-ben elindított gyermekbarát igazságszolgáltatási programjának célja, hogy a lehető legtöbbet tegyen a gyermekbarát igazságszolgáltatás gyakorlatának a magyar és az európai jogrendbe történő beépüléséért. A megvalósítás során mérföldkő volt egyes ehhez kapcsolódó törvények módosításának elfogadása, amelynek folytatásaként a minisztérium újabb, gyermekbarát intézkedéseket tartalmazó törvénymódosításokat készített elő. Az egyes törvényeknek a gyermekek védelme érdekében történő módosításáról szóló jogszabálytervezet eredményeképpen szigorodik azon szabályozás, hogy a gyermekek sérelmére súlyos bűncselekményeket elkövetők a jövőben nem végezhetnek gyermekek nevelésével, felügyeletével, gondozásával, gyógykezelésével kapcsolatos tevékenységet. A büntetlen előélet igazolását célzó hatósági erkölcsi bizonyítványban - erre irányuló kérelem nélkül is - megjelenik minden olyan foglalkozásától vagy tevékenységtől eltiltás, amelyben a kérelmező tizenhét éves életévét be nem töltött személy nevelését, felügyeletét, gondozását, gyógykezelését végezné, vagy ilyen személlyel egyéb hatalmi vagy befolyási viszonyban állna, illetve általában minden olyan foglalkozástól eltiltás, amelynek a kérelmező a hatálya alatt áll. A tervezet ezért tartalmazza a munka törvénykönyvéről, a közalkalmazottak jogállásáról és a közszolgálati tisztviselőkről, valamint a bünyügyi nyilvántartási rendszerről szóló törvény módosításának tervezetét. Új jogintézményként bevezeti a javaslat a megelőző pártfogást, ami lehetőséget nyújt arra, hogy a pártfogó a gyermekkel és a gyámhatósággal együttműködve figyelemmel kíséresse a hatóság által meghatározott magatartási szabályok betartását. Ez elősegíti a szocializációt, a bűnismétlés megelőzését és segítséget nyújt a fiatalnak a társadalomba való beilleszkedéshez. A tervezet ezzel kapcsolatban módosítja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, a büntetőeljárásról, a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló törvények, valamint a büntetések és az intézkedések végrehajtásáról szóló törvényerejű rendelet módosítását. Meghatározza a tervezet a gyermekekre az interneten leselkedő veszélyek elleni fellépés jogi szabályozási eszközeit. Az internetszolgáltatók kötelesek lesznek megfelelő ingyenes szűrőszoftvereket a felhasználók rendelkezésére bocsátani, ennek eredményeképpen továbbá szűrhetővé válnak azok az internet-tartalmak, amelyekhez a gyermekek hozzáférnek. A tervezet rögzíti, hogy a nyilvános könyvtárakban és köznevelési intézményekben kötelező lesz használni olyan szűrőszoftvereket, amelyek biztosítják, hogy a gyermekek ne férhessenek hozzá a számukra káros tartalmakhoz az iskolákban és a könyvtárakban sem. A törvénymódosítás emellett lehetővé teszi, hogy a gyermekek személyiségi jogai elleni jogsértések esetén egy speciális eljárási rend szerint, még a polgári peres vagy a büntető eljárás előtt vagy helyett fel lehessen lépni az internetszolgáltatónál. A jogszabálytervezet alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság tanácsadó testületként létrejön a Gyermekvédelmi Internet Kerekasztal, amely figyelemmel kíséri a kiskorúak védelmét szolgáló előírások érvényesítését és elősegíti a médiatudatosság növelését. A hírközlési szabályok tervezett módosítása szerint az internetes szolgáltatók kötelesek lesznek a kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverekről közérdekű tájékoztatókat összeállítani, közzétenni és erről tájékoztatás adni. A szolgáltatók kötelesek lesznek emellett a szoftver ingyenes letöltését is biztosítani. Ennek érdekében az előterjesztés módosítja a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló, a fogyasztóvédelemről szóló, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló, az elektronikus hírközlésről szóló és a nemzeti köznevelésről szóló törvényt. A törvényjavaslat 2014. január elsején léphet hatályba, a szűrőszoftverek biztosításának kötelezettsége a szolgáltatók részére 2014. július 1-jén, a köznevelési és közkönyvtári intézmények esetében pedig 2014. szeptember 1-jén áll be. Az észrevételeket 2013. október 31-ig várják a peter.laszlo.salgo@kim.gov.hu e-mail címre. A jogszabálytervezet letölthető: [kormany.hu](http://kormany.hu)

<http://orientpress.hu/120421>

(orientpress.hu, 2013. október 30., szerda)

## Mitől lett ez rezsiköltségvetés?

November 1-től újra jelentősen mérséklődnek a lakossági gáz- és villamos energia árak. Az eddigi, összesen 20 százalékos csökkentés kapcsán a kormánypártok azt kommunikálják, hogy a jövő évi költségvetés a rezsicsökkentés költségvetése lesz.

A Policy Agenda megvizsgálta, hogy a költségvetés tervezésekor valóban számoltak-e a csökkenő energiaárakkal. A rezsicsökkentés kapcsán többször elhangzott, hogy ennek a legnagyobb vesztese a szolgáltatók, amely cégek úgy kénytelenek az energiát a lakosságnak szolgáltatni, hogy annak a beszerzési ára nem, csak az értékesítési ára csökken.

### Kieső bevételek

Arról ritkán esik szó, hogy a csökkenő rezsiköltségek költségvetési bevételeket is jelent. Az elemzés szerint ennek leglátványosabb eleme az áfa, hiszen a gáz- és a villamos-energiát ugyanúgy terheli és meg is kell fizetni a 20 százalékos adót, mint például az élelmiszerek után. A Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal adatai szerint 2012-ben a lakosság áramszámlája 470 milliárd forint volt, amelyből 100 milliárd forint, mint áfabevétel a költségvetésbe folyt be.

Ez a földgáz esetében 485 milliárd forintot tett ki, amelynek mintegy 103 milliárd forint volt az adója. A januári 10 százalékos rezsicsökkentés hatására a kormány 20 milliárd forint áfabevételről volt kénytelen lemondani. A mostani 11,1 százalékos csökkentésnek is van az idei évi költségvetésre hatása, de leginkább a jövő évet terheli. A csökkentés további kb. 18-19 milliárd forintos kiesést okoz majd a költségvetésnek. Azaz 2012-höz képest a rezsicsökkentés csak a villamos-energia és a földgáz esetében mintegy 40 milliárd forinttal csökkenti az állami bevételeket.

Persze a hatás nem ennyire egyszerű, mint azt a Policy Agenda felvázolja, hiszen ha a lakosság a zsebében maradó pénzt egyéb cikkek fogyasztására költi, az áfa befolyik a költségvetésbe. Sőt, mivel a távhő alacsonyabb áfakulccsal adózik, tulajdonképpen még nőhet is a bevétel. A kabinet az áfabevétel kiesése kapcsán egyébként nem is számol a rezsicsökkentés hatásával. Csökken egyébként akkor lenne, ha a megspórolt pénzből a háztartások növelhetnék a megtakarításaikat, vagy olyan kiadásokra költenék - pl. törlesztő részletre - amelyekhez nem társul költségvetési adóbevétel.

### Alig szerepel a rezsiköltségvetés a javaslatban

Az áfán kívül még két tényező van, ahol megjelenik a rezsicsökkentés hatása. Egyrészt a társasági adó, amely esetében az energiaellátók alacsonyabb bevételei miatt kisebb adófizetési kötelezettségük lesz. Másrészt az ún. energiaellátók jövedelemadója, ahol a 2013-as előirányzathoz képest 19 milliárd forinttal kevesebbet tervezett be a kormány a jövő évi költségvetésben. A költségvetés indoklásában az is szerepel, hogy ez a csökkenés jelentős részben a rezsicsökkentés miatt következik be. Ezen három tételt összeadva 2012-hez képest 60 milliárd forinttal csökken az állam bevétele a rezsicsökkentés miatt.

A törvényjavaslatban valójában 10 alkalommal kerül elő a rezsicsökkentés és ebből 6 esetben arról az oldalról, hogy milyen bevételkiesést is okoz, és ezt miképpen kell kompenzálni. Két alkalommal arra való hivatkozásként található meg a szövegben, hogy ezáltal fog növekedni a lakossági kereslet, majd még további két alkalommal a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság érvel a rezsicsökkentés ellenőrzésével, mint kiemelt feladattal.

<http://index.hu/gazdasag/2013/10/30/mitol lett ez rezsikoltsegvetes/>

(Index, 2013. október 30., szerda)