

**Fogyasztóvédő Alapítvány**  
**Heti sajtószemle**  
2014. 13. hét

### **Kisebb díjat számlázott, elmarasztalták a szolgáltatót**

Alacsonyabb díjon számlázott, mint amennyit a helyi rendelet előírt, ezért marasztalta el a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőség a siófoki székhelyű AVE Zöldfok Zrt.-t, eltiltva a "jogsértő magatartás folytatásától".

Duplán is elmarasztalta a hatóság a hulladékos szolgáltatót egy buzsák-csisztapusztai nyaralótulajdonos panasza nyomán. Amiért nem tizenöt napon belül, hanem csak a tizennyolcadik napon válaszoltak az ügyfél levelére, 50 ezer forintos bírságot szabtak ki az AVE Zöldfokra. A felügyelőség másik kifogását Szabó Zoltán, a zrt. vezérigazgatója úgy jellemezte: abszurd, a társaság fennállása óta legképtelenebb indoklású elmarasztaló határozat.

2012 áprilisában a buzsáki önkormányzat rendelete értelmében nettó 369 forint volt egy szemetesedény ürítési díja, a Zöldfok azonban nettó 257 forintos áron számlázott. - A jogszabály az év elején a 2011-es díjak alkalmazását tette lehetővé (ez volt a 257 forint), s csak április közepével oldotta föl a díjak befagyasztását; ekkor minden önkormányzatnak új rendeletet kellett alkotni, de ez érthetően időt vett igénybe - emlékeztetett Szabó Zoltán. - Mi addig is a régi díjtételt alkalmaztuk, éppen a fogyasztók érdekében.

A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősége szerint 2013. áprilisa és júniusa között sem jó árat alkalmazott a siófoki szolgáltató: 369 forint helyett 336-ot. - A 2012. év végi, Buzsákon 323 forintos díjat a jogszabályi lehetőségnek megfelelően 4,2 százalékkal növeltük meg, ez volt a 336 forint - így a vezérigazgató. - 2013. júliusában lépett életbe a rezsicsökkentő jogszabály, az onnantól alkalmazott nettó 241 forintos díjtételünket már helyénvalónak találta a hatóság. Pedig a buzsáki önkormányzat emlegetett, 369 forintos ürítési díjat tartalmazó rendelete egész évben hatályos volt. Vagyis a fogyasztóvédelmi felügyelőség határozatának logikája szerint ezen időszakra is el kellett volna hogy marasztalják cégünket.

A díjszabás egyébként mindig is hatósági volt, amiről annyit kell tudni, hogy a maximált díjat határozta meg. Például Som esetében is alkalmaztunk saját döntésünk alapján 100 forintos díjat egy egyezség keretében, amiért a községben épülhetett fel a térségi hulladékkezelő központ. A nevében is a fogyasztót védő hatóságot a jelek szerint zavarja, ha egy szolgáltató alacsonyabb árakat alkalmaz annál, mint amit számára a jogszabály lehetővé tenne. A hatóság most a szolgáltatót "védte meg" a fogyasztóval szemben. Talán azt várják el tőlünk, hogy törvényellenes módon számlázzunk ki díjkülönbözetet a buzsáki üdülőtulajdonosoknak?

Az AVE Zöldfok Zrt.- tudtuk meg Szabó Zoltántól - fellebbez az ügyben a fogyasztóvédelmi főfelügyelőséghez.

<http://sonline.hu/cikk/544322>

(sonline.hu, 2014. március 21., péntek)

### **Új védjeggyel próbálják javítani a sertés minőségét**

Új védjegyet vezet be a Vidékfejlesztési Minisztérium, illetve a Vágóállat és Hús Szakmaközi Szervezet és Terméktanács a magyar sertéshús minőségének garantálására - jelentette be a tárca agrárgazdasáért felelős helyettes államtitkára sajtótájékoztatón pénteken Budapesten.

A Kiváló Minőségű Sertéshús (KMS) védjegy a sertéshúsok és sertéshús készítmények értékesítését is segíti, és lehetővé teszi a fogyasztóknak a minőség nyomon követését és a megkülönböztetést - mondta. Tájékoztatása szerint a védjegyrendszerhez való csatlakozás ingyenes, a költségeket a minisztérium a VHT-n keresztül, a sertésstratégia megvalósítására elkülönített keretből finanszírozza.

Németh Antal, a VHT elnökének ismertetése szerint a védjegy használatát pályázat útján nyerhetik el a sertéshizlaló vállalkozások, őstermelők, vágóhidak, daraboló és feldolgozó üzemek, vagy kereskedelmi és vendéglátóipari egységek. Eddig 10-12 cégnél tartottak vizsgálatot az auditorok márciusban, az első pályázók a védjegy alkalmazását 2 héten belül megkezdhetik. Az idén több száz jelentkezőt várnak, a vizsgálatok biztosítják, hogy a termék a termékpálya minden szintjén megfelel az előírásoknak.

A KMS-nek a Magyarországon felnevelt, GMO-mentes takarmánnyal etetett vágott állat húsa minősíthető. Az elbírálást héttagú, független szakértői testület végzi, amely egyebek között a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH), a fogyasztóvédelem és az agrárkamara szakembereiből áll - mondta. Kiemelte, hogy a védjegy használót folyamatosan ellenőrzik, egyebek között a bizonylatok mellett a helyszínen vizsgálják a tartást vagy a forgalmazást. Szavai szerint a rendszer célja, hogy növekedjen a hazai sertésállomány, emelkedjen az országban előállított sertéshúsok és készítmények fogyasztása.

<http://www.origo.hu/tafelspicc/hirek/20140321-uj-vedjeggyel-probaljak-javitani-a-sertes-minoseget.html>

(Origo, 2014. március 21., péntek)

## **Olympus: Taiwani szerviz javítja, magyar szerviz elhajtja**

Miklósnek csak két hetet kellett volna Taiwanon üdülnie, hogy megjavítsák Olympus OMD EM-5 tükör nélküli fényképezőgépe LCD-kijelzőjét. Erre sajnos nem volt lehetősége, itthon viszont már a javítás lehetetlennek bizonyult:

Gondolom megosztom veletek tapasztalataimat az Olympus szervizével kapcsolatban, bár nem hiszem hogy ettől nekem jobb lesz, de talán mások meggondolják, hogy tőlük vegyenek bármit is.

2012-ben vettem egy akkor megjelent, nem olcsó fényképezőgépet (konkrétan OMD EM-5) a Dohány utcai márkaboltban, 2 éves magyar- és 1 éves világaranciával. Ezután hosszú külföldi útra mentem, amikor a gép hátsó LCD-je meghibásodott (a bal oldala csak zöldben pompázik), már az 1. év után.

Közben eljutottam Taiwanra, ahol van hivatalos szerviz. Itt a kedves alkalmazottak leültettek, teával kínáltak, majd kb. 10 perc után közölték, hogy nagyon sajnálják, de garanciálisan nem tudják megjavítani (ezzel én is tisztában voltam, nem is számítottam rá), az LCD a belekerült víztől lett ilyen (miközben azért vettem a gépet, mert állítólag vízálló), ennyi meg ennyi lenne a javítás, csak alkatrészt kell rendelni, ami 1-2 hét. Ennyi időm sajnos nem volt, ezért gondoltam hazaérve javíttatom meg, garanciálisan.

A budapesti szervizben azonban kapásból közölték, hogy nem garanciális, mert nem rendeltetésszerűen használtam, és egyébként is hogy néz ki (a gép, nem én). Ezzel nem értettem egyet (nem használtam sömnyitőként például, a lehetőségekhez képest vigyáztam a gépre, de a 14 hónap, többnyire párás éghajlati utazás és intenzív használat nyomai meglátszottak rajta), de nem álltam le kapásból fogyasztóvédelemmel fenyegetni, gondoltam megvárom mit mondanak mennyibe kerülne.

A bevizsgálás a taiwanival ellentétben kb. 1 hétig tartott, majd közölték, hogy nem tudják javítani. Azért még megjegyezték, hogy milyen szarul nézett ki belül is. Kösz. Ügyfélbarát hozzáállás. Nem akarok többet utánajárni, a gépet így is tudom használni, mert többnyire a viewfindert használom, de többször nem veszek tőlük, és ha valaki Olympust szeretne

Magyarországon, akkor caveat emptor.

[http://homar.blog.hu/2014/03/21/olympus\\_taiwani\\_szerviz\\_javitja\\_magyar\\_szerviz\\_elhajtja](http://homar.blog.hu/2014/03/21/olympus_taiwani_szerviz_javitja_magyar_szerviz_elhajtja)

(homar.blog.hu, 2014. március 21., péntek)

## **Két hét alatt kapta vissza a pénzt a Shoptline-tól**

Judit hat látszólag készleten lévő könyvből csak kettőt tudott leszállítani a Shoptline, a pénzt viszont csak 2 héttel később tudták visszautalni. És a bankra ezután még mindig várni kell. Nesze neked 4 órás tranzakció.

Bő két hete tart a vesszőfutásom a Shoptline webáruházzal, és mint hallottam, esetem nem egyedi, több ismerősöm is beszámolt az alábbi jelenségről. A történetek: 2014. március 4-én rendeltem a fenti cégtől 6 db könyvet, összesen 13.118 forintért. Mivel még sosem volt gondom ezzel a webáruházzal, meg így olcsóbb is, banki átutalással előre elküldtem a végösszegnek megfelelő pénzt. Azért rendeltem tőlük, mert valamennyi könyvük mellett feltüntették, hogy készleten van, tehát nem kell rá várni, se megrendelni, semmi, csomagolják és jön.

Az első hidegzuhany március 7-én ért, amikor egy emailt kaptam, miszerint az egyik könyv "sikertelen rendeléstétel", melyet nem tudnak beszerezni nekem. Arról, hogy az ezért a könyvért kifizetett pénzt (egyébként 2900 Ft) hogyan és mikor kapom vissza, már nem tájékoztattak, ezért írtam nekik egy emailt, amiben megtudakoltam a fentieket. Az emailmet még csak válasza sem méltatták.

Pár nappal később felhívtam őket, mégis mi van ilyenkor. Az ügyintéző hölgy – egyébként kedvesen – közölte, hogy némi technikai problémájuk akadt, de nyugodjak meg, 2-3 héten belül vissza fogom kapni a pénzemet, ők különben is milyen rendesek, mert erre a törvény 30 napot ad. Értitek, még én legyek hálás, hogy csak 2-3 hétig ülnek a pénzemen, miután behazudták a naiv vásárlónak, hogy van egy termékük, aztán kiderült, mégsincs. Mindegy, nem akartam cirkuszt, tudomásul vettem.

Igen ám, de március 11-én jött egy újabb levél. Ebben már arról értesítenek, hogy további három (tehát a hat rendelt könyvből összesen négy) könyvet bizonytalan ideig nem tudnak beszerezni, és kéri szíves türelmemet. Na, itt elszakadt a cérna.

Írtam nekik egy nem túl kedves hangvételű levelet (semmi anyázás vagy ilyesmi), amiben megírtam, hogy nem érdekelnek a technikai problémáik, kettő napon belül kérem vissza a pénzemet, a hiányzó négy könyv rendelésétől pedig elálllok, ha pedig ezt a megkeresésemet is válasz nélkül hagyják, a fogyasztóvédelemhez fordulok. Erre érkezett egy egysoros válaszlevél, hogy a mai napon intézkednek a pénzem visszautalásáról. Ez volt március 14-én, öt nappal ezelőtt. A pénzem azóta sem érkezett meg.

Érkezett viszont ez ügyben egy harmadik levél (az egyébként mindennapos promóciós levelek mellé, mert azt bezzeg tudják küldözgetni), melyben arról értesítenek, hogy a leadott rendelésből 3 db tételt töröltek. A negyedikről, ami a poszt elején említett 2900 forintos könyv, egy mukkot sem írtak. Sem pedig arról, miért nem érkezett meg a pénzem. Vagy hogy most annak az árát benyelik, vagy mi van ilyenkor?

Mivel továbbra sem foglalkoznak velem, továbbá mások is mondták, hogy készleten lévőknek hirdetett könyveket nem szállítanak hetek óta (automatikus levélben jelzik, hogy bocs, mégsincs készleten, van olyan ismerősöm, aki bő egy hónapja várja a könyveit, míg egy másiknak egyetlen könyvet se tudtak beszerezni), a beszédett pénzről pedig mélyen hallgatnak és hozzáállásuk abszolút nem konstruktív, ezért most megelégetem és megírom, mindenki óvatosan rendeljen a fenti webáruházból, legalább addig, míg nem raknak kicsit rendet maguk körül. Korábban nem tapasztaltam náluk ilyen anomáliát, de mivel most abszolút nem együttműködök, ezért úgy döntöttem, nyilvánosságra hozom a történeteket. A Shoptline nyugodtan cáfolhatja, ha akarja, a fent leírtakat az emailekkel maradéktalanul igazolni tudom. És igen, tudom, legközelebb majd utánvéttel fizessek.

[http://homar.blog.hu/2014/03/21/ket\\_het\\_alatt\\_kapta\\_vissza\\_a\\_penzet\\_a\\_shopline-tol](http://homar.blog.hu/2014/03/21/ket_het_alatt_kapta_vissza_a_penzet_a_shopline-tol)

(homar.blog.hu, 2014. március 21., péntek)

## **Elfogadta az Elmű közgyűlése a 16 milliárdos osztalékot**

Az Elmű igazgatósága a tartalékból 16 milliárdot, részvényenként 2650 forintos osztalékot javasolt fizetni a társaság pénteki közgyűlésén, amit a részvényesek el is fogadtak. Az állami MVM nem kért osztalékot, javaslatát nem támogatták - írja a Napi.hu.

A portál információi szerint az áramszolgáltató igazgatósága a 30 milliárd forintos veszteség mellett a tartalékból javasolta fizetni az osztalékot, ez nem befolyásolja a társaság operatív működését a jövőben. A veszteség egy 35 milliárdos hálózati leírásból fakad, az árváltozások miatt a könyvvizsgáló szerint ennyivel kevesebbet érnek a vezetékek.

A Napi.hu közlése szerint az MVM Magyar Villamos Művek Zrt. képviselője javasolta, hogy ne fizessen osztalékot az Elmű. A javaslatot csak maga a társaság támogatta a 15 százalékaival. Az igazgatóság eredeti javaslata viszont 84 százalékos többséget kapott.

Az Elmű osztalékfizetése szokatlanul hamar, már április 7-én kezdődik - írja a Napi.hu. A Napi Gazdaság korábban arról írt, hogy egyes vélemények szerint a közgyűlés korai időpontjával biztosíthatja az Elmű, illetve az Émász, hogy április elejéig, a választásokig kifizethesse osztalékát.

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

Giró-Szász András kormánybiztos erre reagálva azt mondta: a kormány megdöbbenőnek tartja, hogy egyes közműszolgáltatóknál a vagyonszereléssel, valamint az osztalékfizetés időpontjának előrehozásával pénzkimentési akció zajlik. Egyben bejelentette, hogy a kormány szigorú és teljes kivizsgálást rendelt el a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál (MEKH) az Elmű-Émász előrehozott éves közgyűlésével kapcsolatban.

A MEKH előrehozott adatbekérést kezdeményezett az Elmű-Émász előrehozott éves közgyűlésével összefüggésben; tájékoztatásuk szerint ennek célja az érintett társaságok gazdasági helyzetének és jövődélmezőségének vizsgálata, különös tekintettel az ellátásbiztonságot garantáló zavartalan működéshez szükséges felelős gazdálkodás feltételeire.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Elfogadta\\_az\\_Elmu\\_kozgyulese\\_a\\_16\\_milliardos\\_osztalekot.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Elfogadta_az_Elmu_kozgyulese_a_16_milliardos_osztalekot.html)

(mfor.hu, 2014. március 21., péntek)

## **Kampány az internetes vásárlásról**

A Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület a Nemzetgazdasági Minisztérium támogatásával 2014 februárjában valósította meg az internetes vásárláshoz fűződő jogainkról szóló tájékoztató kampányát.

A kampány keretében három, egyenként 80 másodperc hosszúságú spot készült, melyben az utca emberét kérdeztük arról, hogy mennyire ismeri fogyasztói jogait az internetes vásárlás területén (tudja-e hogy lehetősége van elállni meghatározott időn belül indoklás nélkül a szerződéstől, mennyi ideig van lehetősége az elállásra, illetve elállás esetén van-e bármilyen fizetési kötelezettségünk). A spotok egy héten keresztül, összesen 24 alkalommal kerültek sugárzásra az m1, valamint a Duna Televízió csatornákon.

A témához kapcsolódó fontos hír még, hogy 2014. június 13-án lép hatályba a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól, amely - a vonatkozó európai uniós irányelv alapján - több változást hoz majd az üzleten kívül, illetve

távollévők között kötött szerződések, így az internetes vásárlás területén is. Ezek közül talán a legfontosabb - ahogyan az a fenti spotok egyikében is megjelenik - hogy a fogyasztóknak az új szabályok életbe lépésétől kezdve 8 munkanap helyett immár 14 napjuk lesz arra, hogy a megkötött szerződéstől indoklás nélkül elálljanak - adta hírül a szerkesztőségünkhöz eljuttatott sajtóközlemény.

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=31632&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=31632&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2014. március 21., péntek)

## **Figyelem: veszélyes készítmények!**

Az ÁNTSZ tájékoztatást adott ki egyes veszélyes készítményekről. Az anyagok akár az interneten keresztül is megrendelhetők, nem árt figyelni.

A Spanyol Gyógyszer- és Gyógyászati Segédeszköz Hatóság gyorsriasztás (Rapid Alert) bejelentésben arról értesítette a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Országos Gyógyszerészeti Intézet Főigazgatóságát, hogy a Women's Phytoestrogen Formula lágykapszula (Lotszám: 2757653) elnevezésű – gyógyszernek nem minősülő – készítmény feltehetően klóramfenikol gyógyszer-hatóanyaggal szennyezett, valamint a Hydravax High Potency Diuretic Weight Loss Solution, 45 kapszula üvegenként elnevezésű készítmény valamennyi tétele triamteren gyógyszer-hatóanyagot tartalmaz.

Illusztráció

Az összetevők nem szerepelnek a készítmények címkéjén és tájékoztatójukban, a készítmények forgalmazása alkalmas lehet a fogyasztók megtévesztésére. Az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet tájékoztatása alapján, a fent jelzett készítmények étrend-kiegészítőként Magyarországon nem kerültek bejelentésre.

Tekintettel arra, hogy a készítmények akár interneten keresztül is megrendelhetők, az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztifőorvosi Hivatala felhívja a lakosság figyelmét, hogy agyógyszernek nem minősülő készítmények, így az élelmiszer kategóriába tartozó étrend-kiegészítők gyógyszer-hatóanyagot nem tartalmazhatnak, jelenlegi összetételükkel veszélyeztethetik a fogyasztók egészségét. Amennyiben a nevezett készítmények forgalmazását észlelik – a lakosság egészségének védelme érdekében – a szükséges hatósági intézkedések mielőbbi megtétele céljából jelezzék az illetékes Fővárosi/Megyei Kormányhivatalok Népegészségügyi Szakigazgatási Szerveinek.

[http://hir6.hu/cikk/95232/figyelem\\_veszelyes\\_keszitmenyek](http://hir6.hu/cikk/95232/figyelem_veszelyes_keszitmenyek)

(hir6.hu, 2014. március 22., szombat)

## **Csak a GMO mentes disznó a jó disznó**

Új védjegyet vezetnek be a magyar sertéshús minőségének garantálására. A védjeggyel csak a Magyarországon felnevelt, GMO-mentes takarmánnyal etetett állat húsa minősíthető.

Csak az itthon nevelt sertés húsa kaphat védjegyet - Kép: Pixabay

A Kiváló Minőségű Sertéshús (KMS) védjegy a sertéshúsok és sertéshús készítmények értékesítését segíti, és lehetővé teszi a fogyasztóknak a minőség nyomon követését és a megkülönböztetést – mondta Feldman Zsolt a VM államtitkára. Tájékoztatása szerint a védjegyrendszerhez való csatlakozás ingyenes, a költségeket a minisztérium a Vágóállat és Hús Szakmaközi Szervezet és Terméktanácson (VHT) keresztül, a sertésstratégia megvalósítására elkülönített keretből finanszírozza.

Már Kínába is mehet a magyar disznó!

Németh Antal a VHT elnöke szerint a védjegy használatát pályázat útján nyerhetik el a sertéshizlaló vállalkozások, őstermelők, vágóhidak, daraboló és feldolgozó üzemek, vagy kereskedelmi és vendéglátóipari egységek. Eddig 10-12 cégnél tartottak vizsgálatot az auditorok márciusban, az első pályázók a védjegy alkalmazását 2 héten belül megkezdhetik. Az idén több száz jelentkezőt várnak, a vizsgálatok biztosítják, hogy a termék a termékpálya minden szintjén megfelel az előírásoknak.

A KMS-nek a Magyarországon felnevelt, GMO-mentes takarmánnyal etetett vágott állat húsa minősíthető. Az elbírálást héttagú, független szakértői testület végzi, amely egyebek között a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH), a fogyasztóvédelem és az agrárkamara szakembereiből áll - mondta. Kiemelte, hogy a védjegy használóit folyamatosan ellenőrzik, egyebek között a bizonylatok mellett a helyszínen vizsgálják a tartást vagy a forgalmazást. Szavai szerint a rendszer célja, hogy növekedjen a hazai sertésállomány, emelkedjen az országban előállított sertéshúsok és készítmények fogyasztása.

Több pénz jut boldogabb disznókra

Jelentősen növekszik a sertésjóléti támogatás összege, a támogatási forma egészen 2018-ig lesz igénybevehető. Több más támogatási forma is emelkedik az idén a sertéstartók részére. További részletek itt olvashatók!

[http://www.piacprofit.hu/kkv\\_cegblog/piac/csak-a-gmo-mentes-diszno-a-jo-diszno/](http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/piac/csak-a-gmo-mentes-diszno-a-jo-diszno/)

(piac-profit.hu, 2014. március 22., szombat)

## **Többet számolt fel a vízmű a mérőkért**

**Úgy tűnik, nem véletlenül érinti a rezsicsökkentés újabb hulláma a közműszolgáltatások méréséhez köthető díjakat. A Gazdasági Versenyhivatal szerint az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft. úgy élt vissza gazdasági erőfölényével, hogy túlzottan magas tarifát számolt fel a mellékvízmérők zárral való ellátásáért.**

Tavalyelőtt indult az a nemrégiben zárult versenyfelügyeleti eljárás, amely egy korábbi időszakra, az Érd és Térsége Regionális Víziközmű (ÉTV) Kft. 2011 márciusa és decembere közötti tevékenységére terjedt ki. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szerint ebben az időszakban a vízműcég az általa alkalmazott díjakkal hátrányos helyzetbe hozta a fogyasztókat, mert a mérők plombálásáért felszámolt költség magasabb volt, mint a hasonló helyzetben lévő más vállalkozások árai. Ráadásul a kft. költségeinek elemzésekor a versenyfelügyelet szerint nem lehetett kimutatni olyan körülményt, amely alapján az átlagos árakat jelentősen meghaladó díjak alkalmazása lett volna indokolt. - A versenytanács álláspontja szerint az ÉTV Kft. a mellékvízmérő műszaki átvételéért és zárral való ellátásáért elkért tarifáit tisztességtelenül, indokolatlanul magasan állapította meg - közölte a GVH.

2011-ben meglehetősen érdekesen alakultak az ÉTV-nél a mellékmérők plombálásának díjai. A hivatal által nyilvánosságra hozott adatok szerint 2011. március 1-je és március 20. között darabonként tízezer forintot kért a cég ezért a szolgáltatásért, míg ha egyszerre két vízórat láttak el zárral, akkor csak nyolcezer forintba került egy darab, négy mérő egyidejű plombálásánál pedig egy eszközért négyezer forintot kellett fizetni. Mindez jóval magasabb árazást jelentett, mint a 2011 elején hatályos tarifa a cégnél, március 1-je előtt ugyanis egy vízóra plombálása még csak 4400 forintba került.

Mint a GVH határozata fogalmaz, az ÉTV-nél március 21-re felülvizsgálták és módosították a díjszabást, amit a vízszolgáltató azzal magyarázott, hogy az előkalkulációs módszerrel kidolgozott árakról kiderült: azok tervezésénél több hibát is elkövettek.

Az ÉTV közlése alapján 2011ben összesen 1273 darab mellékvízmérő plombálása történt meg, ennek nettó árbevétele 5,756 millió forint volt. A díjszabás furcsa alakulását azonban jól mutatja,

hogy míg 2011. március 1-20. között átlagosan 6615 forintba került a fogyasztóknak egy mérő zárral való ellátása, az év későbbi szakaszában átlagosan már csak 4521 forintot kértek ezért a szolgáltatásért.

Az érdivíziközműcégnek ennek ellenére nem kell büntetést fizetnie, mert a GVH szerint egyrészt rövid ideig állt fenn jogsértés, másrészt a társaság önként visszafizette a díjkülönbözetet az érintett fogyasztóknak.

Az ÉTV azon vízszolgáltatók közé tartozik, ahol a területileg illetékes önkormányzatok többségi, de nem kizárólagos tulajdonosok.

(Magyar Nemzet, 2014. március 22., szombat, 17. oldal)

## Csak ígéret a kedvezmény?

**Nem teljesített kedvezmények és a vártnál magasabb számlák vezetik a távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok listáját. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége szerint tudatos vásárlói magatartással a kifogásolt esetek jó része elkerülhető. Ha panaszunk anyagi jellegű, érdemes időben cselekedni, mert egy év után a jogos követelések is elévülnek.**

Bár az elmúlt években sokat javult a fogyasztók tudatossága és a távközlési, hírközlési szolgáltatók magatartása, a panaszok száma továbbra sem mondható alacsonynak. A roaming szabályozás változásával lényegében megszűntek a korábban nagy számban előforduló, szándékolatlan barangolások miatti sokkoló számlák. Ehelyett viszont az egyre összetettebb - internetet, mobil- és vezetékes telefont, kábeltévé magukban foglaló - csomagok esetén ígért kedvezmények sokszor nem köszönnek vissza a számlán.

Mint Kispál Edit, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének (FEOSZ) szóvivője lapunk megkeresésére elmondta, ezen panaszok kapcsán általában gyorsan sikerül zöld ágra vergődni a szolgáltatóval, amely - ha egyértelmű a helyzet - később rendszerint jóváírja az ígért kedvezményt. Mindenképp érdemes azonban időben cselekedni, a szabályok szerint ugyanis a jogos követelések is hatályukat veszítik egy esztendő után, vagyis az egy évnél régebbi, nem teljesített, de nem is számon kért kedvezményeket már nem lehet érvényesíteni. Ez igaz azokra az esetekre is, ha az ügyfélnek van számlatartozása; amit ha egy éven belül nem követel a szolgáltató, akkor megszűnik a fizetési kötelezettség.

A FEOSZ szóvivője említést tett a túlszámlázásokkal összefüggésben megfogalmazott, viszonylag nagy számú panaszról is. Mint rámutatott, ezek jelentős része emelt díjas SMS-ekkel és az indított hívások számával kapcsolatos, és jellemzően nem állapítható meg a távközlési szolgáltató mulasztása vagy hibája, így inkább az ügyfél figyelmetlenségéről lehet beszélni. Hasonló okokra vezethetők vissza a hűségidő lejártá után megnövekvő tarifák miatti kifogások is. - Sokan nem számolnak azzal, hogy kezdetben ugyan kedvezményes tarifán kapják az adott mobilszolgáltatást, azonban a hűségidő lejártával a szolgáltatás továbbra is elérhető, ám a havi díjak drasztikusan megemelkedhetnek. Ezért érdemes fejben tartani, mikor és mennyi időre szerződünk. Ezt az információt egyébként a havi számlaértesítő is tartalmazza fogalmazott Kispál Edit. Hozzátette: pozitív fejlemény, hogy a hűségi szerződés idd előtti felmondásával csak a kedvezmény, például a csomagban kínált készülék értékének megfelelő kötbér megfizetésére kötelezhető az ügyfél.

A szervezet szóvivője említést tett a Magyar Telekom által 2012ben felszámolt sárgacsekk-díj ügyéről is; amellyel kapcsolatban rövidesen megszülehet a jogerős bírósági döntés. Emlékeztetett, az elsőfokú döntés szerint a távközlési cég nem háríthatta volna át a postai befizetés költségeit ügyfeleire. - A FEOSZ azt szeretné elérni, hogy a károsult ügyfeleket kárpótolja a Telekom - jegyezte meg.

(Magyar Nemzet, 2014. március 22., szombat, 17. oldal)

## **A közvetítők is felelősek**

**Azokra is kiterjesztené a fogyasztóvédelmi szabályokat az Európai Parlament, akik nem utazási irodában rendelt komplett csomag megvásárlásával mennek nyaralni, hanem közvetítők szolgáltatásaiból maguk állítják össze az utat, például az interneten.**

Jelentősen megváltoztak az utazási szokások az internetes értékesítés térhódítása miatt, így mára számos önállóan szervezett út nem tartozik a kilencvenes években készült, jelenleg is érvényben lévő uniós szabályok hatálya alá. Jogilag tehát szürke zónában találhatják magukat azok a turisták, akiket nem utazási iroda által szervezett nyaraláson ér valamilyen sérelem, hanem a világhálón elérhető szolgáltatásokból maguk állítják össze a kiruccanást. Az Európai Parlament (EP) ezért úgy döntött, átdolgozza a szervezett utazási formákról szóló irányelvet, hogy egyértelműbbé váljanak az utasok jogai.

A tervezet szerint a jövőben a fogyasztókat közérthetőbben kell tájékoztatni arról, hogy alapesetben a szervező felel a szerződésben szereplő valamennyi szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Az új elképzelések arra is kitérnek, hogy a szolgáltatók a vásárlást követően nem módosíthatják jelentősen a járatok indulási időpontját. Emellett az utazatóknak gondoskodniuk kell megfelelő szállásról, vagy legfeljebb öt napon át maximum 125 euró értékben állniuk kell az utasok szállodaszámláját, ha előre láthatatlan okból a turisták nem tudnak időben hazatérni. Az EP korlátozná az áremelés lehetőségét is, vagyis a szolgáltatás megrendelése után csak meghatározott esetekben lehetne drágulás, például az üzemanyagok árának vagy az adók mértékének változásakor. Ha pedig az áremelés nyolc százaléknál nagyobb, akkor az ügyfélnek másik utazást is fel kell ajánlani, vagy vissza kell adni a pénzt, ha az utas kéri. Utazási irodával való szerződés esetén ha a nyaralás alatt tönkremegy a szervezőcég, akkor az új szabályok értelmében a nyaralókat mindenképpen haza kell juttatni, ráadásul anélkül, hogy a turistáknak félbe kellene szakítaniuk az üdülést.

Az unió úgynevezett rendes jogalkotói folyamatában mind az EP-nek, mind a tagállamok szakminisztereit tömörítő tanácsnak rá kell még bólintania a javaslatra.

(Magyar Nemzet, 2014. március 22., szombat, 17. oldal)

## **Termékszavatosság: a gyártó is felel**

A március 15-én hatályba lépett új polgári törvénykönyv (Ptk.) bevezette a termékszavatosság intézményét. Ebben az esetben - szemben a kellékszavatossággal - a vásárló nemcsak a vele szerződött eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, aminek során javítást, cserét kérhet.

A gyártót, forgalmazót akkor terheli felelősség, ha a termék hibája már a vásárláskor is fennállt. A jog érvényesítését nehezíti ugyanakkor, hogy az eladó felelősségét a vásárlónak kell bizonyítania. A termékszavatosságra nincs hatással, hogy a terméket időközben továbbadták-e, amennyiben ugyanis az új tulajdonos is fogyasztónak minősül, akkor: ő is közvetlenül fordulhat a gyártóhoz vagy a forgalmazóhoz. (T. K.)

(Magyar Nemzet, 2014. március 22., szombat, 17. oldal)

## **Nagyrészt befizették a bankok a büntetést**



**Gyorsabban zárjuk le az eljárásokat és ügyfélbarátabb lett a hivatal, a fúzióval kapcsolatos ügyeket a korábbinál kétszer-négyszer gyorsabban fejezzük be - vont több mint hároméves mérleget a Napi Gazdaságnak Juhász Miklós, a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) elnöke. A végtörlesztés kapcsán a pénzügyintézetekre kirótt mintegy kilencmilliárd forintos büntetést, egy 580 millió forintos tétel kivételével, a bankok befizették.**

Csákó Attila

A GVH élére 2010 novemberében nevezték ki. z akkor meghatározott céljaiból mi teljesült?

- Gyorsabban zárjuk le az eljárásokat és a hivatal ügyfélbarát jellege is erősödött. Egy olyan hivatalnál, amelynek a fehérgalléros bűnözők ténykedését, a magyar és külföldi cégek összekacsintását kell figyelnie és felderítenie, biztos, hogy utóbbinak kell lennie az elsődleges szempontnak?

- A nagyobb ügyfélbarátság nem azt jelenti, hogy elnézőbbek lennénk a kartellező vállalkozásokkal vagy más jogsértésekkel szemben. A fúziós ügyeknél elértük azt, hogy az egyszerűbbeket 20-25, a bonyolultabbakat pedig átlagosan 90-100 nap alatt lezárjuk. Korábban ezek időtartama 103, illetve 186 nap volt. Vállalkozások felvásárlása, összeolvadása esetén általában elemi érdek, hogy a bizonytalan, függő helyzet, így az engedélyezés is a lehető legrövidebb legyen, ezért tartom fontosnak az előrelépést. Mára azt is elértük, hogy fogyasztóvédelmi eljárásainkat egy éven belül, a törvényes határidőben lezárjuk. Amikor átvettem a hivatal irányítását, volt olyan fogyasztóvédelmi ügyünk, amely két vagy három éve volt folyamatban. Az eredmény a szervezeti változtatásoknak is köszönhető.

A törvényhozás mennyiben volt partner, miben hallgatták meg az önök javaslatait?

- A panaszkezelés rendjét érintő törvényi szabályozás segített abban, hogy az újonnan létrehozott ügyfélszolgálati iroda hatékonyabban szűrje meg a hivatalhoz évente érkező több ezer jelzést, így a szakmai irodák jobban tudnak az érdemi munkára koncentrálni.

A jogalkotó részéről mely területeken kellene még lépni?

- A törvény előírja, hogy a közbeszerzések során az ajánlatkérők jelezzék nekünk, ha versenyjogilag aggályos jelenséget tapasztalnak. A baj az, hogy jelenleg nem érdekelték abban, hogy éljenek ezzel a lehetőséggel, kötelezettséggel. Ma Magyarországon egy beruházás túlnyomórészt pályázati - uniós és hazai - forrásokból valósul meg, amivel többnyire szoros határidőben és szigorú előírások szerint kell elszámolni. Az ajánlatkérőnek - érthetően - az az érdeke, hogy az elnyert pénzt felhasználja, a projekt megvalósuljon, amit veszélyeztethet egy esetleges, elhúzódó versenyhivatali eljárás.

A közbeszerzések - vélt vagy valós - anomáliáit politikai alapon szokták a GVH-nál támadni?

- Nem jellemző. A problémát inkább az okozza, hogy esetenként rajtunk kérnek számon, hogy fellépjünk olyan ügyekben, amelyek nem a mi, hanem az ajánlatkérő vagy a közbeszerzési hatóság kompetenciájába tartozik. Volt már olyan, hogy megcsörrent a telefonja D D és egy politikai szereplő - bármelyik oldalról - szívességet kért?

- Nem volt.

- Mennyiben segítette a munkájukat az a nem D D régóta megváltozott szabály, hogy aki például kartellezett, majd feladja magát és társait, az amnesztiában részesülhet?

- Két dolgról van szó. Az egyik az úgynevezett engedeékenység, ami nagyon leegyszerűsítve azt jelenti, hogy az, aki részt vett a kartellben, de ezt jelzi a hivatalnak, s azzal együttműködik, részben vagy egészben mentesül a bírság kiszabása alól. A másik eset az, amikor valakinek a tudomására jut egy kartell, s erre bizonyítékot szolgáltat. Ebben az esetben az informátor díjazásra tarthat igényt.

Mikor fizettek és mennyit ilyen címen?

- Tavaly, tízmillió forintot. Az összeg egyébként a kiszabott bírság egy százaléka, legfeljebb ötvenmillió forint lehet.

A végtörlesztés kapcsán - vélelmezett - egyeztetéseik miatt a bankokra nemrég kirótt kilencmilliárd forint befolyt már?

- Bár a pénzügyintézetek jogorvoslással éltek, csak egyikük kérte a végrehajtás felfüggesztését, így a kiszabott bírság 580 millió forint kivételével befolyt.

Mi a helyzet a TV2 adásvételének ügyében?

- Idén február 7-én érkezett hozzánk egy bejelentés, amelynek alapján azt vizsgáljuk, hogy engedélyköteles ügyletről volt-e szó. Ha igen, versenyfelügyeleti eljárás indul, ha nem, a bejelentést elutasítjuk. Ami tehát jelenleg folyamatban van, az nem versenyfelügyeleti eljárás.

Az agrárkormányzat 2012-ben garantálta a termelőknek a dinnye felvásárlási árát. Ez nem torzította a versenyt?

- A céllal, hogy védik a termelőket, egyet lehet érteni. Csakhogy ebben a formájában azért rossz a jogszabály, mert az nem csak a termelők esetében zárja ki a hatékony fellépés lehetőségét, hanem mindenkire vonatkozik, aki mezőgazdasági termékkel foglalkozik, így az áruházláncokra, felvásárlókra, feldolgozókra is.

A GVH-nál dolgozó 120-125 fő a magyar gazdaság méretéhez, a vállalkozások számához képest elég kevésnek tűnik.

- Valóban szükség lenne egy öt-tíz fős létszámbővítésre, mint ahogy az illetménytábla finomítására is.

„Lefordítva”: akkor anyagilag nincsenek megbecsülve. - Nekünk a piaccal kell versenyezni, mert a versenyszférában a mi illetményünkhöz képest gyakran a többszörösét kaphatja egy jó szakember.

Akkor nem a legjobb szakemberekkel dolgozik?

- Nem erre gondoltam. A kollégák többsége elhivatottságból és jól végzi a munkáját, de természetesen jó lenne, ha a munkájukat a piaci viszonyokhoz közelítve tudnánk honorálni. A pályakezdő fiataloknak egyébként jelenleg is jó perspektíva a GVH.

Nem ugródeszkának használják a Versenyhivatal, mondván, lehúzok itt néhány évet, megtanulom a legális kiskapukat, aztán egy halom pénzért eladom a tudásomat a piacon?

- A kollégáim jó része reményeim szerint nem így gondolkodik. Amúgy meg nehéz bárkin is számon kérni, ha kedvezőbb feltételek miatt munkahelyet vált.

Nehéz, de valamit tenni kellene a jelenség ellen.

- Ezért említettem az illetménytábla emelését.

- Működésük kapcsán elvárás, hogy mennyi büntetést kell beszedniük a kincstárnak?

- Nem.

A büntetésekből saját működésükre is fordíthatnak?

- Nem, teljes egészében a központi költségvetés biztosítja a munkánkhoz szükséges forrásokat.

Mi számít önöknél ügynök? Azzal foglalkoznak, ha két falusi pék összebeszél, s feltornásszák áraikat, vagy csak a nagy, látványos, százmilliós, milliárdos ügyek számítanak?

- A kisebb esetekre is fontos odafigyelni, nem csak a nagyokra. A helyi ügyek közel vannak az emberekhez, s ha ott tapasztalnak valamilyen anomáliát, sérelmet, azt rögtön, a saját bőrükön érzik. Ilyenek például a közszolgáltatások terén a vízóracsérével, szemétszállítással kapcsolatos ügyeink. Egy többmilliárdos útépítő kartell esetében ugyan tudják az emberek, hogy az káros, de a hátrányt nem érzékelik közvetlenül.

A gazdasági életben jelenleg hol lehetnek a legnagyobb visszaélések?

- Érzésem szerint az informatika és a beruházások területén lehetnek komolyabb problémák. Azon vagyunk, hogy felszámoljuk ezeket.

(Napi Gazdaság, 2014. március 24., hétfő, 4. oldal)

## **(Ki)fárasztó fogyasztóvédelem**

A Nagy Áruházlánc - továbbiakban Náncc - rádiós reklámban hívja fel Fogyasztó - továbbiakban F. - figyelmét egy termékre, ami három napig nagyon- nagyon akciós áron kapható. F. megőrül, de tapasztalt egyed lévén rögzest az akció első napjának 5. órájában felkeresi Náncc legközelebbi üzletét, és sejtelmei beigazolódnak. Termék az első órában elfogyott. F. nem adja fel, autóba pattan, és felkeresi Náncc második üzletét. Eladó karjait széttárja, és a termék hült helyére mutat. Bizalmasan megsúgja, F. ne is keresse a terméket, az összes üzlet egy raklapnyit kapott, csókosok felvásárolták. Vásárlók könyve, bejegyezz, hazamegy. Négy hét múlva ügyintéző gyöngybetűs

aláírásával levél Nánctól, sajnáljuk, fel szoktuk mérni, de most, törekszünk a vásárlók, reméljük, továbbra is a bizalom stb. F. úgy érzi, sokadszor nézik homokozó lapátos kisdédnek, de beugrik egy barátságos férfiarca a televízióból, aki arra buzdítja a csalódott F.-ket: bizalommal forduljanak ilyen esetekben a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület - továbbiakban BT. - hez. F. ímélt ragad, szkennel keletkezett dokumentumokat, elküld. BT. egy hét múlva válaszol: eljárás hatáskör hiánya miatt nem indítható meg, mert „fogyasztó és panaszolt között nem áll fönn fogyasztói jogvita, mivel nem került sor a termék megvásárlására”. Elnök sk. Itt most tekintsünk el attól, hogy F.-nek pontosan ez a baja, mármint hogy önhibáján kívül a termék megvásárlására nem került sor. F. feje lilul, de nem tágit. PEST MEGYEI KORMÁNY HIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FEL - ÜGYELŐSÉG. (Ez a fejlécük.) Ügyintéző válaszol: hatáskör hiányában stb. panasz lepasszolva a Gazdasági Versenyhivatalhoz. Továbbiakban GVH. F. közel megy a falhoz, okosan biccent, fal halkán megremeg. GVH panaszt nyugtáz, további tájékoztatást akkor ad, „ha a panasszal megjelölt magatartással kapcsolatban versenyfelügyeleti eljárást indít ...ha a felügyeleti eljárásnak nincs helye, panaszos erről tájékoztatást nem kap”. Itt a vége, fuss el véle. Bezár Miki mókatára. Az ápolók gyülekeznek. Attól tartok, átlag magyar fogyasztó ezt a procedúrát sohasem csinálja végig, és mélységesen igaza van - F. is csak dacból -, hiszen a fenti eset is azt bizonyítja, hogy az egész magyar úgynevezett fogyasztóvédelmi rendszer a fogyasztó kifárasztására, a nagy áruházláncok, szupermarketek és szolgáltatók érdekeinek messzemenő tiszteletben tartására van kitalálva. De sok ember jól elvan benne. Hatásköre csak a jóistennek van, de az ő e-mail címét 142 évre titkosították. Sört meg ne akcióban vegyen a fogyasztó, menjen a kocsmába.

(Népszabadság, 2014. március 22., szombat, 12. oldal)

## Talányos tabletták

Danó Anna

Gyógyszerhatóanyagot, krétaport, még darált kacsacsórt is találtak már az analitikusok a hazai patikákban, drogériákban kapható táplálékkiegészítőkben. Magyarországon csaknem nyolcezer szerből válogathatnak például az erősebb testre, nagyobb potenciára vagy a karcsúbb vonalakra vágyók. Ám még a szakavatottak sem tudják ránézésre megmondani, hogy a polcokon lévő színes dobozokban vagy az interneten kínált csodaszerekben az van-e, és olyan mennyiségben, mint amit és amennyit ráírtak. A potencianövelők, testsúlycsökkentők, illetve a sportolóknak szánt teljesítménynövelők csomagolásán gyakran föl sem tüntetik a tényleges összetevőket, főként akkor, ha a tablettá esetleg gyógyszerhatóanyagot is tartalmaz. Az étrendkiegészítő szerekre nem vonatkoznak a gyógyszerekre érvényes szigorú szabályok. Az uniós csatlakozás óta „csak” bejelentési kötelezettsége van a forgalmazónak, ha ilyen szert akar piacra dobni. A termékeket a gyártó, a forgalmazó által közölt összetevők, illetve a csomagolás jellemzői alapján lajtsromba veszi, de nem vizsgálja az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet (OÉTI). A polcokra kerülő vitaminok, testsúlycsökkentők vagy az egyéb csodaszerek nem esnek át előzetes analitikai vizsgálaton. A hazai piacfelügyelő hatóságok - az OÉTI, illetve a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) - a gyártó által összeállított dokumentációt, a termékkel kapcsolatos kommunikációt ellenőrzi. Az OÉTI a készítmény piacra lépésekor azt vizsgálja: mi van a dobozra írva, és az ott olvasható összetevők a rendelkezésre álló szakirodalmi adatok alapján a terméken föltüntetett mennyiségben okozhatnak- e egészségkárosodást. Az eredményről értesíti a termék „gazdáját” és az ÁNTSZ-t is. A bejelentett és lajtsromba vett készítményeket az OÉTI havonta frissítve közzéteszi saját web oldalán. Ebben a listában zöld pipa jelzi, ha az adott szerrel kapcsolatban a gyártó által benyújtott dokumentumok alapján nem merült fel kifogás, azaz alkalmazása biztonságosnak tekinthető. Fekete bunkót kapnak a szűrőn fönnakadt termékek, ezeknek elvben nincs helyük az üzletek polcain, ám azt, hogy lesze dik-e onnan vagy sem, csak szűrőpróbaszerűen ellenőrzik. Pillanatnyilag az eddig bejelentett 6400 szer 15 százalékának nincs

zöld pipája. Az OÉTI főigazgatója, Martos Éva a minap, a Medical Tribune konferenciáján, amely éppen a piac tisztulását volt hivatott elősegíteni, azt mondta: tavaly 1632 étrendkiegészítő készítményre kértek regisztrációt, és harminc százalékuk nem felelt meg az előírásoknak. Az OÉTI főigazgatója szerint a kifogásolható termékek túl sok vitamint, ásványi anyagot vagy egészségi kockázatot jelentő gyógynövényt tartalmaztak. A szakember arról is beszélt, hogy nem érdemes bedőlni, ha egy termék azt állítja „magáról”, gyógyít. Ilyenre csak a gyógyszereknek van „jogosítványuk”. Azt sem szabad elhinni, hogy a természetes, növényi alapú összetevők nem árthatnak, gondoljunk csak a gyilkos galócára. Mint ahogyan az sem igaz, hogy valaminek nincs mellékhatása, mert ha így volna, akkor hatása sincs. Akkor sem árt gyanakodni, hogy valami nincs rendjén, ha a termék leírásában azt ígérik: visszanyerhető a 16 éves versenysúly vagy a húszévesekre jellemző potencia. A Szegedi Tudományegyetem Farmakognóziailag Intézetében Csupor Dezső és munkatársai „önként”, illetve fogyasztói bejelentésekre az elmúlt három évben mintegy ötven terméket vizsgáltak meg, köztük egyebek mellett potenciafokozót, fogyasztószereket. A kutató gyógyszerész lapunknak elmondta: az ellenőrzött ötven termékből 22 „bukott el”, melyekből 15 forgalmazását betiltották, hat készítményről pedig még folyamatban van a döntés. A szűrőpróbaszerűen vizsgált, szexuális férfierőt növelő szerek többsége hamisnak bizonyult, azaz nem az a hatóanyag volt a tablettákban, amit a doboz címkéje ígért. Az elbukott szerek között akadt olyan, amelyben egyáltalán nem volt semmilyen hatóanyag, s volt olyan is, amelyben 140 milligramm volt olyan gyógyszermolekulából, amelyből a megengedett legnagyobb dózis 100 milligramm. Egyes fogyasztószerek olyan, a forgalomból már kivont orvosságot tartalmaztak, mely mellékhatásként álmatlanságot, magas vérnyomást vagy egyéb szívelégtelenséget okoz. Pél dául egy fogyást ígérő terméket a gyártója egy jó nevű labor ajánlásával reklámoz, miközben a szakvélemény arról szól, hogy milyen növényvédő szerek nincsenek a tablettában. Az valóban nem volt, de szintetikus fogyasztószer viszont igen. A szegedi labor e vizsgálata nyomán szigorították a hazai hatóságok a fogyasztószerek, a szexuális férfi - erőt növelő termékek regisztrációját. A bejelentőnek hiteles dokumentumokkal, azaz a gyártótól származó, a termék pontos összetételét igazoló bizonyítvánnyal és független laboratórium által kiadott vizsgálati jegyzőkönyvvel kell igazolnia a termék összetételét, és azt is, hogy nem tartalmaz a fogyasztó számára káros összetevőt. Csupor Dezső lapunknak elmondta azt is, hogy az oly népszerű grépfrútmagos termékek sem csupán a jótékony hatásuk miatt váltak ismertté az analitikai laborban. Bár a forgalmazóik általában megfázásra, fertőzések elkerülésére ajánlják, a bizonyítékokon alapuló gyógyászatban „sem mire se jó” szerként tartják számon. A legutóbb megvizsgált grépfrútmag- kivonat miatt egy asszony fordult a laborhoz, aki azt kifogásolta: a szakemberek túl kedvezőtlenül nyilatkoznak a termékről, miközben az asszony épp az ellenkezőjét tapasztalta, mert a bőrén lévő makacs fertőzést például meggyógyította. A doboza is meggyőző volt a vásárló számára, ráírták, hogy Svájcban gyártják. Sőt, bizalomerősítésként egy orvos neve is szerepelt a csomagoláson. Az elemzésekor pedig kiderült, hogy nem grépfrútmag, hanem fertőtlenítőszer van a termékben. Annak ellenére is, hogy a Gazdasági Versenyhivatal időről időre bírságot és betilt egyes termékeket, a lakosság bizalma töretlen a táplálékkiegészítőkben. A piacuk évről évre bővül, tavaly már 23 milliárdért vásárolt táplálékkiegészítő szereket a hazai lakosság. A Pécsi Tudományegyetem Gyógyszerészeti Intézetének kutatásából az is kiderül, hogy nemcsak az egészségesek, de a betegek nagy többsége az orvos által felírt szerek mellett, olykor azok helyett is táplálékkiegészítőket szed. Az orvos gyakran nem is tudja, hogy miért nem gyógyul a beteg, vagy mitől jelentkeznek váratlan, súlyos mellékhatások. A betegek gyakran nem is tartják fontosnak, hogy említést tegyenek a recept nélkül vásárolható, gyógynövényt vagy egyéb hatóanyagot tartalmazó szerekről a kezelő orvosnak. Ha mégis megosztja valaki ezt az információt, és tanácsot kérne, az orvos kerülhet zavarba, mert a forgalomban lévő étrend-kiegészítőkről nem nagyon lelhető fel hiteles információ. A klinikákon is csak minden hatodik termék ismert, miközben a betegek 85 százaléka szed ilyen készítményeket. A konferencia hallgatóságának soraiból egy orvos elmesélte, hogy amikor a betege megkérdezte: mit gondol, ajánlja-e a fölírt gyógyszerek mellett a csigaelixírt, nem tudott mit felelni. A csigaelixírről ugyanis hiába keresett, nem talált a bizonyítékokon alapuló orvoslás köréből egyetlen jegyzett cikket sem. A gyártója az interneten a Csigá Elixír étrend-kiegészítőről azt állította, hogy alkalmas az ízületi fájdalom és az ízületi betegség gyógyítására, kezelésére, és a termék reklámban ígért eredményei garantáltak, tudományosan igazoltak. Azóta kiderült, hogy mindez nem igaz, és ezért a

forgalmazót a Gazdasági Versenyhivatal huszonkétmilliós bírsággal sújtotta. Az étrend-kiegészítőkkel kapcsolatos információhiányt a szakma számára a Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudomány Kar Gyógyszerészeti Intézete próbálja oldani. Botz Lajos főigazgató lapunknak azt mondta: intézete szakmai irányítása mellett még az év első felében elkészülhetnek Pécsen a kontrollált adatbázissal, melyben összegyűjtik a legfontosabb információkat az étrend-kiegészítőkről, így például a termék nevét, gyártóját, hatóanyagait. Később ehhez társítanak olyan szoftveres szűrőket is, amelyekkel kiderülhetnek a gyógyszerkölcsonhatások. Mindehhez egy program is készül, amelynek segítségével a gyógyszerészek, illetve az orvosok egyfajta előszűrést végezhetnek, tanácsot adhatnak a betegeknek.

(Népszabadság, 2014. március 24., hétfő, 13. oldal)

## Védelem alatt a fogyasztó

Újraszabályozták az üzleten kívüli kereskedést - Hosszabb ideig érvényesíthető az elállási jog

**A kormány újraszabályozta a fogyasztók és a vállalkozások közötti szerződések részleteit, a cél, hogy a fogyasztók jogairól szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvet átültessék a magyar szabályozásba.**

Június 13-tól az Európai Unió egységes szabályozása nyomán lép hatályba az a kormányrendelet, mely az internetes vásárlásokkal és a termékbemutatókkal összefüggő kereskedelmi ügyleteket szabályozza, és ami erősíti a vásárlók fogyasztóvédelmi lehetőségeit. A leglényegesebb változás, hogy a fogyasztót jelenleg is megillető indokolás nélküli elállási jogot - ha a fogyasztó a vásárlást követően meggondolja magát - a jelenlegi nyolc munkanapról tizennégy napra növeli.

- Gyakori probléma, hogy a termékbemutatós cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereményt stb. ígérő szórólapokkal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak elsősorban az idősebb korosztály számára - mondta érdeklődésünkre Kathy Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Stratégiai Kabinetjének vezetője. - Gyakori fogyasztóvédelmi panasz ugyanis, hogy a könnyebben befolyásolható időskorúakat rábeszélték olyan termékek, szolgáltatások megvásárlására, amire - egy-két nap után ráébredve belátták - valójában nem is volt szükségük - mutatott rá a szakember. Kathy Attila emlékeztetett arra, a bolti vásárlásnál a jog nem teszi lehetővé a vásárlástól történő elállást.

Változás, hogy az eladót eddig forgalmazóként jelölték a jogszabályok, a jövőben (igazodva a március 15-én hatályba lépett új Ptk.-hoz) vállalkozás lesz az eladó megnevezése.

Üzleten kívül kötött termék értékesítésének vagy szolgáltatás nyújtásának számít az, ami a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában jön létre. Így például a fogyasztó lakásán, munkahelyén, az ilyen célból szervezett utazás, az utazással egybekötött termékbemutató alkalmával, illetve az interneten keresztül.

Nem tartozik e kategóriába az építésre, az ingatlanra, a biztosításra, értékpapírra vonatkozó, illetve a vásáron, piacon, illetve közterületen végzett értékesítőtevékenység.

Kathy Attila felhívta a figyelmet arra, hogy az elállási jogról való tájékoztatás elmulasztása esetén a határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A kormányrendelet egyebek mellett megtiltja, hogy a vállalkozások (eladók) a telefonos ügyfélszolgálatot emelt díjas szolgáltatásként nyújtsák.

(Népszava, 2014. március 24., hétfő, 11. oldal)

## Védelem alatt a fogyasztó

Az egyre népszerűbb internetes vásárlásra is vonatkoznak az új szabályok FOTO: EUROPRESS/GETTY IMAGES/ THINKSTOCK

A kormány újraszabályozta a fogyasztók és a vállalkozások közötti szerződések részleteit, a cél, hogy a fogyasztók jogairól szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvet átültessék a magyar szabályozásba.

Június 13-tól az Európai Unió egységes szabályozása nyomán lép hatályba az a kormányrendelet, mely az internetes vásárlásokkal és a termékbemutatókkal összefüggő kereskedelmi ügyleteket szabályozza, és ami erősíti a vásárlók fogyasztóvédelmi lehetőségeit.

A leglényegesebb változás, hogy a fogyasztót jelenleg is megillető indokolás nélküli elállási jogot - ha a fogyasztó a vásárlást követően meggondolja magát - a jelenlegi nyolc munkanapról tizenégy napra növeli.

- Gyakori probléma, hogy a termékbemutató cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereményt stb. ígérő szórólapokkal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak elsősorban az idősebb korosztály számára - mondta érdeklődésünkre Kathy Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) Stratégiai Kabinetjének vezetője.

- Gyakori fogyasztóvédelmi panasz ugyanis, hogy a könnyebben befolyásolható időskorúakat rábeszéltek olyan termékek, szolgáltatások megvásárlására, amire egy-két nap után ráébredtek, valójában nincs is szükségük- mutatott rá a szakember. Kathy Attila emlékeztetett arra, hogy a bolti vásárlásnál a jog nem teszi lehetővé a vásárlástól történő elállást.

Változás, hogy az eladót eddig forgalmazóként jelölték a jogszabályok, a jövőben (igazodva a március 15-én hatályba lépett új Ptk.-hoz) vállalkozás lesz az eladó megnevezése.

Üzleten kívül kötött termék értékesítésnek, vagy szolgáltatás nyújtásnak számít az, amely a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában jönnek létre. Így például a fogyasztó lakásán, munkahelyén, az ilyen célból szervezett utazás, az utazással egybekötött termékbemutató alkalmával, illetve az interneten keresztül.

Nem tartozik e kategóriába az építésre, az ingatlanra, a biztosításra, értékpapírra vonatkozó, illetve a vásáron, piacon, illetve közterületen végzett értékesítő tevékenység. Kathy Attila felhívta a figyelmet arra, hogy az elállási jogról való tájékoztatás elmulasztása esetén az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A kormányrendelet egyebek mellett megtiltja, hogy a vállalkozások (eladók) a telefonos ügyfélszolgálatot emelt díjas szolgáltatásként nyújtsák.

S. L.

<http://nepszava.hu/cikk/1014770-vedelem-alatt-a-fogyaszto/>

(Nepszava.hu, 2014. március 24., hétfő)

## Gyógyszermaffia: ezzel etetik a magyar fogyni vágyókat

A gyors fogyáért sokan bármit megtennének, ezt pedig egyre több csaló használja ki. Több száz olyan megtévesztő honlapon kínálnak illegális és sokszor drogokkal kevert fogyasztószeret, melyek például a Kókusz-szigetekre vannak bejegyezve. Pedig az ismeretlen eredetű pirulák (melyek közül van olyan, ami azért lett betiltva az EU-ban, mert pszichotróp anyagokat tartalmaz) súlyosan egészségkárosító hatásúak lehetnek. Hiába szigorodott a hamisítást bűncselekménnyé minősítő törvény tavaly, érdemi eredmény egyelőre nincs, a hatóság pedig tehetetlen.

Itt a tavasz, a lengébb ruhákat előkapva pedig szomorúan konstatáljuk, hogy a télen már megint felkúszott egy-két kiló plusz. Így nem csoda, ha március-április környékén szép lassan beindul a

diétadömping. Mikor pedig az egy-két hetes, átgondolatlan villámdiéták nem hoznak átütő sikert, sokan nem csak a "sima" táplálék kiegészítőket hívják segítségül, hanem az internetes fórumok tanácsain felbuzdulva olyan fogyasztószereket rendelnek a netről, melyek hazai forgalomban (nem véletlenül) nem kaphatóak. Hiába számolt be többször is a média különböző elrettentő esetekről, az online beszerezhető gyógyszerek iránt a kereslet folyamatosan növekszik. A Hamisítás Elleni Nemzeti Testület (HENT) adatai szerint a hamis gyógyszert vásárlók aránya évről évre nő, 2012-ben már a lakosság 4 százaléka vásárolt hamis gyógyszert. Eszerint 300 ezer ember veszélyezteteti a saját egészségét, életét azzal, hogy bizonytalan eredetű, hamis vagy illegális szereket fogyasztott.

A legkeresettebbek talán azok a fentermin-, és szibutramin tartalmú szerek, melyeket korábban nálunk is felírhatott az orvos az elhízott betegeknek, de néhány éve már tiltólistán vannak. Ilyenek például az Adipex Retard, Reductil, Slimex, Genesis Sibutramine. Fő hatásuk, hogy elnyomják az éhségérzetet. A magyar nyelvű honlapokon hasonló árakkal találkozhatunk (valószínűsíthető, hogy több weboldalnak is azonos a tulajdonosa): egy doboz, azaz 100 kapszula Adipex ára 30 000 forint, de kisebb kiszerelésben is rendelhetünk, 10 szemet például 3500 forintért. A szibutramin-tartalmú szerek ára valamivel alacsonyabb, a Genesis Sibutramine 100 darabos dobozának ára 17 750 forint, 10 kapszula pedig 2500 forint. A kiszállítás postai utánvétellel történik, és 1500 forintba kerül.

Forrás: [sibutramine.me](http://sibutramine.me)

Pszichotróp hatóanyag, súlyos mellékhatások

Az Adipex

Csehországot leszámítva az egész unióban tiltólistán van, mert fő hatóanyaga, a fentermin pszichotróp (tudatra, agyi folyamatokra ható) anyagnak számít - tájékoztatta lapunkat Székely Krisztina, a HENT Gyógyszerhamisítás elleni munkacsoportjának vezetője. A szibutramin-tartalmú gyógyszereket pedig az Unió összes országában kivonták a forgalomból a káros mellékhatásai miatt (szélütés, szívinfarktus). A honlapokon viszont azzal hitegetik az embereket, hogy az ezek a gyógyszerek a környező országokban akár vény nélkül is megvásárolhatóak, így onnan hozzák be. Egyrészt már csak az Adipexet, és csak Csehországban lehetne receptre beszerezni, ezért nehezen hihető, hogy ilyen hatalmas mennyiségekben fel tudnák íratni és kiváltani.

Sokkal valószínűbb, hogy a karcsúsodni kívánók a pénzükért valami távol-keleti országban kotyvasztott hamisítványt fognak kapni, ami jobb esetben semmilyen hatóanyagot nem tartalmaz. De az ellenőrizetlen körülmények között, például dzsungel laborokban készülő hamis pirulákba nemcsak különböző szennyezett anyagok kerülhetnek, hanem sokszor amfetaminnal (élénkítő hatású kábítószerrel) ütik fel őket, hogy a fogyasztó rászokjon - mondta Székely Krisztina. Ráadásul azt a tévképzetet keltheti a fogyasztóban, hogy a gyógyszer eredeti, mert az amfetamin a fenterminnel szerkezeti- és tüneti hasonlóságot mutat bizonyos mértékben. Így a fentermin (mellék)hatásaként is jegyzett étvágytalanság, szájszárazság, remegés, megemelkedett pulzus, álmatlanság bizony amfetamin-származékok miatt is lehet.

Mivel Magyarországon nincsenek már engedélyezve ezek a szerek, ezért behozataluk és árusításuk tilos itthon. Ugyanakkor ha külföldi domain címre vannak bejegyezve a forgalmazó "webpatikák", és külföldi szerverről működtetik őket, akkor a hazai hiányos szabályozás miatt a hatóságok nem sokat tudnak tenni. Tavaly nyáron egy olyan nemzetközi akcióban vett részt hazánk is, melyben a hamis és illegális gyógyszerek kereskedelmét próbálták felderíteni. Habár az akció eredményes volt, és nemzetközileg több mint ezer weboldalt kapcsoltak a vizsgálatok után, Magyarországon egyet sem. Pedig itthon is közel 200 illegálisan működő oldalt azonosítottak, majd azokról rendelték az adóhatóság munkatársai gyógyszereket, melyek közül minden készítmény hamisnak vagy illegálisnak bizonyult.

Kamu az egész honlap

Az akció alatt olyan magyar nyelvű weboldalakat találtak, melyek bár illegális és hamis szereket árulnak, mégis folyamatosan megtévesztik a fogyasztókat. Tökéletes példa erre az egyik olyan honlap, mely ".ws" domainre van bejegyezve, és azt állítják a honlapon, hogy ez a WebSite rövidítése, pedig igazából Szamoán regisztrálták a honlapot. (Ugyanígy találtunk ".cc"-s honlapot, mely a Kókusz-szigetek kódja). Ez pedig csak egy a honlap számos félretájékoztatása közül.

Több helyen is hivatkoznak például a fogyasztóvédelemre, valamint a HENT-re, olyan szavakat tulajdonítva ezen szervezeteknek, melyeket semmilyen körülmények között nem állítanak. Például a honlap szerint a HENT szerint egyszerűen és biztonságosan lehet gyógyszert vásárolni és

rendelni az internetről, amennyiben "magyar, vagy nemzetközi gyógyszer forgalmazási engedéllyel (IPhA) rendelkező hivatalos online gyógyszertárak webáruházaiból rendelünk Adipex Retard gyógyszert." Ezzel szemben a HENT honlapján arról tájékoztatnak, hogy kizárólag működő gyógyszertár üzemeltethet gyógyszert értékesítő weboldalt. Fontos, hogy ezek a legálisan működő gyógyszertárak is csak vény nélkül kiadható készítményeket forgalmazhatnak, a vényköteles gyógyszerek internetes forgalmazása tilos.

Forrás: adipex.ws

Ugyanakkor Székely Krisztina azt is elmondta, hogy az OÉTI is egyre többször veszi észre azt, hogy csalók hivatkoznak rájuk, még a logójukat is feltüntetve a honlapon, hogy a fogyasztó bizalmát erősítsék. A weboldal további érdekességei közé tartozik, hogy azzal áztatják a fogyni vágyókat, hogy a "Nemzetközi Gyógyszer Szövetség" (pár mondattal lejjebb már "Nemzetközi Gyógyszertárszövetség") által kiállított forgalmazási engedéllyel rendelkeznek, melynek "tanúsítványát" fel is töltötték. Ezzel csak az a baj, hogy ilyen szövetség nem létezik. A feltöltött "Nemzetközi Gyógyszer Forgalmazási Engedély" magyar szövege pedig minden szakmaiságot nélkülöz, mely végig azt próbálja sulykolni, hogy mennyire megbízhatóak. (Ugyanezt a tanúsítványt más oldalon is meg lehet találni úgy, hogy még az "ügyvezető" neve is megegyezik.) Valószínűleg a fogyasztói bizalom erősítése végett tették fel a honlapra például a MasterCard, VISA, PayPal logóját is, annak ellenére, hogy sem kártyával, sem átutalással nem lehet fizetni.

Forrás: adipex.ws

Hiányos és elégtelen jogszabályok

Hiába szigorodott a tavaly hatályba lépő Büntető Törvénykönyv a hamis egészségügyi termékekre vonatkozó része, egyelőre érdemi eredményeket nem hozott. Az új Btk. alapján ugyanis egy ügyben sem született még ítélet. A másik probléma az, hogy az eddig a Nemzeti Adó- és Vámhivatalhoz (NAV) tartozó gyógyszerhamisítási ügyeket egy tollvonással áthelyezték az Országos Rendőr-Főkapitányság (ORFK) felügyelete alá, az esetek, a szaktudás és a tapasztalat átadása hosszú folyamat. Szükség lenne szakképzésekre, szakosításokra is a rendőrségen belül is, hiszen a területileg illetékes járási hatóságokhoz kerülő ügyeket általában a kábítószeres kollégák kapják meg, akik nem szakemberek az ilyen ügyek felderítéséhez. Ezért a NAV-tól átkerülő ügyek keringenek valahol a rendszerben, érdemi eredmény pedig nem születik belőlük. Nyugat-európai országokban például külön gyógyszerhamisításra szakosodott kollégák foglalkoznak a hasonló ügyekkel. A fentebb említett nemzetközi akció után például 13 feljelentés született, de nem érkezett visszajelzés azóta egy ügyben sem.

[http://www.penzcentrum.hu/biztositas/gyogyszermaffia\\_ezzel\\_etetik\\_a\\_magyar\\_fogyni\\_vagyok\\_at.1039708.html](http://www.penzcentrum.hu/biztositas/gyogyszermaffia_ezzel_etetik_a_magyar_fogyni_vagyok_at.1039708.html)

(penzcentrum.hu, 2014. március 24., hétfő)

## **22 milliós GVH-büntetés a homeopátiának**

Ferenc közbenjárásával a Versenyhivatal kiderítette, hogy az Oscilloccinum elnevezésű gyógyszertárból vény nélkül is kiadható gyógyszert a Laboratoires Boiron SA 2011. november 1. és 2012. július 8., a Boiron Hungária Kft. 2012. július 9. és 2013. április 17. között nem az engedélyezett alkalmazási előírás alapján mutatta be egyes kereskedelmi kommunikációiban, azt állítva, hogy a készítmény alkalmas az influenza megelőzésére.

Genya voltam, felnyomtam az Oscilloccinum reklámját a GVH-nál, ez lett az eredménye! :D

Az Oscilloccinum a világ egyik legnagyobb homeopátiás gyógyszergyártója, a Boiron (egyik) vezető terméke. A szer tulajdonképpen egy húszmillió dolláros kacsáról szól, azt mondják ugyanis, hogy egyetlen közönséges kacsá közönségesen feldolgozott májából-szívéből körülbelül ilyen értékű "gyógyszert" állítanak elő és adnak el - mindazoknak, akik hisznek a homeopátiában.

Magyarországon az Oscilloccinum reklámjával ülnek az emberek a metrón, egy részük majd meghal a betegségtől, másoknak gömbakvárium van a fejükön és nagyon boldogok - éveken át



találkozhattatok a tévében. (Sőt korábban egy másikkal is.) Mindkettőben azt mondták nektek, hogy az Oscilloccinum véd és szolgál, és aki meg- és beveszi, az "...fütyülhet az influenzára"!

No hát, ez gyaníthatóan nem volt és ma sincs így, az Oscilloccinum nem véd meg a fertőzésektől, még csak nem is gyógyít ki a betegségből, aki utánajár a dolognak, az megtudhatja, hogy a homeopáták legmerészebb feltételezései szerint is legfeljebb az influenzás vagy influenzaszerű megbetegedések egyes tüneteit enyhítheti - kis mértékben. (Egyébként a mindezt igazoló klinikai vizsgálatok szakmai színvonalát és megbízhatóságát is számos tudományos szaktekintély vonja kétségbe.)

Genya voltam, felnyomtam hát a reklámot a GVH-nál mint olyant, ami megteveszti a fogyasztókat, és a piaci versenyt is meg nem engedhető módon befolyásolja.

A hivatal azután a "fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat", továbbá a gyógyszer és gyógyszerforgalmazási törvény megsértésének vélelmezhetősége miatt vesenyfelügyeleti eljárást indított ellenük, 2013.04.26-án. Az egész levelezés itt van.

Tudom én, hogy bár a lehető leghosszabb vizsgálati idő - 3+2+2 hónap, ami 2013. november 26-án járt volna le - elvileg megnyúlhat ("nem számít bele az ügyintézési időbe több eljárási cselekmény időtartama"), de azt azért sajnálom, hogy ezekkel a "bele nem számító" csúszásokkal a Boiron - új, immár sokkal visszafogottabb tévéreklámmal - átevickélt a 2013/14-es influenza szezonon is. Bizonyára szép forgalmat bonyolítottak le nullára hígított kacsamájából az idén is...

De ne búslakodjunk sokat a lobbierő és a gyaníthatóan jól fizetett ügyvédek pár hónapos nyereségén, inkább örüljünk neki, hogy egy hazugsággal kevesebből élhet a homeopátia, igaz, így is marad bőven!

Akit például érdekel, hogyan adnak el nekünk néven nevezett termékekben egészen konkrétan semmit, az olvassa el a fogyasztóvédelemhez most megküldött panaszt a rendkívül népszerű, amolyan Jolly-Joker féle Sulfur és Sulfur-iodatum golyócskákkal kapcsolatban - itt olvasható. Ha lesz válasz, azt is melléteszem, ha elmarasztalás is lesz, talán a Homáron is megjelenik majd. Különösebb illúzióim persze nincsenek, a milliárd eurós éves forgalmat produkáló üzletágot valószínűleg nem a magyar fogyasztóvédelem fogja móresre tanítani alapvető hantái miatt, már az is szép, ha a szorosan a cápa mellett úszó, maradékokból is jól megélő reklámot időnként megcincálja valaki...

Addig se feledjétek: ha nem csak pénzt költenétek, hanem meg is akartok gyógyulni, csak semmi homeopátia! :)

Homárfaktor:

Ön dönt:

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

[http://homar.blog.hu/2014/03/24/22\\_millios\\_gvh-buntetes\\_a\\_homeopatianak](http://homar.blog.hu/2014/03/24/22_millios_gvh-buntetes_a_homeopatianak)

(homar.blog.hu, 2014. március 24., hétfő)

## **Jövőre bevezetik a lakbértéket**

Németországban jövőre bevezetik az úgynevezett lakbértéket, amely a kormányzati számítások szerint csaknem egymilliárd euróval csökkenti a lakásbérleti költségeket - írja az MTI.

A német sajtóban pénteken ismertetett jogszabálytervezet legfőbb pontja, hogy a tulajdonos vagy ingatlankezelő bérlőváltáskor legfeljebb 10 százalékkal emelheti a kezdeti bérleti díjat a térségben - területben, városrészben, településen - jellemző átlagos lakbér fölé.

A lakbérték-szabály azokon a területeken érvényes, amelyekben lakáspiaci feszültség alakult ki. A területek kijelöléséről a tartományi kormányok dönthetnek. A lakbérték nem vonatkozik az újjépítésű vagy teljes körűen korszerűsített lakásokra, az intézkedés azonban így is 282,8 millió eurós megtakarítást hoz a bérlőknek az igazságügyi és fogyasztóvédelmi minisztérium számításai szerint.

A tárcaközi egyeztetésre indított javaslat másik fő pontja kimondja, hogy a rendszerint kéthavi -

rezi nélküli - lakbérnek megfelelő összegű ingatlanközvetítói díjat az eddigi gyakorlattal ellentétben nem a bérlőnek kell megfizetnie, hanem a bérbeadónak, amennyiben ő bízta meg a közvetítőt a lakása kiadásával. Ez országosan 571,4 millió eurós könnyebbséget jelenthet a lakásbérlőknek.

A lakhatási költségek gyors emelkedése a legfontosabb társadalmi problémák közé tartozik Németországban, mert a lakosság nagy többsége nem saját tulajdonú lakásban, hanem bérelt ingatlanban lakik. A szerződésekben rendszerint azt a megoldást alkalmazzák, hogy meghatároznak egy kezdeti díjat, amelyet évente módosítanak a helyi önkormányzat úgynevezett lakbértükre alapján, amely az adott területre, városrészre, kerületre jellemző lakbérszintet mutatja.

A kezdeti díjat jelenleg egyedül a piac szabályozza, és a leginkább felkapott régiókban előfordul, hogy bérlőváltáskor az új lakónak a 30 százalékkal többet kell fizetnie, mint amennyit a kiköltöző bérlő fizetett. Ez a helyzet például Frankfurtban, ahol a jelenlegi lakásbérlők havonta négyzetméterenként átlagosan 7,62 eurót (nagyjából 2400 forintot) fizetnek rezi nélkül, míg az új bérlőktől átlagosan 10,20 eurót kérnek. A különbség a legtöbb nagyvárosban meghaladja a 20 százalékot.

A lakásbérlők országos érdekképviselője (DMB) üdvözölte a jogszabálytervezetet, az ingatlankezelő társaságok szövetsége (GdW) szerint viszont a lakbérféknek hátrányos következményei is lehetnek, mert visszavetheti a lakásépítési kedvet, így szűkülhet a kínálat, ami hosszabb távon elkerülhetetlenül lakbéremelkedést eredményez.

A kínálat egyelőre dinamikusan bővül. A statisztikai hivatal (Destatis) adatai szerint tavaly 270 400 lakás építésére adtak ki engedélyt, ami 12,9 százalékos növekedés az egy évvel korábbihoz képest. A kiadott engedélyek száma a világgazdasági válság eddigi legnehezebb éve, 2009 óta jelentősen növekedik, a Destatis 2010-ben 5,5 százalékos, 2011-ben 21,7 százalékos, 2012-ben 4,8 százalékos bővülést regisztrált.

[http://www.portfolio.hu/ingatlan/lakas/jovore\\_bevezetik\\_a\\_lakberfeket.196890.html](http://www.portfolio.hu/ingatlan/lakas/jovore_bevezetik_a_lakberfeket.196890.html)

(Portfólió, 2014. március 24., hétfő)

## **13 milliárd forintért szállít araboknak sajtót a Kőröstej**

A Kőröstej tizenkétezer tonnányi sajt szállításáról írt alá szerződéseket Rijádban, a Magyar-Arab Üzleti Fórumhoz kapcsolódó tárgyalásokon - közölte a cégcsoport az MTI-vel hétfőn.

A szerződések értelmében 2014-ben és 2015-ben a Kőröstej több mint 60 millió dollár értékben szállít arab megrendelőinek sajtokat. Elsősorban HAJDÚ grill sajtot, a HAJDÚ kashkavalt és krémfehér sajtokat szállítanak - ismertették a közleményben.

A Magyar-Arab Üzleti Fórum vasárnap kezdődött Rijádban, fővédnöke Orbán Viktor miniszterelnök és Mukrin bin Abdel-Aziz asz-Szaúd herceg, miniszterelnök-helyettes. A fórumon mezőgazdasági, élelmiszeripari, egészségügyi, technológiai cégek mutatkoztak be az Arab-öböl térségéből és Észak-Afrikából érkező mintegy 500 üzletembernek, importőrnek, forgalmazónak.

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

Az eseménysorozaton jelen voltak a Kőröstej libanoni, egyesült arab emírségekbeli, jordániai, kuvaiti, szaúd-arábiai és szíriai kereskedelmi partnerei is - jegyezték meg a közleményben.

A Kőröstej vállalatcsoportot a libanoni származású Riad Nabulszi alapította 1989-ben. Az MTI korábbi információi szerint a Kőröstej évi 21 ezer tonnás termelésével az ország egyik legnagyobb sajtgyártója, négy vállalata 2012-ben a magyarországi sajttermelés egyharmadát adta. A Kőröstej cégcsoport sajttermelésének kétharmadát értékesíti külföldön, elsősorban az arab országokban. A cégcsoporthoz tartozó vállalatok - a Caravanes Kft., a Babel Sajt Kft., a Drávatej Kft., a Kőröstej Kft. és a Wassim Sajt Kft. - mintegy ezer embert foglalkoztatnak - közölte a társaság.

[http://www.mfor.hu/cikkek/13\\_milliard\\_forintert\\_szallit\\_araboknak\\_sajtot\\_a\\_korostej.html](http://www.mfor.hu/cikkek/13_milliard_forintert_szallit_araboknak_sajtot_a_korostej.html)

(mfor.hu, 2014. március 24., hétfő)

## **Garantált minőség: védjegy a hazai sertéshúsnak**

Új védjegy garantálja a magyar sertéshús minőségét: a kidolgozott minőségtanúsítási rendszer hozzájárul a hazai disznóhús ismertségéhez belföldön és külföldön. Somogyi szakértők állítják: korábban gyakran kétes eredetű, gyatra minőségű élelmiszer került forgalomba. A megbízható magyar termékek tömeges piaci térhódítása a termékpálya szereplőinek legalább annyira fontos, mint a vásárlóknak.

- A Kiváló Minőségű Sertéshúsvédjegy a sertéshúsok és sertéshús készítmények értékesítését is segíti, s lehetővé teszi a fogyasztóknak a minőség nyomon követését és a megkülönböztetést - számolt be Feldman Zsolt

, a szaktárca agrárgazdaságért felelős helyettes államtitkára. Beszámolók szerint a védjegy használatát pályázat útján nyerhetik el a sertéshizláló vállalkozások, az őstermelők, a vágóhidak, a daraboló és feldolgozó üzemek, illetve a kereskedelmi és vendéglátóipari egységek. Eddig 10-12 cégnél tartottak vizsgálatot az auditorok márciusban, az első pályázók a védjegy alkalmazását két héten belül megkezdhetik. Az idén több száz jelentkezőt várnak.

- A védjegy biztonságot ad a fogyasztóknak, s egy-egy termékbe vetett bizalmat erősíti - mondta Novák Ferenc, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület somogyi elnöke. - A márkajelzéssel könnyen felismerhetővé, beazonosíthatóvá válik a hazai termék a bőséges kereskedelmi választékban, ami a magyar árut tudatosan vásárlóknak könnyebbséget jelent. Mezey István, a kaposvári Kaffka Kft. ügyvezető igazgatója bátorító lépésnek tartja a kezdeményezést. Ez a somogyi állattenyésztők, feldolgozók és a kereskedők érdekeit egyaránt szolgálja; társaságuk érdeklődését felkeltette az új tanúsítvány, ha a részleteket megismerik, valószínűleg hamarosan csatlakoznak a programhoz.

- Élelmiszer címén sok mocsok áramlott be régebben az országba, az állategészségügynek rengeteg dolga volt - hangsúlyozta. - Szerintem ma már talán kevesebb az ilyen jellegű gond, annak ellenére, hogy az utóbbi időben is sorra buktak a kétes hústerméket forgalmazó vagy átcimkéssel foglalkozó vállalkozók, illetve áfacsalók.

Mezey szerint lényeges a magyar hús iránti bizalom erősítése, bár a piaci változások következményeként korántsem egyszerű vállalkozás. Manapság is jelentős mennyiségű termelési alapanyag - egyebek mellett apróhús, zsírszalonna, bőrke - érkezik külföldről, ráadásul a rendkívül érzékeny vásárlók automatikusan az olcsóbb hústerméket kérik.

- Ezért is fontos a valós előnyöket biztosító védjegy - emelte ki. - Szerintem a magyar húsáru kiváló minőségű hazai alapanyagból készül. A takarmányozásnak, az éghajlatnak, a hazai állatfajtáknak köszönhetően más íze van a belföldi sertés húsnak, mint a távoli országokból behozott importnak. Bódi Krisztina, a Kométa Zrt. marketing vezetője közölte: tanulmányozzák a védjeggyel kapcsolatos lehetőségeket. S ha úgy érzik, hogy ez hozzá adott értéket képvisel, örömmel részt vesznek a kezdeményezésben, Ponekker László, a kaposvári Privát-Hús Kft. tulajdonosa is támogatja az új védjegy programot. Megtudtuk: a védjegyrendszerhez való csatlakozás ingyenes. A költségeket a minisztérium a Vágóállat és Hús Szakmaközi Szervezet és Terméktanácson keresztül, a sertésstratégia megvalósítására elkülönített keretből finanszírozza. Torma Sándor, a kaposvári mezőgazdasági szakképzőiskola igazgatója amondó: az Európai Unióban, így hazánkban is előtérbe került a helyi termékek forgalmazása. Örömteli trendről van szó, s ha a remények valóra válnak, úgy a somogyi húsiparban is kereslet, s ennek nyomán bevétel-növekedéssel számolhatnak a sertéságazat szereplői.

- Minden kézzel fogható segítségre elkel - fejtette ki Berek Gábor, a somogysárdi Haladás Zrt. elnöke. Társaságuk évente közel négy és fél ezer darab vágósertést értékesít. - Nem elég tenyésztetni, s feldolgozni a jó ízű, kiváló minőségű sertéshúst, hanem a lehető legszélesebb körben szükség van arra, hogy megismerjék a fogyasztók. Az országhatáron belül, s kívül egyaránt. Hús, tej, tejtermék A háztartások egy főre jutó sertéshús fogyasztása a Dél-Dunántúlon 2007-ben -

fejenként - 16 kiló volt, 2008-ban 15,3-, 2009-ben 17,1-, míg 2010-ben 16,9 kilógramm, 2011-ben pedig 15 kiló volt - derült ki a KSH adataiból.

- Háziasszonyként, fogyasztóként és cukorbetegként is jó minőségű terméket igyekszem vásárolni - emelte ki Ferkáné Pellérdi Zsuzsanna, a Magyar Cukorbeteg Szövetségének kaposvári csoportvezetője. - Tapasztalatból tudom: gyakran nem a legolcsóbb hústermék a legjobb. Nagy bevásárlóközpontok helyett általában kisboltokba járok, s vásárláskor tudatosan keresem a hazai árut. A beteg embernek az egészségénél semmi sem drágább, a rossz egészségünket miért is rombolnánk nem megfelelő minőségű termékekkel?

<http://sonline.hu/cikk/545001>

(sonline.hu, 2014. március 25., kedd)

## Rezsicsökkentés - A nevelésigéztől a komoly összegig

Húsz esetben indult eddig fogyasztóvédelmi eljárás a rezsicsökkentésről szóló tájékoztatást elmulasztó közös képviselőkkel, szövetkezetekkel szemben. Ha a házban lift és lépcsőházi fűtés is van, sokat lehet spórolni, ha nincs, lényegesen kevesebbet.

A szolgáltatók társasházanként lebontva havonta közlik a rezsicsökkentés mértékét a számlákban a közös képviselőkkel. A megtakarítások összegét csak el kell osztani a társasház lakott hasznos négyzetméterével, máris látható az egy négyzetméterre jutó megtakarítás? írja olvasónk, aki szerint ez havi pár perc munkát jelent csak, így nem igaz, hogy a spórolásról kötelezően kifüggesztendő tájékoztatók elkészítése jelentős pluszmunkát és többletköltséget jelentene a képviselőknek. A témával korábban foglalkozó írásunkban ugyanis ezt a véleményt fogalmazta meg néhány közös képviselő. Mint mondták, olykor százezer forintnál is többbe kerül a postázás, fénymásolás, táblakihelyezés költsége. Olvasónk számítása szerint viszont legfeljebb havi 900-1800 forint lehet a fénymásolás költsége.

A Tóvárosi Lakásfenntartó Szövetkezet negyvennél több lépcsőházában szereltek fel tájékoztató táblát, mondja Szabó Ernő elnök: a lépcsőházanként 100-125 ezer közötti megspórolt összeget különféle felújításokra használnák fel, de erről a küldöttgyűlés dönt majd (Fotó: Házi Péter)

?- Negyven lépcsőházban alakítottuk ki azokat a vitrineket, ahová a tájékoztatókat kitesszük. Az általunk kezelt házak esetében százhusz olyan lakástulajdonos van, aki nem itt lakik, nekik ajánlott levélben postáztuk a kimutatást. Az előző tétel százezernél, utóbbi negyvenezernél többbe került, a fénymásolást és a táblázatok elkészítésének munkadíját viszont tényleg nem érdemes számolni? - mondta lapunk megkeresésére Szabó Ernő,

a Tóvárosi Lakásfenntartó Szövetkezet elnöke, akit a számok nyelvén értő mérnökmemberként arra kértük, adjon magyarázatot arra, miként lehetséges, hogy az egyik helyen csak néhány száz, a másik épületben több ezer forint a közös használatú helyiségek esetében a rezsicsökkentés hatása. A Tóvárosban lévő tízemeletes épületekben már régen leszedték a lépcsőházi radiátorokat, a négyemeletesekben nem is volt közös fűtés, így lett a villamos energia, a víz és a szemétdíj csökkentésének eredménye a tavalyi egész évre vonatkozóan két és félmillió forint. Ez lakásokra lebontva havi átlagosan 234 forint spórolást jelent. Ugyanakkor a szövetkezet elnöke hangsúlyozza, ott, ahol van fűtés és közös használatú gáz, ez a szám jóval magasabb lehet. Az érdemi megtakarítás amúgyis a lakásokon belül, a távfűtési- és áramdíjakban jelentkezik. Szabó Ernő a küldöttgyűlésnek azt javasolja majd, az épületenkénti 100-125 ezer forintnyi megtakarított összeget a házak szennyvízvezetékének cseréjéhez, a lift sebességátárolójának cseréjéhez, esetleg új taposók lerakásához használják fel.

Bék Ágnes szerint húsznál több esetben indult már eljárás a tájékoztatás hiánya miatt. Van olyan ház, ahol saját kazánnal fűtenek, ilyen esetben akár négyszázezer forint is lehet a megtakarítás egy évben, de olyan ház is van, ahol csak a lépcsőházvilágítás 1800 forintos díját fizetik a közösből. Ez alapján a nevelésigéztől egészen a nagyon komolyig, széles a skála - mondta lapunknak Bék Ágnes, a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesületének elnöke, aki maga is tapasztalja,

hogy a lakók között, politikai meggyőződéstől is függően, kialakult egyfajta feszültség a rezsicsökkentési tájékoztatókkal kapcsolatban. Kérdésünkre hozzátette, a rendelkezés, miszerint a tájékoztatás elkészítéséért, kifüggesztéséért nem lehet plusz költséget elkérni a lakóktól, azon közös képviselőket ?sújtja? elsősorban, akik üzletszerűen, több ház képviselőjét látják el. Az elnök információi szerint országosan húsznál több esetben indult fogyasztóvédelmi eljárás a tájékoztatást ki nem függesztőkkel szemben, de bírságot tudomása szerint még nem szabtak ki.

<http://feol.hu/szekesfehervar/olvasoink-velemenye-1611842>

(<http://fmh.hu/>, 2014. március 25., kedd)

## **Devizahitelek: megszólalt az Európai Bíróság!**

Április 30-án, szerdán hirdet ítéletet az Európai Bíróság Kásler Árpád és az OTP Bank ügyében - közölte a Portfolio.hu-val a bíróság sajtó- és tájékoztatási osztálya. Az ítélethirdetés azért fontos, mert erre alapozva hozhatja meg újabb jogegységi döntéseit a Kúria a devizahitelek árfolyamrészével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatban. Amennyiben a Fidesz-KDNP marad kormányon, ígérete szerint ez utóbbiakra alapozva dönt a kormány az újabb devizahiteles csomagról.

Sorsdöntő ítélet lesz

Február 12-én jelent meg az Európai Bíróság ügynevezett főtanácsnoki indítványa a devizahiteles ügyről, amely valószínűsíti, miként dönthet április 30-án a testület (igaz, annak az ellenkezője is lehet). Az ítélet azért fontos, mert a Kúria december 16-ai jogegységi határozata nem teljes: az árfolyamrész (és ez alapján az egyoldalú szerződésmódosítások) ügyében a Kúria az Európai Bíróság ítéletére vár. A tét: vizsgálhatja-e az árfolyamrész alkalmazásának és (ez alapján az egyoldalú szerződésmódosításoknak) a tisztességtelenségét a Kúria, illetve miként döntenek majd a Kúria határozata alapján a bíróságok ezekben az ügyekben?

Miről szól Kásler Árpád és az OTP ügye?

Az uniós fogyasztóvédelmi jog értelmében a fogyasztókkal kötött szerződésekben az eladó vagy szolgáltató által alkalmazott tisztességtelen feltételek nem jelentenek kötelezettséget a fogyasztóra nézve. A feltételek tisztességtelen jellegének megítélése azonban nem vonatkozik sem a szerződés elsődleges tárgyának a meghatározására, sem pedig az ár vagy díjazás megfelelésére az ellenértékként szállított áruval vagy nyújtott szolgáltatással, amennyiben ezek a feltételek világosak és érthetőek.

A jelen ügy kiindulópontja egy devizahitel-szerződés, amely alapján az OTP ügy folyósított az ügyfelének forintban kölcsönt, hogy annak visszafizetendő összegét svájci frankban tartotta nyilván, és amely összeget a folyósítás napján érvényes deviza vételi árfolyamon állapította meg. Ezzel szemben, a szerződés a törlesztő-részletek összegének meghatározására az esedékesség napját megelőző napon érvényes deviza eladási árfolyam alkalmazását írta elő.

A bank ügyfelei a magyar bíróságokhoz fordultak annak megállapítása végett, hogy tisztességtelenség minősül a szerződés azon kikötése, amely feljogosítja a bankot arra, hogy a törlesztő-részleteket a deviza eladási árfolyamon számolja. Az ügyben eljáró Kúria a jogvitával kapcsolatban több kérdést is feltett az Európai Bíróságnak. Mindenekelőtt tudni szeretné, hogy az uniós jog fent említett szabályai lehetővé teszik-e számára, hogy a kölcsönszerződés az átváltási árfolyamokat meghatározó rendelkezéseinek a tisztességtelen jellegét vizsgálja. Emellett a magyar bíróság arra is kíváncsi, hogy a kérdéses szerződési feltétel tisztességtelen jellegének megállapítása esetén a feltétel bíróságilag módosítható-e akként, hogy a törlesztő-részleteket is a deviza vételi árfolyamon kelljen számolni. A tárgyalás 2013. december 5-én volt, a főtanácsnoki indítvány kihirdetésére 2014. február 12-én, az ítélethirdetésre április 30-án kerül sor.

A főtanácsnoki indítványt a Portfolio.hu az alábbiak szerint értelmezte.

A február 12-ei főtanácsnoki indítvány fontos iránymutatás az Európai Bíróságnak, de nem kötelezi őt később esedékes ítéletalkotása során.

A főtanácsnok szerint mivel devizahitelről van szó Kásler Árpád és az OTP ügyében, fontos kérdés a szerződés tisztességessége témájában az alkalmazott árfolyamtípus és az árfolyamrés kérdése.

A Kúria a főtanácsnok véleménye szerint vizsgálhatja a tisztességesség kérdését a konkrét ügyben - ez enyhén negatív hír a bankoknak, enyhén pozitív az adósoknak.

A Kúria a konkrét ügy alapján kiegészítheti december 16-ai jogegységi határozatát arról, mely esetekben tisztességtelen egy szerződés. Ezt korábbi jelzése alapján mind az árfolyamrés, mind az egyoldalú szerződésmódosítások esetében az Európai Bíróság várható, csak az árfolyamrésszel kapcsolatos ítélete alapján teszi meg.

Ezt a szerződéskötéskori jogszabályi környezet alapján teheti meg, továbbra is érvényben tartva ezzel a szerződést, elsősorban a devizahitelest védve (hiszen nem kell egy összegben visszafizetnie a hitelt). Ez utóbbi jó hír a bankoknak, bár kicsi volt a valószínűsége a teljes érvénytelenség kimondásának.

A fentiek alapján a Kúria magyar jogszabály-értelmezésén múlik, mikor tekinti tisztességtelennak, ezáltal részben kijavítandónak a szerződéseket. Egy ilyen "kijavítás" azonban nem automatikus és tömegszerű, pusztán egyedi bírósági ítéletekkel történhet meg. Jelzést viszont adhat a Kúria a kormánynak, hogy érdemes tömegszerűen rendezni a kérdést.

A kormány/parlament az Európai Bíróság várható ítéletétől és a Kúria határozatától függetlenül is tömegszerűvé teheti a "kijavítást" és pontosíthatja a tisztességtelenség feltételeit azáltal, hogy utólagosan jogszabály alkot erről. Erre az Alaptörvény hatalmazhatja fel.

Hogy erre van-e kormánynak/parlamentnek lehetősége, arról valószínűleg az Alkotmánybíróság véleménye lesz a sorsdöntő.

Hogy a tisztességtelenség visszamenőlegesen (akár a már végtörlesztett hitelekre is kiterjesztve) vagy csak a jövőbe tekintve lesz kiküszöbölhető, az a kormánynak/parlamenten múlhat, ha az Alkotmánybíróság válasza lehetőséget ad majd erre. Fontos: a lakáscélú jelzáloghitelek esetében 2011 eleje óta (december közepi rendelet) a középárfolyamot alkalmazzák a bankok, ott nincs mit helyreállítani (legalábbis a 2011 utáni részletekre vonatkozóan) az árfolyamrés ügyében.

A várható jogszabály összecszerű hatásait egyelőre lehetetlen kiszámítani, de valószínű, hogy ha ilyen születik, akkor az az árfolyamrészt és az egyoldalú szerződésmódosításokat egyaránt érinti majd. Az Alkotmánybíróság már döntött, a kormány a Kúriára vár

A fentiekén túl az Alkotmánybíróság a múlt héten kimondta: van lehetősége a kormánynak megváltoztatni a már megkötött devizahitelek szerződésai feltételeit.

A kormány az Alkotmánybíróság határozatát lehetőségként értelmezte arra, hogy a már megkötött devizahitelek több százezres tömegének szerződéses feltételein változtasson. A szaktárcák már több megoldást is kidolgoztak a devizahitelek helyzetét rendező jogszabályra, így a Kúria (májusban várható) határozatát követően néhány hét múlva beterjeszthető lesz a szükséges jogszabálytervezet - mondta Rétvári Bence államtitkár a Magyar Nemzetnek a hétvégén.

[http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/devizahitelek\\_megszolalt\\_az\\_europai\\_birosag.196962.html](http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/devizahitelek_megszolalt_az_europai_birosag.196962.html)

(www.portfolio.hu, 2014. március 25., kedd)

## **Mi az a ragasztott hús?**

Egyesek a modern konyha csodájának tartják, és nem is tilos az igen romlékony sertés- vagy marhahérvérméből készült thrombin enzimmel húst ragasztani. Mit jelent ez, vannak-e egészségügyi kockázatai, és hogyan lehet megismerni a ragasztott húsokat? Összefoglaló.

A boltokban többfajta vékonyra szeletelt sonkával találkozhatunk akár a húsos pultban, akár előrecsomagoltan, a polcon. Ezekhez a termékekhez jutányos áron juthatunk hozzá. Ha alaposabban megnézzük a szeleteket, akkor találhatunk köztük olyanokat is, amelyek többszínűek egy szeleten belül, a hús rostjai szerteszét futnak vagy szabályosan megkülönböztethetjük a különböző

húsfajtákat egy szelet húsban. Az ilyen húsokat nevezzük ragasztott húsoknak.

Jól látható a ragasztás nyoma

Német dokumentumfilmek laboratóriumi körülmények között vizsgáltak ilyen mintákat, és az eredményeik szerint Németországban például vásárolhatunk olyan sonkát is, ahol egyetlen szelet sonkában három különböző sertés DNS-e is megtalálható. Ez tulajdonképpen a fogyasztók megtévesztése, hisz a gyártók a termék címkéje szerint igazi sonkát kínálnak. Több sertés húsát összekeverve olyan állagot és megjelenést hoznak létre, hogy mi vásárlók azt hisszük, egyetlen sertés sonkájából leszelt szelethús kapunk. A NutritionFacts.org tájékoztatása szerint az Egyesült Államokban évente közle 4 millió kg ragasztott hús kerül forgalomba, a vörös húsok, szárnyasok mellett halat, például lazacot is előszeretettel ragasztanak.

Éttermekben is találkozhatunk ragasztott hússal, például egy óriás szelet rántott hús elfogyasztása során. Ekkora hússzeletet nem lehet kiklopfolni, több darab hús összeragasztásával érik el a gigantikus méreteket. A ragasztáshoz itt is a thrombin enzimet használják, amit ma sertés- vagy marhavérplazmából állítanak elő.

Nagy vagy kis szelet lesz?

A fogyasztóvédők az Európai Bizottságnál elérték, hogy az étlapon vagy a csomagoláson fel kell tüntetni, hogy "többféle húsrészt tartalmazó készítmény". Ez Magyarországon is így van az Európai Parlament és Tanács által jóváhagyott rendelet alapján ("95/2/EK irányelv IV. mellékletében felsorolt engedélyezett élelmiszer-adalékanyagok sorába való felvételéről rendelkezik, azzal a feltétellel, hogy az élelmiszeren az értékesítési neve közelében fel kell tüntetni a "többféle húsrészt tartalmazó készítmény" megjelölést" - idézet a rendeletről).

Hogyan készül a ragasztott hús?

Néhány órán át thrombinnal átitatva állni hagyják a nyeselethúst, amelyből a végén egy egyben kilátható hússzelet lesz, vagy a húsdarabkákat jól összekeverik thrombinnal, majd a vágyott alakzatra összenyomva fóliába tekerik, és egy órán át szobahőmérsékleten pihentetik. Ez alatt az idő alatt a húsdarabok összeállnak, és a bennük lévő baktériumok elszaporodnak.

Így készül

Az enzim megváltoztatja a húsfehérjék szerkezetét, oly módon, hogy molekulán belüli és molekulák közötti kovalens kötések hoz létre. Az új kötések kialakulása hasznos és innovatív megoldás lehet a termékszerkezet állományjavítójaként. A fehérjeszerkezet módosulása miatt természetesen megváltoznak a fehérjék funkcionális tulajdonságai és ezáltal a végtermék minősége is.

Jelenthet kockázatot?

Az enzim az egészségre nem ártalmas, de erkölcsileg megkérdőjelezhető a használata. Például egy iszlám vallású ember könnyen elfogyaszthat egy vallása által tiltott élelmiszert anélkül, hogy tudná, pontosan mit is eszik.

A nyers húsok tartalmaznak mikroorganizmusokat, tehát nem sterilek. Az enzim alkalmazása során tovább nő a baktériumok elszaporodásának esélye, mert a "ragasztási folyamat" hosszú időn keresztül, alacsony hőmérsékleten megy végbe.

Az élelmiszeriparban ilyen húsok készítésével foglalkozók számára az enzim egészségügyi kockázatot is jelent. Az enzimek fehérjék, így ezek potenciális inhalációs allergénnek tekinthetők. Az élelmiszeripari üzemekben nagy mennyiségű enzimet használnak és az ezzel dolgozókat ismételt expozíciónak teszik ki.

Évtizedekig tengerimalacok májából vonták ki

Az élelmiszeripar számára az enzim használata előnyös, hiszen ilyen módon az olcsón megvásárolt húsnysesedékből látszólag értékesebb hús állítható elő, alacsony befektetéssel. A kisebb fogyasztói árnak köszönhetően a termék szélesebb réteghez jut el.

Az éttermekben dolgozó szakácsok szerint a thrombin enzimmel nagyobb teret nyert a kreativitás a konyhákban. Azt azonban fontos tudni, hogy a különböző minőségű, összeragasztott húsok megfőzése, megpárolása vagy megsütése nem egyszerű feladat, ha biztosak szeretnénk lenni abban, hogy az elkészült étel mikrobiológiailag sem szennyezett.

A Német Húsipari Szövetség szóvivője szerint a ragasztott húsok nem olyan húsnysesedékből készülnek, amelyeket egyébként nem lehet eladni, és a termékek a higiéniai előírásoknak is megfelelnek, azaz kizárt a bakteriális szennyeződés. Ezt a gondolatot érdemes továbbelemeznünk.

Kíváncsiságból megnéztük két itthoni szupermarket hústermékeit, de nem találtunk köztük ragasztott húst.

A nyers hús nem steril, tehát tartalmaz mikroorganizmusokat. És ha a steak ragasztott húsból készül: sütés közben azt hisszük, hogy már átsült, de ha egy nehezebben átsüthető, másfajta hús is belekerült a ragasztás eredményeként, akkor ebben már nem lehetünk biztosak. A NutritionFacts.org szerint az Egyesült Államokban nem ritka a Coli baktérium ezekben a húsokban, és a gyakori bélrendszeri fertőzések különböző autoimmun betegségek gyökere is lehet.

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/mi-ragasztott-hus>

(<http://tudatosvasarlo.hu/>, 2014. március 25., kedd)

## **Ömlenek Kínából a veszélyes termékek az EU-ba**

A veszélyesnek ítélt termékek túlnyomó többsége, csaknem kétharmada továbbra is Kínából érkezik az Európai Unióba - derült ki a tagállamok közötti riasztási rendszer (RAP-EX) 2013-as statisztikáinak keddi ismertetésekor.

A tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságai tavaly 3,8 százalékkal több értesítést adtak le a rendszerben veszélyes termékek miatt, mint egy évvel korábban, összesen 2364 ilyen eset volt. A veszélyes termékek 64 százalékán szerepelt a "Made in China" felirat.

A kifogásolt árucikkek fele a játékok és a ruházati cikkek, valamint a divatkiegészítők közül került ki. Az azonosított kockázatok pedig a legtöbb esetben veszélyes vegyszereket jelentettek, illetve fulladás vagy testi sérülés veszélyét hordozták magukban. A bizottság erről szóló közleményében például mérgező anyagokat tartalmazó tetováló tintáról is említést tesz.

A RAP-EX-ben az uniós tagállamok mellett Norvégia, Izland és Liechtenstein is részt vesz. A rendszerben az országok fogyasztóvédelmi hatóságai jelzik, ha veszélyes terméket észlelnek, amely az egységes piacon bárhol felbukkanhat, ha egyszer már átjutott a határon.

A kedden közzétett adatokból az is kiderül, hogy a veszélyesnek ítélt termékek valamivel kevesebb mint a tizede elektromos készülék volt, a több mint 2300 riasztás hét százaléka pedig valamilyen járműre vonatkozott.

Kína után az unióból és a valamivel bővebb úgynevezett Európai Gazdasági Térségből származik a legtöbb veszélyes termék. Ez összesen 30 országot jelent, ám ezek az összes bejelentett termék mintegy 15 százalékáért felelősek. A rendszerbe bekerült veszélyes termékek tizedének eredetét viszont teljes homály fedi.

<http://fn.hir24.hu/gazdasag/2014/03/25/omlenek-kinabol-a-veszelyes-termekek-az-eu-ba/>

([hir24.hu](http://hir24.hu), 2014. március 25., kedd)

## **A fogyasztók érdekeit tartják szem előtt**

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ) márciustól új fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtet Jászberényben. Az iroda elsősorban fogyasztóvédelmi, jogi- és betegjogi kérdésekben (például termék meghibásodás; szavatossági, jótállási igények érvényesítése; fogyasztói jogsérelem esetén jogi segítségnyújtás, bírósági beadványok elkészítése; egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz, stb.) áll a fogyasztók, érdeklődők rendelkezésére. A szövetség tevékenysége alapvetően a fogyasztóvédelemre és kiemelten a fogyasztói érdekvédelem környezet-egészségügyi területére irányul - tájékoztatott dr. Baran Alexandra, a FÉBÉSZ ügyvezető elnöke.



(Új Néplap, 2014. március 25., kedd, 4. oldal)

## **Mérgező tetováló tinta és a többi**

A veszélyesnek ítélt termékek túlnyomó többsége, csaknem kétharmada továbbra is Kínából érkezik az Európai Unióba - derült ki a tagállamok közötti riasztási rendszer (RAP-EX) 2013-as statisztikáinak keddi ismertetésekor. A tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságai tavaly 3,8 százalékkal több értesítést adtak le a rendszerben veszélyes termékek miatt, mint egy évvel korábban, összesen 2364 ilyen eset volt. A veszélyes termékek 64 százalékán szerepelt a "Made in China" felirat.

Hirdetés

A kifogásolt árucikkek fele a játékok és a ruházati cikkek, valamint a divatkiegészítők közül került ki. Az azonosított kockázatok pedig a legtöbb esetben veszélyes vegyszereket jelentettek, illetve fulladás vagy testi sérülés veszélyét hordozták magukban. A bizottság erről szóló közleményében például mérgező anyagokat tartalmazó tetováló tintáról is említést tesz.

A RAP-EX-ben az uniós tagállamok mellett Norvégia, Izland és Liechtenstein is részt vesz. A rendszerben az országok fogyasztóvédelmi hatóságai jelzik, ha veszélyes terméket észlelnek, amely az egységes piacon bárhol felbukkanhat, ha egyszer már átjutott a határon.

A kedden közétett adatokból az is kiderül, hogy a veszélyesnek ítélt termékek valamivel kevesebb mint a tizede elektromos készülék volt, a több mint 2300 riasztás hét százaléka pedig valamilyen járműre vonatkozott.

Kína után az unióból és a valamivel bővebb úgynevezett Európai Gazdasági Térségből származik a legtöbb veszélyes termék. Ez összesen 30 országot jelent, ám ezek az összes bejelentett termék mintegy 15 százalékáért felelősek. A rendszerbe bekerült veszélyes termékek tizedének eredetét viszont teljes homály fedi.

<http://www.weborvos.hu/rss/rssredir.php?id=94&cid=212833>

(weborvos.hu, 2014. március 26., szerda)

## **Önként befagyasztotta a rezsit egy brit közműcég**

Önként befagyasztja lakossági tarifáit csaknem két évre az egyik legnagyobb brit közműszolgáltató cég.

Az SSE, amely egyike a brit lakossági közműpiac 98 százalékát ellenőrző hat országos szolgáltatónak, szerdán bejelentette, hogy 2016 januárjáig nem emeli háztartási földgáz- és áramdíjait. Emellett a vállalat 2015 márciusáig szétválasztja lakossági szolgáltató és nagybani beszerzési üzletágait a gazdálkodás jobb átláthatósága érdekében.

A 9 millió fogyasztót kiszolgáló SSE az árbefagyasztással együtt ugyanakkor 500 fővel csökkenteni alkalmazotti gárdáját - bár a leépítést nem elbocsátásokkal, hanem önkéntes felmondásokkal szeretné lebonyolítani -, és felfüggeszti három tervezett tengeri szélerőmű-beruházását. A cég gyakorlatilag azt a programot hajtja végre, amelyet az ellenzéki Munkáspárt hirdetett meg kormányra kerülése esetére.

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

A párt vezetője és miniszterelnök-jelöltje, Ed Miliband a Labour tavaly őszi éves kongresszusán bejelentette, hogy ha a Munkáspárt megnyeri a 2015-ben esedékes parlamenti választásokat, legalább 20 hónapra befagyasztja a kiskereskedelmi áram- és gázárakat, a hat legnagyobb magántulajdonú brit energiaszolgáltató cég nagykereskedelmi és lakossági szolgáltatói üzletágát szétválasztja, és tevékenységük ellenőrzésére a jelenleginél erőteljesebb felügyeleti hatóságot hoz

létre.

Miliband akkori indoklása szerint az energiaszolgáltató cégek "túl hosszú ideje" számláznak az indokoltnál többet a felhasználóknak, és ezt azért tehetik, mert "a piac nem működik". A tervet mindazonáltal számos bíráló érte.

A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) főtitkára, Ángel Gurría a BBC televíziónak nyilatkozva nemrégiben kijelentette: a lakossági energiaárak befagyasztása esetén előbb-utóbb nagyon nagy különbség alakul ki a nagybani beszerzési és kiskereskedelmi értékesítési árak között, és ez csődbe viheti a legnagyobb brit lakossági energiaszolgáltató cégeket.

David Cameron konzervatív párti brit miniszterelnök több nyilatkozatában átverésnek nevezte a Munkáspárt közműdíj-befagyasztási tervét, mondván: a pártnak nincs befolyása a világszerte energiaárakra. Az utóbbi hónapokban ugyanakkor a brit közmujszolgáltatókat is súlyos bírálatok érték, miután a múlt év végén egymás után jelentettek meredek, az inflációt többszörösen meghaladó lakossági díjemeléseket.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Onkent\\_nefagyasztotta\\_a\\_rezsit\\_egy\\_brit\\_kozmuceg.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Onkent_nefagyasztotta_a_rezsit_egy_brit_kozmuceg.html)

(mfor.hu, 2014. március 26., szerda)

## **2 hónapig bírta a 280 ezres Lenovo notebook, 2 hónap a csere**

Naiv ügyfél 280 ezer forintos Lenovo Y510p notebookjának pont akkor hibásodott meg a kijelzője, amikor már Lengyelország helyett Budaörsre vitték javítani. A cseregép így 2 hónap alatt érkezik, mert a Computer Imperiumot nem sikerült rávenni, hogy adják vissza a pénzt, vagy adjanak egy másikat a raktárkészletükből:

Egy Lenovo Ideapad Y510p notebookot vásároltunk 2013. december közepén a Computer Imperium (más néven pc-outlet.hu) Budapest, IV. ker. Árpád úti üzletében 279 990,- Ft-ért. 2014. február 12-én az Y510p-t kijelző problémával leadtuk a TMX Budaörsi szervizében. Megjegyzem, hogy előző héten még Lengyelországba vitték a gépeket javítani. A Lenovo Magyarország épp 1-2 nappal a gép leadása előtt adta át a TMX-nek az Ideapad termékek magyarországi javítását, többek között (állítólag) azért, hogy a magyarországi garanciális szolgáltatásán gyorsítson, ill. javítson.

Az átvételkor a TMX ügyintézője 2-3 hetes várható javítási időt jelzett azzal, hogy majd SMS-ben vagy e-mailben értesítenek. Mivel semmilyen értesítést nem kaptam a 3. hét lejártáig, én érdeklődtem telefonon továbbiakban nem fogom ismételtetni, de szinte minden alkalommal 5-10 perc kellett ahhoz, hogy egy "humán" ügyintézőt megkapjak). Jelezték, hogy alkatrészre várnak, 1-2 napon belül visszajeleznek. Ez sem történt meg.

2014. március 12-én ismét érdeklődtem a TMX-nél, megint visszahívást ígértek. Ezúttal másnap, 2014. március 13-én visszahívott az ügyintéző, és jelezte, hogy a Lenovo-val egyeztetve a komplett gép cseréjét ajánlják fel. Kiderült, hogy a felajánlott gép egy Lenovo Ideapad Y510. Figyelem!!! Nem Y510p, Y510.

Ez egy korábbi modell, gyengébb specifikációval. Szerencsére odafigyeltem, rákérdeztem. Az ügyintéző megerősített gyanúmban, valóban egy "sima" Y510-est akartak nekem felajánlani. Ezt természetesen visszautasítottam.

1 órán belül az ügyintéző visszahívott, és jelezte, rendben, a javításra leadott modellel azonos modellt kapok. Ezt elfogadtam. Jelezte, hogy másnap, pénteken, de legkésőbb rákövetkező hétfőn, azaz 2013. március 17-én jelentkezik, hogy mikor és hol kapom meg a cseregépet. Ez megint csak nem történt meg.

Kedden, 2014. március 18-án ismét én érdeklődtem. Ez a TMX ügyintéző nem is látott gépcserére utaló bejegyzést a számítógépes nyilvántartásban, ő csak azt látta, hogy az ügy "alkatrészre vár" státuszban van. Ekkor röviden ismertettem vele, hol tartunk. Ígérte, hogy utána néz és visszahív. Erre sem került sor.

Ismét én érdeklődtem, szerdán, 2014. március 19-én. Megint egy másik TMX ügyintézőhöz

kerültem, ő sem volt "képben", a számítógépes nyilvántartás még mindig "alkatrészre vár" státuszt jelzett. Ismét elmondtam a "mondókámat". Ő nagyon rendes volt, rövid időn belül visszahívott. Két lehetőséget ajánlott fel:

a) A TMX "berendeli" a gépet a disztribútortól és ők adják át nekem. Mivel ez a modell nincs raktáron jelenleg, várhatóan csak 2014. április 4-én kapják meg a gépet.

b) Kiállítanak egy "csereigazolást", aminek birtokában elmehetek az üzletbe, ahol a gépet vásároltam, és ott vagy megkapom a cseregépet, ha van raktárom, vagy visszafizetik a gép árát.

Ekkor azt mondtam a TMX ügyintéző hölgynek, hogy előbb megkérdezem az üzletet, hogy van-e raktáron, utána döntök a) és b) között.

Még aznap felhívtam a Computer Imperiumot. Első kérdésem az volt, hogy van-e raktáron az a bizonyos modell. Igen, volt. Ekkor "elővezettem" a problémát, és mondtam, hogy akkor kikérem a csereigazolást a TMX-től és másnap megyek a cseregépetért, tegyék félre. Ekkor tájékoztatott az ottani ügyintéző, hogy a csere nem úgy működik, ahogy én gondolom: Én beviszem/beküldöm postán a csereigazolás eredeti példányát. Ők 2-3 nap alatt ellenőrzik, hogy érvényes-e (mert már találkoztak hamisítvánnyal).

Kérdés: ehhez miért kell 2-3 nap, miért nem elég egy telefon.

Válasz: sok ügy van, nem működnek jól a lenovós garanciális folyamatok és neki más dolga is van. Különbösen is, most nincs benn és nem is érhető el a tulajdonos, nélküle nem léphet. A tulajdonos meg csak pénteken lesz, de hétfő előtt nem valószínű, hogy foglalkozni fog a "kérelmemmel". (Szó szerint így mondta, fel is hördültem, hogy ez nem kérelem, hanem garanciális jogosultság érvényesítése. Ezt elismerte, de panaszkodni kezdett, hogy értsem meg, ők azért kénytelenek ezzel egyáltalán foglalkozni, mert a Lenovo és a TMX képtelen a garanciális ügyeket normálisan kezelni (ez, mondjuk, a fentiek alapján igaz) és a kiskereskedőnek kell az ügygel foglalkozni.).

Végül jelezte, hogy a tulajdonos dönti el (szerintem nem), hogy cseregépet adnak vagy visszafizetik a gép árát. Mondtam, hogy OK, a gép van raktáron, bemegyek és vagy kapok egy új gépet vagy visszafizetik az árát és megveszem az újat. Ismét "tájékoztatva lettem", hogy ez nem így működik! Bármit is dönt a tulajdonos (aki csak és kizárólag egyedül dönt, minden, a cég budapesti és esztergomi kereskedésének hasonló nagyságrendű ügyében), csak 3-4 hét után juthatok a pénzemhez vagy cseregéphez. Már szinte hajamat tépve kérdeztem, hogy miért kell erre 3-4 hetet várni, ha van a modell raktáron, és gondolom, 280 000 Ft is a pénztárban (ugyanis csak kp-val lehet ott fizetni).

Válasz: mert így is, úgy is előbb a beszállítójukkal egyeztetnek, az meg vsz. a Lenovoval, és utána kapnak majd egy cseregépet a beszállítótól (akkor, amikor van ott raktáron – ez is bizonytalan, ugyebár), amit én megkaphatok. Pénzvisszafizetés esetén kb. ugyanez a lebonyolítás. Tehát ő azt javasolja, hogy menjek biztosra: kérjem a TMX-től, hogy rendelje meg a gépet, akkor kb. 2-2,5 hét alatt biztos hozzájutok, ha április 4-ére ígérik. Ebben maradtunk.

Meg is írtam az e-mailt íziben, a megadott e-mail címre (ahogy a TMX ügyintéző hölgy javasolta), kaptam is egy "Automatikus választ", eszerint megkapták. Az e-mailben kértem, hogy jelezzék, hogy vették és bekérik a gépet a disztribútortól. Válasz azóta sem jött. Most (2014. március 23-án) itt tartunk. A gép kb. 2 hónapos korában lett garanciális (hivatalosan: szavatossági) szervizre leadva. Azóta 37 nap (28 munkanap) telt el. Ha a cseregépet megkapom április negyedikén, akkor szavatossági jogosultságom 51 nap (38 munkanap) alatt teljesül. Ha akkor tényleg megkapom...

Még egy pár további adalék:

Múlt héten látva, hogy (nem) mennek a dolgok, fel akartam hívni a Lenovo magyarországi képviselőjét. Telefonszám a honlapjukon a kapcsolatoknál nincs feltüntetve, csak egy Montevideo utcai cím. A telefonszám titkos. Illetve volt egy szám, valahol az ügyfélszolgálati tájékoztatónál, még pedig egy 80-as szám. Fel is hívtam. Automata válasz (hadarva, igaz, kétszer is elmondja): a telefonszám megváltozott, hívjam ezt és ezt a számot. Fel is hívtam. Vajon hol csengett ki? A TMX-nél. A kör bezárult.

"Meglátogattam" a Lenovo Magyarország Facebook oldalát. Számtalan, a garanciális szerviz szolgáltatást, ill. a TMX elérhetőségét illető - persze elmarasztaló - bejegyzést találtam. Mindet

válasz nélkül a Lenovo felől. Persze az értékesítést támogató oldalon folyamatos a kommunikáció: új... kitűnő... próbáld ki... vedd meg most...

Nem hallott még a Lenovo a "Word-of-Mouth" (magyarul "szóbeszéd") marketing hatásáról, módszeréről? Mindkét irányban működik: Ha valami jó, akkor nem kell (túl sok) reklám, mert az elégedett ügyfelek egymásnak ajánlják a terméket. De hiába jó a termék, ha a szolgáltatási háttér olyan, mint esetemben (és itt nem egyedi esetről van szó, lásd Facebook oldal), akkor mindenki elriasztja családját, barátait, ismerőseit a termék megvásárlásától. Ráadásul az internetnek, fórumoknak köszönhetően százak, ezrek olvassák a hasonló bejegyzéseket, és riadnak el a vásárlástól. A termék reklámra költött összeg kidobott pénz, ha a Word-of-Mouth ellenirányban "dolgozik".

Néhány idézet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról (szavatosság, jótállás):

- Az első lépcsőben kérhetjük a termék kijavítását vagy kicserélését amelyek közül – főszabály szerint – választhatunk. .... Csere esetén csakis olyan terméket vagyunk kötelesek elfogadni, amely adottságai tulajdonságai tekintetében a korábbival azonos. - A kijavítást vagy kicserélést a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. Az eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Gondolom, nem kell magyarázni, a Lenovo, a kiskereskedő, ill. TMX magatartása a jogszabálynak mennyire (nem) felel meg.

Mivel volt lehetőségem több-kevesebb időt más országban is eltölteni (USA, Ausztria Franciaország), tudom, hogy ott ilyen nem fordulhat elő. De Moszkvában sem... Az USA-ban a kiskereskedő van, amikor 3 hónapos feltétel nélküli visszavásárlást kínál vagy szó nélkül kicseréli az elromlottat (nem kell várni a javításra). De ha Európában maradunk, akkor sem kell a vevőnek Canossát járni. Hiszen minden kereskedő és márka saját jól felfogott érdeke, hogy a vevő (ha már eljutott hozzá és a vásárlás mellett döntött) elégedett legyen, máskor is nála / az ő termékét vásárolja.

Hasonlóképpen állnak hozzá az internetes kereskedők: Amazon, eBay és mindenféle távol keleti kütyü árus. A magyar kereskedők arra panaszkodnak, hogy "ezek" miatt nem versenyképesek. És hogy bár náluk (nem) kicsit drágább az áru, de biztos hazai garanciális háttér van, gyors javítás, stb. Nem kell drágán, kockázatosan visszaküldeni a terméket és bizakodni, hogy a terméket kicserélik.

Szerintem lassan már megjönne a cseregép Szingapúrból is, és csak 2/3 annyiba került volna eredetileg. Ha meg Amazon, akkor már régen itt lenne. - Persze nem állítom, hogy minden cég magyarországi szavatossági ügyintézője ilyen katasztrofális, én magam is tapasztaltam nagyon jót. Éppen ezért (is): hogy engedheti meg egy világcég, hogy magyar leánykája, ill. szerveze így működjön (ha ezt egyáltalán működésnek lehet tekinteni)? Egy, a termékkel alapjában ugyan elégedett, de a szolgáltatással kimondhatatlanul elégedetlen vásárló.

(Aki már a fenti tapasztalatok alapján döntött úgy, hogy nem a Lenovo Yoga tabletjét, hanem inkább másik gyártó termékét vásárolja meg.)

Homárfaktor:

Ön dönt:

[http://homar.blog.hu/2014/03/25/2\\_honapig\\_birta\\_a\\_280\\_ezres\\_lenovo\\_notebook\\_2\\_honap\\_a\\_csere](http://homar.blog.hu/2014/03/25/2_honapig_birta_a_280_ezres_lenovo_notebook_2_honap_a_csere)

(Index, 2014. március 26., szerda)

## **Már csak robotok vannak a Digi ügyfélszolgálatán**

Naiv ügyfél azt szerette volna megkérdezni a Digtől, hogy ha napokig nincs jel a tévéjében, akkor ugye azért nem kell fizetnie. A robotok előbb azt válaszolták, hogy 72 órán belül válaszolnak neki a humanoidok, aztán legközelebb már azt írták, hogy majd 30 napon belül mondanak valamit. Lehet ezt még fokozni? Van még ott valaki?

Kezdek nagyon jól szórakozni a Digi-TV-vel folytatott levelezésem során. Szerintem a vége a legjobb. De, hogy hibát nem sűrűn szeretnek kijavítani az már biztos.

"Tisztelt Digi Tv!

Tegnap meg semmi baja nem volt az adásnak, ma reggel óta kiírja, hogy nincs jel. Nem sokat nézem a tv-t, de ha nincs szolgáltatás tartósabb ideig, érhetően nem szeretnek fizetni érte. Kérem válaszoljanak, hogy karbantartás történik, vagy micsoda, mert telefonon egyáltalán nem lehet semmit intézni Önöknél. (Mielőtt megkérdeznék, igen, minden számlámat befizettem, pontosan, határidő előtt - a szolgáltatás .....néven van, ..... Kerület.

Köszönöm a gyors választ. DIGI TV Hibabejelentő márc. 22. (2 napja) Tisztelt Ügyfelünk! Köszönettel vettük ügyfélszolgálatunkhoz érkezett megkeresését, amellyel kapcsolatban az alábbiakról szeretnénk Önt tájékoztatni. Az Ön által jelzett hibát a mai napon rendszerünkben rögzítettük, a technikus kolléga telefonos megkereséséig, amely maximum 72 órán belül megtörténik, szíves türelmét kérjük! Üdvözlettel: DTH Műszaki Support

MA:

Tisztelt Digi TV!

Számíthatok esetleg arra, hogy felhívnak, vagy választ kapok a hibabejelentésre? Csak mert a kieső napokra, amikor nem tudom használni az Önök szolgáltatását azokra úgy azért nem nagyon fizetnék.

Hálás köszönettel:

ÜGYFÉL Tisztelt Ügyfelünk! Köszönettel vettük ügyfélszolgálatunkhoz érkezett megkeresését, amellyel kapcsolatban az alábbiakról szeretnénk Önt tájékoztatni. Tekintettel arra, hogy megkeresése nem minőségi/technikai probléma bejelentésével kapcsolatos, megkeresését továbbítottuk az [ugyfelszolgalat@digite.hu](mailto:ugyfelszolgalat@digite.hu) Ügyfélszolgálati email címre. Munkatársaink a megkeresésre maximum 30 napon belül választ adnak! Szíves türelmét kérjük!

Tisztelt Digi TV!

Nem értem, hogy ha ez nem technikai vagy minőségi probléma akkor minek minősül, viszont 30 napot nem szeretnék várni. Mint mondtam, nem a tévé nézéssel lennének gondjaim, mert nem sűrűn nézek tv-t, hanem azzal, hogy nem fizetek olyan szolgáltatásért, amit nem kapok meg.

Tehát az ajánlatom a következő: a) mai vagy holnapi napon valamelyik munkatársuk megkeres a megadott telefonszámon, és elregélem neki a problémát, amire feltehetőleg ad egy választ. b) fogyasztóvédelem, de azt senki nem szeretné gondolom. c) Tékozló Homár - elég sokan olvassák, d) lemondjuk a szolgáltatást (szerintem ez lenne a legegyszerűbb és mindenki boldog lenne)

A 30 napos határidőt semmiképpen nem szeretném megvárni, érthető okokból.

Köszönöm.

Tisztelettel: AZ ÜGYFÉL. DIGI TV Hibabejelentő 10:51 (23 perce) Tisztelt Ügyfelünk! Hibabejelentését rögzítettünk. Számlapanaszát továbbítottuk az illetékes kollégáknak.

Homárfaktor:

Ön dönt:

[http://homar.blog.hu/2014/03/26/mar\\_csak\\_robotok\\_vannak\\_a\\_digi\\_ugyfelszolgalatan](http://homar.blog.hu/2014/03/26/mar_csak_robotok_vannak_a_digi_ugyfelszolgalatan)

([homar.blog.hu](http://homar.blog.hu), 2014. március 26., szerda)

## Élen járunk a veszélyes termékek kiszűrésében

Tavaly Magyarország küldte a legtöbb jelzést a nem élelmiszerjellegű termékek európai uniós riasztási rendszerébe, amelynek célja a veszélyes termékek kiszűrése.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) 2013-ban 278 riasztást küldött az EU RAPEX elnevezésű rendszerébe, ezzel Magyarország adta a bejelentések 12 százalékát - közölte a hatóság szerdán az MTI-vel.

A magyar hatóság 2013-ban 154 ruházati terméket és divatcikket, 32 villamossági terméket, 31 gyermekjátékot, 22 karácsonyi fényfüzért, 19 lámpatestet, illetve 20 egyéb olyan fogyasztási cikket

jelentett be, amely súlyos kockázatot jelentett a fogyasztókra nézve.

Az NFH közleménye szerint 2013-ban 1981 súlyos kockázatot jelentő termékről érkezett be bejelentés a RAPEX-be. Ezen túlmenően a rendszerben 89 bejelentést regisztráltak nagy és közepes kockázatú termékekkel kapcsolatban, és további 294 tájékoztatás is beérkezett a tagállamok részéről.

A riasztások terén a legaktívabb országok között van Németország és Spanyolország is, az előbbi 259, az utóbbi 254 súlyos kockázatot tartalmazó riasztást küldött tavaly az uniós jelzőrendszerbe. A 2013-as jelentés szerint a legnagyobb mennyiségű veszélyes termék továbbra is Kínából érkezett az unió piacára.

A termékkategóriák közül a ruházati termékekre és divatcikkre (583), valamint a gyermekjátékokra (580) érkezett a legtöbb bejelentés. Gyakori volt a riasztás tavaly a villamossági termékekkel (207), a gépjárművekkel (160) és a kozmetikumokkal (106) kapcsolatban is.

A RAPEX feladata a potenciálisan veszélyes termékekre és a tagállami jogérvényesítési fellépésekre vonatkozó információk gyors továbbítása. Segítségével a fogyasztókra veszélyes termékek korábban azonosíthatók és távolíthatók el az EU piacairól.

Az uniós riasztási rendszer 2003-as létrehozása óta folyamatosan nő a beérkező értesítések száma, valamint az értesítésekre válaszul hozott intézkedések aránya: míg 2003-ban alig 200 értesítés futott be, a rendszer mára évente több mint 2000 bejelentést dolgoz fel. 2013-ban összesen 2364 intézkedésre került sor az uniós tagállamok részéről, ez a szám 2012-höz viszonyítva 3,8 százalékkal nőtt.

Az NFH Magyarország uniós csatlakozása, 2004. május 1-je óta látja el nemzeti kapcsolattartóként a RAPEX rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokat.

Figyelem! A cikkhez hozzáfűzött hozzászólások nem a ma.hu network nézeteit tükrözik. A szerkesztőség mindössze a hírek publikációjával foglalkozik, a kommenteket nem tudja befolyásolni - azok az olvasók személyes véleményét tartalmazzák.

[http://www.ma.hu/uzlet/206765/Elen\\_jarunk\\_a\\_veszelyes\\_termek\\_kiszureseben?place=srss](http://www.ma.hu/uzlet/206765/Elen_jarunk_a_veszelyes_termek_kiszureseben?place=srss)

(ma.hu, 2014. március 26., szerda)

## **Módosultak a kötelező jótállás szabályai**

Módosultak a kötelező jótállás szabályai, az új előírások egyebek mellett vonatkoznak a jótállási jegyekre, amelyeket ezentúl nem lehet elhalványuló szöveggel átadni a vásárlónak, és differenciáltabbá válik az épületszerkezeteknél az egységes, 3 éves jótállás is.

mti - 2014.03.26. 15:50

A legutóbbi Magyar Közlönyben megjelent kormányrendelet alapján a fogyasztási cikkekre továbbra is egy év jótállás jár, de a dokumentum hangsúlyozza, hogy a határidő jogvesztő, lejártával a jótállás mindenképpen megszűnik.

A jótállás lényege, hogy a gyártónak, illetve a kereskedőnek kell bizonyítania azt, hogy a vásárló nem rendeltetésszerűen használta a terméket. Ellenkező esetben köteles kijavíttatni, illetve kicserélni azt.

A vásárolt eszköz szakember általi üzembe helyezését továbbra is előírhatja a forgalmazó, illetve gyártó, de az nem róhat aránytalan terhet a fogyasztóra.

A rendelet kiemeli, hogy a jótállási jegynek a jótállási idő végéig jól olvashatónak kell lennie. Ezt a szabályt az indokolta, hogy az olcsó hőpapírra másolt jegyek pár hónap alatt elhalványodtak. Ha a vásárló nem tudja bemutatni a jótállási jegyet, de birtokában van a nyugta vagy a számla, azzal is érvényesítheti a jótállást.

A jótállási jegyre a jövőben rá kell nyomtatni azt is, hogy jogvita esetén a vásárló a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez fordulhat.

A lakásokkal kapcsolatos jótállás úgy módosul, hogy az épületszerkezetekre a vállalkozó által eddig kötelezően vállalt 3 éves jótállás differenciálódik. Továbbra is az eddigi 3 év a jótállás

például az ereszcatornára, a tűzhelyre és a bojlerre. A tetőfedőanyagokra, válaszfalakra és ajtókra, ablakokra viszont 5 év jótállást kell vállalni. Ennél is hosszabb, 10 év a jótállás az alapokra, a teherhordó falakra és a kéményekre.

[http://www.kisalfold.hu/belfold\\_hirek/modosultak\\_a\\_kotelezo\\_jotallas\\_szabalyai/2375567/?utm\\_source=rssfeed](http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/modosultak_a_kotelezo_jotallas_szabalyai/2375567/?utm_source=rssfeed)

(Kisalfold.hu, 2014. március 26., szerda)

## **Millió bírságokat is kiszabtak már**

A szabálysértések mellett fogyasztó- és környezetvédelmi ügyeket is vizsgáltak.

Az ügyészség a bűnügyekben benyújtott vádak kapcsán gyakran szerepel a híradásokban, közérdekvédelmi tevékenységéről azonban jóval kevesebb szó esik. Erről kérdeztük dr. Sipos László megyei főügyész-helyettest, a közjogi szakág vezetőjét. - A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Főügyészség közjogi szakága az elmúlt évben 17 ezernél is több ügyet jelentett. Bár ezek jelentős része a szabálysértésekkel volt kapcsolatos, most mégis a közvéleményt is talán jobban foglalkoztató tevékenységünkről szólnék. Fogyasztóvédelmi ügyeinkben tavaly számos felhívás született megtévesztő árkiírás, helytelen mérlegelési és számlázási gyakorlat, hibás terméktájékoztató, törvénytörő blanketta-szerződés miatt. Jó néhány esetben indítottunk büntetőeljárást fogyasztók megtévesztése és foglalkozás körében elkövetett veszélyeztetés vétségének megalapozott gyanúja miatt is. Környezetvédelmi okból nyújtottunk be keresetet egy állattartó nagyvállalkozó ellen a lakosságot zavaró bűz miatt. - Sok esetben kezdeményeztünk hatósági eljárást, melyekre a hulladékgazdálkodási előírások megszegése, az engedély nélküli fakivágások, a tiltott halászat vagy vadászat, állatkínzás adott okot. Ezek kapcsán millió bírságokat is kiszabtunk - mondta el dr. Sipos László megyei főügyész-helyettes.

(Kelet-Magyarország, 2014. március 26., szerda, 3. oldal)

## **GVH-bírság a Resort Clubnak**

Megtévesztette a fogyasztókat a Resort Club Hungary Kft. ezért a versenyhivatal 12,5 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a társaságot - közölte tegnap a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A cég azt ígérte ügyfeleinek, hogy az általuk birtokolt üdülési jogok könnyen, jó áron eladhatók, azonban ezt nem tudta bizonyítani az eljárás során. A hivatal a maximálisan kiszabható bírság megfizetésére kötelezte a kft.-t, amely ez esetben megközelítette a 12,5 millió forintot. (T. K.)

(Magyar Nemzet, 2014. március 28., péntek, 13. oldal)

## **Külföldi biztosítóvezérek: nagyon türelmesek a tulajdonosok**

A biztosítási adó, a folyamatosan változó szabályozói környezet ellenére továbbra is türelmesek a Magyarországon jelenlévő külföldi biztosítók hazánkkal szemben. A hosszú távú megtakarítások és a foglalkoztatás kormányzati ösztönzése, a biztosítási piac jelenlegi alacsony penetrációja (nagy növekedési lehetősége) és az új, elektronikus formában értékesíthető biztosítások egyaránt reményt

adnak erre - derült ki a Portfolio.hu csütörtöki konferenciájának külföldi biztosítóvezérekkel zajló panelbeszélgetésén. Kitűnt azonban: az alacsony profittermelő képesség nagy probléma a biztosítási piacon.

Cornelia Coman, az ING vezérigazgatója kifejtette: hazája, Románia életbiztosítási piaca fejletlenebb, a piac koncentrációja jóval kisebb, mint a magyar 1,4%. Pozitívnak nevezte, hogy a magyar biztosítási szakma önszabályozó, és rendkívül fontos a biztosítók számára a fogyasztóvédelem. A kormány támogatja a hosszú távú megtakarításokat, amit a biztosító holland tulajdonosa kedvezően értékel. Az ING magyarországi ügyfélkutatásai azt mutatják, hogy alacsony a biztosítások fiatalok közötti elterjedtsége, pedig találhatók közöttük magasabb jövedelműek, vannak még feltáratlan ügyfélszegmensek. Othmar Michl, az Uniqa Biztosító osztrák vezérigazgatója "ősmagyar" nevezte magát, hisz például nagyszüleivel magyarul beszélt gyermekkorában. Mióta Magyarországra érkezett, a biztosítási piacon többszörösére nőtt a közvetítők száma, és jelentősen javult az értékesítők oktatása is. Fontosnak nevezte, hogy a kormány nagy hangsúlyt fektet a munkahelyteremtésre, és üdvözölte a nyugdíjbiztosítások adókedvezményét is. A tulajdonosok számára zsebbevágó problémák között az egyes termékek alacsony profithányadát említette, ami jelentősen csökkenti az Uniqa leánycégei között korábban az egyik legnyereségesebbnek számító magyar biztosítót. St. Gallen (Svájc) az európai biztosítási oktatás központja, Magyarországon is fel lehetne állítani egy ilyen központot - vélte. Yann Ménétrier, a Groupama vezérigazgatója 2008 óta él Magyarországon. Nem ért egyet azzal, hogy a magyarok nagyon pesszimisták, üzleti szempontból viszont tényleg nehéz volt munkába kezdenie a válság elején. A piaci körülmények romlása mellett a nagyszámú és gyors jogszabályi változások miatt is. Utóbbiak között a biztosítási (külön)adót említette, amelynek ellenére a tulajdonosok "ésszerűen, de határozottan" optimisták a magyar biztosítóval kapcsolatban. Franciaországban a 30 évnél fiatalabbak 50%-ának már van életbiztosítása, ami a magasabb jövedelem mellett a nevelésnek, oktatásnak is köszönhető - említett egy érdekes tény. Várakozásai szerint azonban Magyarországon is megnő a fiatalok érdeklődése a biztosítások iránt. Wim Guilliams, a K&H Biztosító vezérigazgatója egy évnyi itt tartózkodás után azt mondja, a magyar piac "sohasem unalmas", nehéz kiszámítani a szabályozást. A magyar biztosítótársaságok szerinte nagyon hatékonyak, az alacsony átlagdíjak azonban megnehezítik a nyereséges működést. Az átlagdíjak növekedéséhez többek között a fedezetek bővülésére, ez utóbbihoz pedig gazdasági növekedésre van szükség. A K&H részvényesei viszont türelmesek, tudomásul vették ezt a helyzetet. Az új generációk másképp élnek, különböző eszközökön kommunikálnak - a biztosítók termékeit Guilliams szerint ehhez kell igazítani.

A konferencián elhangzottakról alábbi kapcsolódó cikkeinkben is olvashat:

[http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/kulfoldi\\_biztositovezerek\\_nagyon\\_turelmesek\\_a\\_tulajdonosok.197084.html](http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/kulfoldi_biztositovezerek_nagyon_turelmesek_a_tulajdonosok.197084.html)

(Portfólió.hu, 2014. március 27., csütörtök)

## **Ki védi meg a fogyasztót?**

Az egyre gyakoribb élelmiszerbotrányok kapcsán nem meglepő, hogy a fogyasztók információéhsége jelentősen megnőtt. A GS1 szervezet most olyan új megoldást fejlesztett, amely elősegíti, hogy a hiteles termékadatok a megfelelő időben és helyen a vásárlóhoz is eljussanak mobil eszközök segítségével.

A fogyasztók saját biztonságuk érdekében már a vásárlás előtt akarnak informálódni az áru összetevőiről, származási helyéről és egyebekről.

A termékeken a vonalkódok nemcsak a kasszánál történő gyors leolvashatósággal szolgálják a vásárló kényelmét, de kulcsszerepük van abban, hogy a nemzetközi ellátási láncokban az áruk útja és a hozzájuk köthető események sora nyomon követhető a gyártótól egészen az áruházpolicokig.

A vonalkódot és a mögötte álló azonosítási rendszert közel 40 éve fenntartó és fejlesztő GS1



szervezet a fogyasztói bizalom növelése érdekében most olyan új megoldást fejlesztett, amely elősegíti, hogy azok a hiteles termékadatok, amelyek eddig csak az üzleti partnerek közt kerültek megosztásra, a megfelelő időben és helyen a vásárlóhoz is eljussanak mobil eszközök segítségével.

Magyarországon tavaly startolt az az egyedülálló alkalmazás, amely ingyenesen telepíthető iOS és Android mobiltelefonokra, és jelenleg már több mint 17 000 hazai felhasználóval büszkélkedhet, a szolgáltatáshoz pedig már több mint 300 márka csatlakozott.

A fogyasztó az okostelefonjára telepített SafeBrand mobil alkalmazása

l leolvasva az áru vonalkódját, azonnal elérheti a megbízható termékinformációkat, és tájékozódhat a megvásárolni kívánt termékről. Így a vonalkódok rövid időn belül a gyártók, kereskedők és vásárlók közti bizalomépítés elengedhetetlen eszközeivé válhatnak.

<http://www.eletforma.hu/hirek/ki-vedi-meg-a-fogyasztot/>

(eletforma.hu, 2014. március 27., csütörtök)

## **Megszólalt az MNB nyugdíjügyben**

Pénzügyi felügyeleti és fogyasztóvédelmi szerepet egyaránt betölt a Magyar Nemzeti Bank (MNB) az új felügyeleti struktúrában, a kettő teljesen kiegészíti egymást - ismertette Nagy Koppány igazgató a Portfolio.hu csütörtöki biztosítási konferenciáján.

Magyarországon szinte folyamatosan csökken a folyamatos díjas életbiztosítási szerződések darabszáma, ami a bizalom helyreállításával fordítható csak vissza. Az év eleje óta adókedvezményt élvező nyugdíjbiztosítások hozzájárulhatnak ehhez, velük szemben az MNB elvárásai: a termék egyszerű szerkezetű, átlátható legyen, az ügyfelek igényeihez ténylegesen igazodjon, értékállóságot biztosítson, képes legyen az ügyfélrelőny elérésére, az adóelőny az ügyfélé legyen, és szakszerű tanácsadás járjon hozzá. Ezt elősegítendő az MNB a MABISZ-szal (Magyar Biztosítók Szövetsége) együttműködve ajánlást ad ki a közeljövőben.

[http://www.penzcentrum.hu/biztositas/megszolalt\\_az\\_mnb\\_nyugdijugyben.1039792.html](http://www.penzcentrum.hu/biztositas/megszolalt_az_mnb_nyugdijugyben.1039792.html)

(penzcentrum.hu, 2014. március 27., csütörtök)

## **Külföldi biztosítók: türelmesek hazánkkal szemben a tulajdonosok**

A biztosítási adó, a folyamatosan változó szabályozói környezet ellenére továbbra is türelmesek a Magyarországon jelenlévő külföldi biztosítók hazánkkal szemben. A hosszú távú megtakarítások és a foglalkoztatás kormányzati ösztönzése, a biztosítási piac jelenlegi alacsony penetrációja (nagy növekedési lehetősége) és az új, elektronikus formában értékesíthető biztosítások egyaránt reményt adnak a növekedésre - összegezték a külföldi biztosítóvezérek a Portfolio.hu biztosítási konferenciáján.

Cornelia Coman, az ING vezérigazgatója szerint: hazája, Románia életbiztosítási piaca fejletlenebb, a piac penetrációja jóval kisebb, mint a magyar 1,4%. Pozitívnak nevezte, hogy a magyar biztosítási szakma önszabályozó, és rendkívül fontos a biztosítók számára a fogyasztóvédelem. A kormány támogatja a hosszú távú megtakarításokat, amit a biztosító holland tulajdonosa kedvezően értékel. Az ING magyarországi ügyfélkutatásai azt mutatják, hogy alacsony a biztosítások fiatalok közötti elterjedtsége, pedig találhatóak közöttük magasabb jövedelműek, vannak még feltáratlan ügyfélszegmensnek.

Othmar Michl, az Uniqa Biztosító osztrák vezérigazgatója "ősmagyarnak" nevezte magát, hisz például nagyszüleivel magyarul beszélt gyermekkorában. Mióta Magyarországra érkezett, a biztosítási piacon többszörösére nőtt a közvetítők száma, és jelentősen javult az értékesítők oktatása

is. Fontosnak nevezte, hogy a kormány nagy hangsúlyt fektet a munkahelyteremtésre, és üdvözölte a nyugdíjbiztosítások adókedvezményét is. A tulajdonosok számára zsebbevágó problémák között az egyes termékek alacsony profithányadát említette, ami jelentősen csökkenti az Uniqa leánycégei között korábban az egyik legnyereségesebbnek számító magyar biztosítót. St. Gallen (Svájc) az európai biztosítási oktatás központja, Magyarországon is fel lehetne állítani egy ilyen központot - vélte.

Yann Ménétrier, a Groupama vezérigazgatója 2008 óta él Magyarországon. Nem ért egyet azzal, hogy a magyarok nagyon pesszimisták, üzleti szempontból viszont tényleg nehéz volt munkába kezdenie a válság elején. A piaci körülmények romlása mellett a nagyszámú és gyors jogszabályi változások miatt is. Utóbbiak között a biztosítási (külön)adót említette, amelynek ellenére a tulajdonosok "ésszerűen, de határozottan" optimisták a magyar biztosítóval kapcsolatban. Franciaországban a 30 évnél fiatalabbak 50%-ának már van életbiztosítása, ami a magasabb jövedelem mellett a nevelésnek, oktatásnak is köszönhető - említett egy érdekes tényt. Várakozásai szerint azonban Magyarországon is megnő a fiatalok érdeklődése a biztosítások iránt.

Wim Guilliams, a K&H Biztosító vezérigazgatója egy évnyi itt tartózkodás után azt mondja, a magyar piac "sohasem unalmas", nehéz kiszámítani a szabályozást. A magyar biztosítótársaságok szerinte nagyon hatékonyak, az alacsony átlagdíjak azonban megnehezítik a nyereséges működést. Az átlagdíjak növekedéséhez többek között a fedezetek bővülésére, ez utóbbihoz pedig gazdasági növekedésre van szükség. A K&H részvényesei viszont türelmesek, tudomásul vették ezt a helyzetet. Az új generációk másképp élnek, különböző eszközökön kommunikálnak - a biztosítók termékeit Guilliams szerint ehhez kell igazítani.

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/kulfoldi\\_biztositok\\_turelmesek\\_hazankkal\\_szemben\\_a\\_tulajdonosok.3692.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/kulfoldi_biztositok_turelmesek_hazankkal_szemben_a_tulajdonosok.3692.html)

(biztositasiszemle.hu, 2014. március 27., csütörtök)

*FVA heti összeállítás*  
*www.fogyasztovedelem.hu*