

III. évfolyam 1. szám

2016. tavasz



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM

**CSOK
MEGÉRI
BELEVÁGNI?**

**JÓTANÁCSOK
LAKÁSFELÚJÍTÁS
ESETÉRE**

**ONLINE
VITARENDEZÉS**
– könnyedén
megegyezhetünk
a webáruházzal!

**TERMÉKBEMUTATÓKRÓL
ÚJRA – A VÁLTOZÁSOK
MARGÓJÁRA**

**AZ ÉTREND-
KIEGÉSZÍTŐK
nem csodaszerek!**

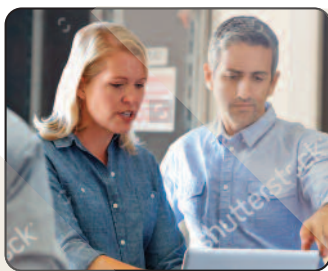
**TESZTELÉS ALATT
A VIDEOBÍRÓ**

„Ez a futballtörténelem
legnagyobb döntése lehet,
amelyet nem szabad elsietni!”



TARTALOM

III. évfolyam 1. szám **2016. tavasz**



- | | |
|--|---|
| 3 Kedves Olvasó! | 16 Horváth László
a Győr-Moson-Sopron
Megyei Békéltető
Testület elnöke |
| 4 Online vitarendezés
– könnyedén megegyezhetünk
a webáruházal! | 17 Sportfogadás
– legálisan, itthon? |
| 6 Melyiket válasszuk? | 18 A járólap és a tanulás
összefüggései... |
| 7 Kis magyar lottótörténet | 19 Miért fizessek azért,
amit nem használok? |
| 8 Nyílt Nap a Budapesti
Békéltető Testületnél
– egy nap a kulisszák mögött | 20 Az átlagos láb esete a sportcipővel |
| 9 Termékbemutatókról újra
– a változások margójára | 21 Lakásfelújításnál is járjanak el
körültekintően és tudatosan! |
| 10 Homeopátia
– természetes gyógymód
vagy szemfényvesztő közellenség? | 22 Évértékelés, tapasztalatok |
| 11 Az étrend-kiegészítők
nem csodaszerek! | 24 Hát még a Jocó sem
gondolta volna... |
| 12 A Böjt | 25 Félnünk kell-e a fizetési
felszólítástól? |
| 13 A fogyasztó esete
az akciós körömerősítő lakkal | 26 CSOK
Megéri belevágni? |
| 14 Last minute Sotto Casa
– egy applikáció a fogyasztónak,
a vállalkozásnak és a bolygónak | 28 Vállalkozások nélkül nincs
fogyasztóvédelem! |
| A Magyar Élelmiszerbank
Egyesület munkája számokban | 30 E-kereskedelem
a gyakorlatban |
| 15 Az ábrázolás tisztességtelensége,
a megtévesztés művészete | 31 Programajánló |

IMPRESSZUM

mindennapi
FOGYASZTÓVÉDELEM

a Budapesti Kereskedelmi
és Iparkamara mellett működő
Budapesti Békéltető Testület
ingyenes fogyasztóvédelmi
magazinja

Megjelenik negyedévente

Kiadja a Budapesti Kereskedelmi és
Iparkamara mellett működő
Budapesti Békéltető Testület

KIADÓ SZÉKHELYE
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

**A KIADÁSÉRT FELEL
A FŐSZERKESZTŐ**
dr. Baranovszky György

FŐSZERKESZTŐ-HELYETTES
dr. Kispál Edit

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG
Budapesti Békéltető Testület

LEVELEZÉSI CÍM
1253 Budapest, Pf. 10.

TELEFON
06 (1) 488-2131

FAX
06 (1) 488-2186

E-MAIL
mindennapi.fogyasztovedelem@bkik.hu

NYOMDA
iPress Center Hungary Kft.
2600 Vác, Nádas u. 6.
HU ISSN 2064-7395

A lapban található információk a forrás
megjelölésével szabadon felhasználhatók,
terjeszthetők!

A kiadvány a Nemzeti Fejlesztési
Minisztérium támogatásával készült el.



**NEMZETI FEJLESZTÉSI
MINISZTERIUM**

a fogyasztók érdekében



Ebben a rovatban mindig a főszerkesztő sorait olvashatják, azonban most a megszokottól eltérően a Budapesti és Kereskedelmi Iparkamara újonnan megválasztott elnökének, dr. Kiss Zoltánnak köszöntőjét ajánlom figyelmükbe.

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara 2016 márciusában megválasztott új elnökeként nagy tisztelettel köszöntöm a vállalkozói és a fogyasztói közösséget! Örömmre szolgál a Mindennapi Fogyasztóvédelem magazin legújabb számának bevezetése, hiszen olyan újságot tart kezében az Olvasó, amit akár vásárlóként, szolgáltatást igénybe vevőként, akár kis, közepes vagy nagyobb vállalkozás vezetőjeként haszonnal forgathat.

A lap kiadója, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület fontos szerepet tölt be a budapesti gazdasági életben, számos esetben megkönnyítve és gyorsítva a mindennapi életben óhatatlanul előforduló viták rendezését. A legtöbb vállalkozást tömörítő területi kamara vezetőjeként mind a magam, mind az intézmény számára az egyik legalapvetőbb feladatnak tekintem a hatékony érdekképviselet és együttműködés elősegítését, megszervezését; ennek egyik vetülete jelenik meg a Békéltető Testület munkájában.

Ez a fórum kiválóan alkalmas arra, hogy a gyakorlatban, nap mint nap megvalósuljon a kooperáció olyan személyek és cégek között, akik felülemelkedve az egyszeri érdekelletén felismerik az együttműködésben rejlő hosszú távú lehetőséget. Mert ez valóban lehetőség, amivel érdemes élnünk! A XXI. század üzleti és magán életében egyaránt tapasztaljuk: a rövid távú anyagi előnyöknél fontosabb a felek közötti tartós kapcsolat, az időtakarékosság, a bürokrácia mentesség, a kötetlen légkör. Ezek olyan adottságok, melyek a Békéltető Testület vitarendezése során adóttak, és ingyenesen igénybe vehetők.

A Testület a közelmúltban nyitott új platformot az online vitarendezés felé: az év eleje óta Magyarországon egyedüli békéltető fórumként eljárhat az online, határon átnyúló adásvételi vagy szolgáltatási szerződéshez kapcsolódó fogyasztóvédelmi jogviták alternatív rendezésében, a pénzügyi szolgáltatások kivételével. Eddigi szakmai tevékenységem során – a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége nemzetközi kapcsolataiért felelős vezetőjeként – számos esetben megtapasztalhattam a nemzetközi környezetbe történő bekapcsolódás pozitív hatásait. Az uniós békéltető tevékenységhez való csatlakozást is fontos előrelépésnek tekintem, bízva abban, hogy minden új kamarai szolgáltatás szakmai fejlődést és még több elégedett ügyfelet hoz magával.

Ehhez kívánok sok sikert a Testülethez fordulóknak, a Testület munkatársainak és Mindannyiunknak!

Dr. Kiss Zoltán
a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
elnöke



ONLINE VITARENDEZÉS – könnyedén megegyezhetünk a webáruházzal!

2016. február 15-én elindult az a honlap, amellyel játszi könnyedséggel rendezhetőek az online vásárlással összefüggő viták. Nem számít, hogy belföldi cégről vagy az EU másik tagállamában lévő webáruházról van szó, ellene ugyanúgy beadhatjuk a panaszt, a vitarendezés pedig gyors és egyszerű.

Az eljárás végig a számítógép előtt folyik az ügyet eldöntő békéltető testület közreműködésével, amely segít abban, hogy a felek megegyezzenek.

Az egyre jobban virágzó online kereskedelem ellenére még mindig közel 12 milliárd eurós összeget buknak el a fogyasztók uniós szinten a bizalmatlanságuk miatt, ezt viszont könnyen megspórolhatnák. Az indok azonban teljesen egyszerű: tartanak attól, hogy ha külföldről vásárolnak online, később probléma lesz a céggel. A bizalmatlanság ránk magya-

rokra különösen jellemző, 2014-ben a megkérdezettek csupán 10 %-a választott hazánkban úgy, hogy már vásárolt online az EU-ban valamelyik másik tagállamból is. Aki ezzel a lehetőséggel nem él, az persze nem is kapja meg azt az olcsóbb, s egyszerre jobb terméket, amit külföldről beszerezhetne. Innen a több milliárdos nagyságrendű elvesztett euró.

➤ Az Európai Unió válasza erre az volt, hogy létrehozta az uniós békéltető honlapot, amely 2016. február 15-től már valamennyi tagállamban elérhető az ec.europa.eu/odr címen. Itt bárki panaszt nyújthat be a saját nyelvén, ha pedig elakadt, akkor Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület segíti.

MILYEN ÜGYEKBEN?

A honlapot minden olyan vitás ügyben igénybe lehet venni, amelyet internetes vásárlás vagy online rendelés előzött meg. Így ha például kinéztük már régóta vadászott mobiltelefonunkat egy webáruház palettáján, de az meg sem érkezett, esetleg nem is azt kaptuk, amit kértünk. Online vitarendezési eljárást indíthatunk akkor is, ha az árucikket ugyan rendben megkaptuk, de elromlott és nem javítják-cserélik.

Internetes vásárlásnál a fogyasztók tizennégy napon belül meggondolhatják magukat és visszaküldhetik a terméket. Ha esetleg ebből fakad vita, ugyanúgy érdemes a honlapon kérelmet benyújtani, hiszen előfordulhat, hogy elutasítják ezt a lehetőséget vagy pedig a teljes kifizetett összeg helyett csak a vételárakat akarják visszautalni, a kiszállítási díjat pedig már nem. Az online vitarendezés akkor is megoldást kínálhat, amennyiben egy szolgáltatást rendeltünk meg, például egy hírközlési cég internetes ajánlatával éltünk és ezzel adódott valamilyen probléma.

Ami fontos, hogy ha nem rendelünk meg semmit, akkor még nem lehet szerződésről beszélni, így online vitarendezési eljárást sem indíthatunk. Ahogy akkor sem, ha nem internetes vételről van szó, mert boltban vásároltunk és azzal nem vagyunk megelégedve.

A honlapot olyan ügyekben tudjuk használni, amelyekben a fogyasztó és az érintett cég is az EU-ban telepedett le: a vita lehet tehát belöldi vagy összefügghet akár egy külföldről megvett termékkel is.

HOGYAN?

A panaszt rendkívül egyszerű benyújtani. Meg kell adnunk magunkról néhány információt, így például, hogy fogyasztóként vesszük-e azt igénybe vagy pedig egy céget képviselünk. Erre azért van szükség, mert némelyik tagállamban a kereskedő is bepanaszolhatja vásárlóját, ha valamilyen vita támadt közöttük. Erre Magyarországon nincs lehetőség és az eljárás kizárólag a fogyasztó kérelmére indul meg.

Szükséges megadni továbbá a vitával érintett cég adatait és további néhány információt. Így például azt, hogy mi a kifogás a termék vagy szolgáltatást illetően, és ha fizetésre is sor került, úgy ez mekkora összeg volt. Csatolni kell a bizonyítékokat is elektronikusán, ami lehet például kép vagy egy dokumentum.



AZ ELJÁRÁS

➤ A kérelemről a bepanaszolt vállalkozás az e-mail címén keresztül értesül. Már ekkor felkínál számára a honlap egy békéltető testületet, amely eljárhat az ügyben. Ha magyar fogyasztó és külföldi cég vagy hazai vállalkozás és egy eltérő EU-s tagállami fogyasztó közötti ügyről van szó (a pénzügyi szolgáltatások kivételével), úgy ez a Budapesti Békéltető Testület lesz.

➤ A békéltető testület az ügy elfogadása után azt kilencven napon belül le is zárja, és arra is lehetőség van, hogy az eljárás végig az interneten folyjon. Ebben a honlap segíti mind a fogyasztót, mind a céget, valamint a kettejük ügyét eldöntő testületet. Ha pedig bármi fontos teendő merül fel, arról a felek az e-mail címükön értesülnek, így kapnak figyelmeztetést arról is, ha valamilyen elvégzendő feladatuk van.

➤ Végül ezt követi a döntés, aminek a lefordítását egyszeri alkalommal ingyen lehet kérni, ha valamelyik fél idegen ajkú és anyanyelve eltér.

ELAKADTUNK A HONLAP HASZNÁLATÁBAN?

Ha a felek közül akár a fogyasztó, akár a cég vagy maga a békéltető testület szorul segít-

ségre, akkor bátran fordulhat Magyarországon a kijelölt online vitarendezési kapcsolattartó ponthoz. Hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el ennek feladatait, és elmagyarázza az uniós békéltető honlap használatát, valamint egy sor további szolgáltatást kínál. Így például érdeklődni lehet a Magyarországon érvényesíthető fogyasztói jogokról, de ugyancsak segítséget nyújt a kérelem és mellékleteinek benyújtásában. Tájékoztatást ad a békéltető testületi szabályokról vagy akár arról is, hogy milyen egyéb úton-módon lehet tovább vinni az ügyet, ha esetleg az eljárásban nem oldódna meg.

AZ ELÉRHETŐSÉGEK :

**MAGYAR ONLINE VITARENDEZÉSI
KAPCSOLATTARTÓ PONT
Budapesti Békéltető Testület**

**Székhely: I. ker. Budapest,
Krisztina krt. 99.**

E-mail: onlinevita@bkik.hu

Telefonszám: +36-1-488-2033



Melyiket válasszuk?

Az egyik legszórakoztatóbb kikapcsolódás egy hétköznapi este egyedül, családdal vagy kisebb baráti társasággal játszani. Egyre jobb és izgalmasabb társasjátékokat lehet felfedezni a boltokban, ami a sok tévhit ellenére egyáltalán nem csak a gyerekeknek való. Egy hétköznapi esti kikapcsolódáshoz viszont nem mindig gyűlik össze egy minimum 5-6 fős társaság, aki órákat hajlandó eltölteni új szabályok megértésével, vagy bonyolult taktikai harcok kialakításával.



Jól jön ilyenkor, ha van a háznál egy játék-konzol. Számtalan játék közül válogathatunk, ami egymagunkban, vagy egy nagyobb társasági összejövetel alkalmával is izgalmas interaktív szórakozást nyújt. Ilyenkor merül fel a kérdés, hogy milyen gépre érdemes beruházni. A három nagy konzol platform, a Nintendo, a Playstation, és az X-box legújabb fejlesztésű hardverjei körül mindig nagy a felhajtás. Melyiknek jobb a grafikája, melyik gép tud több hasznos funkciót ellátni az otthonunk multimédiás környezetében, és még számtalan technikai kérdés merül fel ilyenkor.



Ezek a nagy viták egy dolog mellett látszólag mindig elsiklanak. Milyen játékokat szeretünk játszani? Hajlandóak vagyunk-e megtanulni 12, vagy több gomb kezelését, vagy jobban szeretünk csak ugrálni a szobában? Igen, ezeket is, és a kettő között minden átmenetet.

Nekünk elsőre a Wii nagyszerűen bevált, mert az egyszerűbben kezelhető, családbarát játékok közül a legtöbbet tudta felsorakoztatni. Nem utolsósorban ők álltak elő először a mozgásérzékelős kontrollerral, így nem gombokat kellett nyomogatni, hanem a képernyő előtt hadonászva tudtunk kardozni, boxolni, bowlingozni, autót vezetni, és számtalan izgalmas dolgot csinálni, amin jókat neveltünk. A játék végére még ugráltunk is annyit, hogy az egy kiadós edzéssel is felért. Az X-box a gyerekekkel még izgalmasabbnak bizonyult, miután a Kinect mozgásérzékelő eszköz fejlesztése után már a kontrollert sem kellett a kezünkbe venni az irányításhoz. Az X-box ráadásul a controller nélküli játék lehetősége mellett, azt is biztosítja, hogy sokkal komolyabb, sokszor már inkább csak felnőtteknek való lövöldözős, vagy mászkálós gyűjtögetős játékokat is játszassunk.

Hogy a végén miért döntöttünk úgy, hogy mégis egy Playstationt fogunk vásárolni? A döntés teljesen érzelmi alapon történt. A legtöbb játékot természetesen meg lehet kapni mindhárom gépre, de a három kedvenc játékom közül kettő – GranTurismo, God of War – csak

a Sony konzoljára jelent meg. A Mortal Kombatot a Playstation kontrollerevel játszom a kilencvenes évek közepe óta úgy, hogy biztosan kijönnek az ütési-variációk. Ja és még egy dolog! Bár nem vagyok lakberendező, az én polcomon ez mutat a legjobban.





Kis magyar LOTTÓtörténet...

Hinnünk kell a szerencsében, másként mivel magyaráznánk azok sikerét, akiket utálunk? – mondta egykor Jean Cocteau, az utolsó nagy francia polihisztor.

De nézzük, hol kezdődött Magyarország legnépszerűbb szerencsejátékának, az ötös-lottónak a története.

Genovában a XVII. század elején a köztársaságot kormányzó nagytanácsot úgy újították meg évente, hogy tagjai közül öten lemondtak. Helyükre 90 jelölt közül öt új tagot sorsoltak ki. A szervezők fogadást kötöttek, azt ígérték, hogy aki legalább két új tanács tagját is eltalálja, a befizetett pénzének többszörösét kapja vissza. Később a neveket számokkal helyettesítették, így alakult ki a lottó rendszere, amely a mai napig változatlan maradt.

Casanova és Calzabigi nevű barátja Olaszországból Párizsban, Brüsszelben és Bécsben is

feltűntek, és vitték a jól jövedelmező genovai lottó ötletét. (Ma know-how-nak nevezzük...) Mária Terézia pénzügyi tanácsadóvá fogadta őket. Nem csoda tehát, hogy 1751. november 13-án pátenssel vezették be a játékot az osztrák és cseh örökös tartományokban.

Magyar területekre 1762-ben terjesztették ki, az első játékokat Budán és Pozsonyban tartották. 1950 szomorú év volt a játék kedvelőinek, mert a Tervkölsön és a Békekölsön bevezetése után az ötös-lottót megszüntették. Nem tartott sokáig ez a szerencsejáték, mert 1957. február 13-tól újra próbálkozhattak a szerencsevadászok. Az első sorsolásra 1957. március 7-én került sor, 1 505 546 darab szelvény érkezett játékba. Találat nem volt, heten értek el négy találatot. Az első ötöse özvegy Ring Sándornénak volt 1957-ben a 6. héten. Megjátszotta gyermekei és saját életévéit: Misi akkor 23, Marica 26, Sanyi 33, Laci 37, ő maga pedig 66 éves volt. Ez 855.000 forintot ért. Ezzel a néni divatba hozta a családi számokat.

Ki ne szeretné ma is akár születési adataival, akár névnapjának dátumával, vagy egyszerűen csak véletlenszerűen beírt számokkal megütni a főnyereményt?

Na, rendben, de manapság már milliárdokról van szó. Kifizetik azt is zsebbe? Nem. Csak a kisebb nyereményeket adják oda készpénzben, a nagyobbakat utalják.

Mindenesetre nyitottam számlát...hátha.



NYÍLT NAP A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETNÉL

– egy nap a kulisszák mögött

A Budapesti Békéltető Testület 2015. november 2-án nyitotta meg először kapuit a nagyközönség előtt azzal a céllal, hogy testközelből ismerhessék meg a munkáját az érdeklődők. Ennek keretében egész nap várták a testület munkatársai a fogyasztók és a vállalkozások képviselőit. Ingyenes tanácsadásra volt lehetőség, és amennyiben valakinek arra támadt kedve, és természetesen az érintett felek is hozzájárultak, úgy akár egy békéltető meghallgatásra is beülhetett, és vitás ügy nélkül is testközelből ismerhette meg a meghallgatás menetét.

A hagyományteremtő első alkalom után a visszajelzések a fogyasztók és a vállalkozások részéről is pozitívak voltak. Valamennyien hasznos tanácsokkal távoztak, és úgy érzik, hogy eredményesebb lehet egy esetleges jövőbeni jogérvényesítésük, bátrabban és felkészültebben fognak fellépni az őket ért esetleges jogsértések ellen.

Önmagában is jelentősége van annak a ténynek, hogy nem csak a fogyasztók, de vállalkozások képviselői is megjelentek ezen az alkalmon – csakúgy, mint a békéltető testületi tanácsadásokon – és iránymutatást kértek egy-egy kötelezettségük pontos értelmezésére vonatkozóan. Ez azt támasztja alá, hogy a vállalkozásoknak magas szintű a Békéltető Testület szakmaiságába vetett hite. Ennek lemerése eddig kizárólag a Testület által hozott ajánlások teljesítésének magas arányából volt lehetséges, de az a kézzel fogható tény, hogy vállalkozások is kérnek tanácsot – ha alacsonyabb számban is, mint a fogyasztók – egy nagyon örömteli visszajelzés a Testület számára.

A diákok még az átlagos fogyasztóknál is szerencsésebbek, a Nyitott Testület program kapcsán ugyanis szintén meglátogathatják a Testületet, de még szélesebb körben gyűjthetnek tapasztalatokat. Betekintheyetnek a kulisszák mögé, bejárhatják a Hivatal helyiségeit, ahol az adminisztratív munka folyik, és meghallgatáson is részt vehetnek. De ami a legérdekesebb számukra, hogy a békéltető testületi tagok felügyelete és segítségével egy rövid ismertetőt követően ők maguk játszhatják el a fogyasztó vagy a vállalkozás szerepét, sőt, az eljáró tanács bőrébe is belebújhatnak. Így az igazuk mellett kell érvelniük, a fogyasztó és a vállalkozás álláspontját is kifejtve, az eljáró tanácsnak pedig felelős döntést kell hoznia a felek által eléjük tárt ügyben.

➤ **A gyerekek a rövid betekintést elmondásuk szerint nagyon élvezték, és ezt követően sokkal bátrabban érvényesítik majd jogaikat.**



Termékbemutatókról újra – a változások margójára



Három nagyon fontos részben módosították a termékbemutatók szabályozását.

Az első: tilos azzal hirdetni a termékbemutatót, hogy az a fogyasztó, aki ott megjelenik, ajándékot kap, vagy ajándéksorsolás lesz. Ezzel remélhetőleg vége a csali ajándékoknak.

A második: a termékbemutatót szervező vállalkozásnak ügyfélszolgálatot kell működtetnie. Így próbálnak segíteni azon a jelenlegi helyzeten, hogy a fogyasztó a termék megvásárlása után sem a panaszával illetve minőségi kifogásával, sem pedig az elállási szándékával nem éri el a vállalkozást.

És végül: tilos a termékbemutatóhoz árukölcsönt kapcsolni! - ha már rá is beszéltek a fogyasztókat, legalább az anyagiak végre valós akadályt jelentenek. Tehát, ha a fogyasztónak készpénzben, egy összegben, vagy árukölcsöntől függetlenül, részletekben nem lesz módja kifizetni a terméket, akkor feltehetően nem tudják eladni neki az adott készüléket/készülékeket.

Az üdvözlendő változások ellenére is különös figyelmet igényelnek az idősebb fogyasztóktól a termékbemutatók, ugyanis jogilag ma a legtöbb bemutató nem számít termékbemutatónak! Hogyan is lehetséges ez?

Sok esetben azt a helyiséget, ahol megrendezik – legyen az akár egy szálloda hallja – a szervező úgy jelenti be, mint az üzletét. Ezért jogilag a fogyasztó üzletben vásárolt, és nem élhet azokkal a jogokkal – például a 14 napon belüli indokolás nélküli elállás joga – melyek termékbemutató esetén megilletnék.

Ami pedig nem változik, azok a trükkök! A legújabb éppen az, hogy a beépített emberek egész vagyonokat „nyernek” az átverés szerint azért, mert korábban a vállalkozástól vásároltak, és a megnyert összegeket ott helyben ki is fizetik nekik készpénzben. Annak a látványnak, ahogy a mellettem ülő akár milliós összeget tesz zsebre, pusztán azért, mert korábban vett valamit, nehéz ellenállni. Jusson ilyenkor is eszünkbe, hogy hol vagyunk, és hogyha illet látunk, az biztosan átverés, csak hogy rávegyenek a vásárlásra!

2016. április 8-ától megszűnik a Távszámla szolgáltatás

Akik eddig a Távszámla szolgáltatást vették igénybe, azoknak lépniük kell, mert 2016. április 8-tól nem tudják használni ezt a szolgáltatást. Helyette a Díjnet szolgáltatást lehet igénybe venni, ahol a jövőben is egyszerűen, online kezelhetik számláikat a fogyasztók.

A Díjnet egy díjmentes számlabemutatói és fizetési rendszer, mely a Távszámla rendszeréhez hasonlóan elektronikus formában, az interneten keresztül biztosítja a számlák megtekintését, illetve azok befizetését bankkártyával, internetbankon keresztül, csoportos beszédési megbízással, eseti banki átutalással, vagy akár okostelefonnal az iCsekk mobilalkalmazással.



Fontos, hogy amennyiben nem nyilatkozik a fogyasztó a Díjnetre történő átregisztrálásról, akkor a Telekom otthoni és mobil szolgáltatások esetén a számlákat elektronikusan a telekom.hu weboldalon kezelheti, míg a DRV, E.ON, Tigáz és Telekom energia számlák papíralapú formában kerülnek megküldésre.

Természetesen bármikor lehet közvetlenül is regisztrálni a Díjnet weboldalán, azonban ebben az esetben csak az új számlákat lehet kezelni a weboldalon.

Homeopátia

– természetes gyógymód vagy szemfényvesztő közellenség?

A homeopátia alap gondolata a kutyaharapást szőrével kifejezéssel írható le leginkább. Alapelve, hogy az emberi test természetestől eltérő folyamatait valamely, a folyamathoz, a betegség kiváltó okához hasonló szerrel kell kezelni. Az ötlet az, hogy a test öngyógyító mechanizmusát kell beindítani, az pedig, ha több az idegen anyag, szaporábban kezd dolgozni. Ez okozza egészen különös hatásmechanizmusát is, mégpedig, hogy a kezelés kezdeti időszakában a tünetek erősödnek, és később kezdenek el javulni.

Magyarországon a forgalomban lévő homeopátiás gyógyszerek két nagy csoportba sorolhatók. Az egyik csoportot az ún. komplex homeopátiás gyógyszerként törzskönyvezett készítmények alkotják. Ezeknek több összetevőjük van, és az alkalmazási körük van meghatározva, tehát, hogy milyen panasz esetén lehetnek hatásosak. A másik csoportot az ún. monokomponensű szerek alkotják. Ezeknek egyetlen hatóanyaguk van, például csak kamillakivonatot tartalmaz egy szer, és a hozzáértő homeopátiás orvos határozza meg



azt, hogy a beteg melyiket, milyen mennyiségben szedje a gyógyulás érdekében.

Mindkét típusba tartozó szerek sok előírásnak kell megfelelni, de ezen előírások egységesítése – a hagyományos gyógyszerekre és a homeopátiás szerekre vonatkozó előírásoké – sok félreértést tisztázna, és talán több fogyasztó polcán teremtené helyet a természetes szereknek.

Természetesen mindez nem jelenti, hogy rosszullét, vagy betegség esetén ne kellene orvoshoz fordulni. Ahogy a hagyományos orvosokat sem szabad(na) saját belátásunk szerint szedni, úgy a homeopátiás szerekről sem tudja a laikus fogyasztó, hogy a – diagnosztizálatlan – betegségére milyen hatással lesznek pontosan.

Európában
már mintegy
45 000 homeopátiás
orvos dolgozik.



Az étrend-kiegészítők

**nem
csodaszerek!**



A civilizációs betegségek kialakulásának megelőzésében – a WHO statisztikái szerint – kb. 35%-nyi szerep jut az egészséges életmódnak.

Az internetes hálózat és a média megjelenésével az emberek egyre inkább eltávolodtak a természettől. A hagyományos konyhatechnikai eljárásokat a gyorséttermi ételek váltják fel, ezért szervezetünk egyensúlyban tartásához szükség van különböző táplálék-kiegészítőkre. Azonban nem szabad elfelejtenünk, hogy ezek a természetből származó anyagok sem mindig ártalmatlanok, és nem is helyettesíthetik a hagyományos orvosi kezelést.

A hazai lakosság 42 %-a szedett olyan készítményeket, amelyeket nem orvos írt fel számukra – ahogyan azt már 2009-ben az Európai Unió támogatásával végzett egészségfelmérés tanúsítja. Az étrend-kiegészítők mintegy 20 éve léteznek, mégsem tudják sokan, hogy ezeknél is, hasonlóan a gyógyszerekhez, kölcsönhatás léphet fel. Ezért nagyon fontos volna tehát, hogy a beteg tájékoztassa az orvosát, ha a felírt gyógyszerek mellett vény nélküli készítményeket is vesz be. Statisztikai adatok bizonyítják, hogy az étrend-kiegészítők fogyasztása már 2007-ben meghaladta a 10 millió dobozt, és azóta ez a mennyiség még tovább növekedett.

NOS, MIT IS NEVEZÜNK ÉTREND-KIEGÉSZÍTŐNEK?

A hatályos jogi szabályozás szerint az olyan élelmiszereket, amelyek a hagyományos étrendet egészítik ki, és koncentrált formában tartalmazzak tápanyagokat, vagy egyéb táplálkozási - élettani hatású anyagokat.

Ezeket már évek óta nem kell előzetesen és kötelezően engedélyeztetni, helyette csupán bejelentési kötelezettség van. Ez annyit jelent, hogy a termék címkéjét és adatlapját be kell nyújtani az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézetnek (OGYÉI). Sajnos több európai uniós tagállam még a bejelentési kötelezettséget sem írja elő. Így a panaszbejelentésekből vagy a szűrőpróbaszerű ellenőrzésekből derül csak ki, hogy egy készítmény nem biztonságos.

A gyógyszereknél viszont – szemben az étrend-kiegészítőkkel – a forgalmazást szigorú klinikai vizsgálatok előzik meg, és a gyógyszergyártás is szigorú irányelveknek megfelelően történik. A biztonságot veszélyeztető tényező lehet az is, hogy a vásárlók nem megbízható helyről szerzik be a készítményeket, hanem sokszor internetről, esetleg telefonon rendelik meg.

A forgalomba hozataltól eltiltott étrend-kiegészítők listája a www.oeti.hu internetes oldalon a lakosság számára is elérhető, melyről érdemes tájékozódni a vásárlás előtt.

Hazánk uniós csatlakozása után nemcsak a bejelentési eljárásban történt változás, hanem az étrend-kiegészítők vitamin és ásványanyag tartalmában is. 2004. május 1-je előtt a készítményekben a vitamin és ásványanyag tartalom nem haladhatta meg az ajánlott napi bevitel 100 %-át. Jelenleg jogi szabályozás nem korlátozza a napi ásvány és vitamin tartalmat, így a szükségesnél is nagyobb mennyiségben kerülhetnek be a szervezetbe, ami viszont már gondot okozhat. Ezért nem árt az óvatosság, a mértékletesség és a fokozott körütekintés!

A BÖJT

Ugye mindenkinek ismerős ez a szó: böjt? – vagyis amikor tartózkodni kell az evéstől, olykor az ivástól is. Ha például valaki csak bizonyos fajta ételtől tartózkodik, részleges böjtről beszélünk, ha pedig minden ételtől vagy italtól távol tartja magát, az már teljes böjtnek számít.



Időtartama lehet csupán egyetlen nap, de akár egy hónapnál is tovább tarthat. Tudatosan böjtölni vallási, lelki, politikai vagy egészségügyi okokból szoktak. A rövid idejű böjtök valamennyiünk életének részei, amikor az evés és nem-evés váltják egymást, az angol nyelvben ezért nevezik a reggelit breakfastnek, azaz böjt-(meg)törésnek.

Az orvosok szerint a böjt 16 órával az utolsó étkezés után kezdődik.

A böjtölés alatt semmiféle szilárd táplálékot nem fogyasztunk. Amikor élelmet veszünk magunkhoz, azt a szervezetünk lebontja, hogy így biztosítsa az életfolyamataihoz szükséges anyagokat. Ha nem eszünk, tehát megszűnik a külső táplálék ellátás, testünk éhségérzettel jelzi a hiányt. Ha nem kap újabb energiaforrást, a saját raktárkészleteit kezdi lebontani. Általában mindenkinek van tartalék energia-

készlete, így az éhségérzet megszűnhet, persze nem minden esetben.

A böjtölést természetesen nem csak fokozatos táplálékmevonnással kell előkészíteni, hanem pszichés ráhangolódással is. A megfelelő táplálkozáson a fokozatos táplálékmevonnást értjük. A böjtölés alatt a kiválasztást is serkenteni kell.

A böjt megszakításával újra kell indulnia az emésztőnedv-termelésnek. A hirtelen leállás akár epegörcsöt vagy hasnyálmirigy gyulladást idézhet elő, és a súly is pillanatok alatt visszakúszik az eredetire.

A böjtölés idején reggel teával érdemes kezdeni a napot, majd délelőtt egy jó érett almát, -lassan és alaposan megrágva - barnarizzsel és zöldséglevessel fogyasszunk. Vacsorára 1-2 szelet pirítóst együnk. A továbbiakban laktovegetárius étrend szerint lehet fokozatosan bő-

víteni a fogyasztást. Az első hét végén szabad húst enni, lehetőleg halat vagy pulykamellet.

Mellékhatások: a kúra ideje alatt a reakcióidő meghosszabbodik, óvatosan kell tehát vezetni, ha kocsiba ülünk. Álmatlanság és szédülés, fejfájás is jelentkezhet. Sőt hányinger és hányás is előfordulhat főleg azoknál, akiknek a mája és epehólyagja különösen terhelte.



JÓ TANÁCSOK a böjtkúra időszakának étkezéseihez:

- 1 A böjtkúránál is érvényesek azok a szempontok, amelyek az egészséges táplálkozásra érvényesek. Reggel érdemes többet enni, vacsorára csak egy könnyű tea javallott.
- 2 Az étkezések között legalább 4 - 6 óráknak el kell telnie.
- 3 Kíhezgetten enni a böjt alatt sem szerencsés, ilyenkor ugyanis nehezen tudja megállni az ember, hogy ne habzsoljon be mindent, valamint az ételt se rágja meg megfelelően, pedig az evés a rágással kezdődik!

- 4 Kerülni kell azt is, hogy az étkezés előtt, közben és közvetlen utána bőségesen igyunk folyadékot. Ezzel ugyanis felhígítjuk és hatástalanítjuk az emésztőnedveket.
- 5 A böjtkúra alatt kb. egy adag étel akkora, mint amennyit a két öklünk kitesz.
- 6 A kúra utáni időben is érdemes kerülni a füstölt árukat, majonézes ételeket, illetve minden zsírban vagy olajban sült ételt, valamint a fehér lisztből készült termékeket.

- 7 A fehér kristálycukor helyét inkább mézet vagy barnacukrot fogyasszunk, de azt is csak mértékkel.

A BÖJT AZONBAN SZIGORÚAN TILOS

- > A daganatos vagy pszichés betegségben szenvedők esetében (skizofrénia, depresszió).
- > A kóros súlyhiányos emberek sem vehetnek részt a diétában, és a lázasok, influenzások is kimaradnak belőle.
- > A cukorbetegségben szenvedők pedig folyamatos orvosi felügyelet mellett fogyókúráznak csak.

A fogyasztó esete **AZ AKCIÓS** **KÖRÖMERŐSÍTŐ** **LAKKAL**

A gyanútlan fogyasztó vesz akciósan egy lejárt szavatosságú körömerősítő lakkot egy ismert drogéria hálózat üzletében, és kúraszerűen alkalmazza. 3-4 hét használat után azt veszi észre, hogy körmei nemhogy erősebbek nem lesznek, hanem először sárga színűre változnak, elgennyesednek, majd a köröm lemezei leválnak.

Elmegy a bőrgyógyászhoz, aki azt javasolja, hogy az erősítő lakkot ne használja, és több gyógyszert, kenőcsöt ír fel. A gyógyulás fájdalmas, lassú: több hétig tart.

Nem csoda, hogy a fogyasztó a forgalmazó céghez fordul kártérítési igényével. A forgalmazó cég megkeresi a termék gyártóját, aki viszont elzárkózik a felelősségtől arra hivatkozással, hogy nem bizonyított az



összefüggés a fogyasztó körömerősítő használata között. Hangsúlyozza, hogy a termék az Európai Unióban érvényes minőségi követelményeknek és szabványoknak megfelel. A forgalmazó cég pedig arra hivatkozik, hogy a terméket hosszú ideje árulja, még nem kifogásolta a minőségét egyetlen fogyasztó sem.

A pórul járt fogyasztó 5.000.000

Ft-os kártérítési igényt kívánt érvényesíteni a Budapesti Békéltető Testület előtt egyetemlegesen a forgalmazóval és a gyártóval szemben. Főleg azt hangsúlyozta, hogy a körömerősítő lakk használatát követő gondok miatt 1 évig nem tudott teljes értékű életet élni, a társadalmi-szociális életétől való visszavonulásra kényszerült. Mivel a békéltető eljárás során a forgalmazó és a gyártó nem ajánlott fel egyezséget, így sajnos az eljárásban érdemi megoldás nem született.

De ez az ügy több kérdést is felvetett. Vajon megváltozhat-e egy termék vegyi összetétele a szavatossági idő lejártá után? Bizonyítható-e, hogy mennyiben változik meg egy kozmetikai termék eredeti összetétele, ha már a fogyasztó nem rendelkezik a megvásárolt termékkel? Lehetséges-e, hogy a külföldről behozott termék használati-kezelési útmutatóját nem fordították megfelelően magyarra, és ez okozhatta a termék használójának az egészségügyi problémáját?

A terméklefelelősség szabályai szerint a termék hibáját a károsultnak – tehát a fogyasztónak – kell bizonyítania.

A termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely tőle általában elvárható, figyelemmel különösen a termék rendelkezésére, ésszerűen várható használatára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra, a termék forgalomba hozatalának időpontjára, a tudomány és a technika állására.

Termékkár akkor keletkezik, ha a hibás termék valakinek a halálát, testi sérülését vagy egészségkárosodását okozza. A terméklefelelősség tehát közvetlenül a gyártóval szemben érvényesíthető, de a jogszabályi feltételei eléggé szigorúak.

Ilyen esetekben bírósági eljárásban és szakértői vélemény alapján lehet megállapítani a terméklefelelősséget és kötelezni a gyártót a termék kár megtérítésére. A bizonyítás terhe viszont egyértelműen a fogyasztóé.





egy applikáció a fogyasztónak, a vállalkozásnak és a bolygónak

info@lastminutesottocasa.it ✉ www.lastminutesottocasa.it



Az olasz fejlesztésű applikáció egy egyelőre egyedi platform, amin találkozhatnak a fogyasztók és a vállalkozások igényei. A fejlesztőknek is szemet szűrt, hogy naponta mennyi jobb sorsra érdemes finomságot dob ki egy-egy pékség, hentes, és más gyorsan romló terméket árusító vállalkozás.

A platformon külön regisztrál a vállalkozás, és külön a fogyasztó. A fogyasztó beállíthatja, hogy hol, mely jellegű vállalkozások, milyen típusú ajánlatai érdeklik, például hogy a lakóhelyétől maximum 1 km körzeten belül lévő pékségek ajánlatait várja. Ezután pedig csak az értesítésekre kell figyelni: mivel megmaradna a termék, ha zárásig odaér a boltba, akkor fél áron az övé egy kaós csiga, vagy két fonott kalács egyike.

A vállalkozás ugyanis, amikor már látja, hogy zárásig nem fogyna el a terméke, másnap pedig már nem tudja

eladni, feltölti a rendszerbe, hogy milyen áru maradt meg, és azt milyen áron adja a szemfüles időben érkezőknek. A rendszer értesítést küld minden olyan regisztrált felhasználónak, akit ez a hír a beállítások szerint érdekelhet.

A rendszer jelenleg is fejlesztés alatt áll. Egyrészt az eredetileg csak Milánó környékén elérhető szolgáltatást máshol székelő helyi vállalkozásokkal, és így persze fogyasztókkal igyekeznek bővíteni, másrészt pedig minél specifikáltabb a rendszer, vagyis minél pontosabb beállítások lehetségesek, annál több felhasználó lesz vele hosszútávon is elégedett.

Hoppá, megnyerte az Edison Pulse díjat, ami 100.000 euró pénzjutalommal jár.



A Magyar Élelmiszerbank Egyesület munkája számokban

Évente Magyarországon kb. 40 kg még fogyasztható élelmiszert dob ki egy átlagos fogyasztó. Országosan összesen 1,8 millió tonnát. Ez világméreteken nézve a megtermelt élelmiszer közel 1/3-a. Leírni is nehéz ezeket a számokat, és csak kevesek szerint jelenti ez a jólét kezdetét. A diagramok árnyékos oldalán ugyanis 2007-ben 17,4 % volt a teljes lakosságra vetítve az éhezők aránya, és ez a szám 2012-re 30,6 %-ra nőtt.

Ezt a szakadékot hivatott áthidalni a Magyar Élelmiszerbank Egyesület, amely kereskedőktől és gyártóktól vesz át lejáratát határidő előtt élelmiszereket és juttat el a rászorulókhhoz. Olyan élelmiszerekről beszélünk itt, amelyek biztonságosan fogyaszthatók, kiváló minőségű élelmiszerek, csak valamely okból (csomagolási hiba, szezonális, túltermelés...) nem jutnak el a fogyasztókhoz, vagy a kereskedelmi láncok polcáról közeli lejárat miatt már lekerülnek.

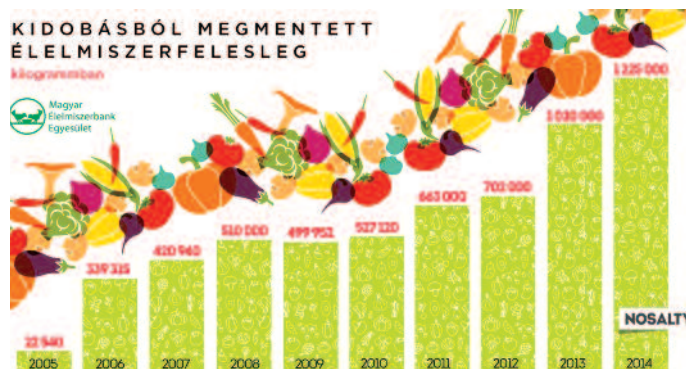
Jelenleg az Egyesület a gyártók mellett több kereskedelmi láncsal is együttműködésben áll, melynek keretében az adott áruház átadja a lejáratához közeli termékeit jótékony célra, melyek így eljuthatnak az Élelmiszerbank helyi partner-szervezetén keresztül a rászorulókhöz.

Mindez rengeteg energiát, és szervezést, illetve az e mögött álló emberek áldozatkészségét és hivatástudatát igényli. 2015-ben az Egyesület

munkatársai 2600 tonna élelmiszert juttattak el közel 300 000 nélkülözőhöz, és ez a szám évről évre növekszik.

Többféleképp támogathatja magánszemélyként az Egyesület munkáját. Az önkéntes munkán, pénzadományon kívül most ráadásul különleges alkalom is nyílik a jótékony-ságra. A 2016. 04. 17-én megrendezésre kerülő 31. Vivicittá Városvédő Futás során bárki futó nagykövete lehet az Egyesületnek, amely akcióról részleteket az Egyesület munkatársaitól (somlo.eszter@elelmiszerbank.hu) és az Egyesület honlapján, a www.elelmiszerbank.hu oldalon ismerhetnek meg.

Forrás: www.elelmiszerbank.hu



Az ábrázolás tisztességtelensége, a megtévesztés művészete

Egy német teaforgalmazó cég olyan ábrákat tett egyik termékére, mely az Európai Unió Bírósága szerint megtévesztésre alkalmas. Marasztaló határozat született tehát, ami intő példa lehet nekünk is, tea fogyasztóknak, illetve minden fogyasztónak.

Mi is történt pontosan?

Németországban a társadalmi szervezetek a kedvezőtlen események vagy tények mellett nem mennek el szóltanul, sőt, ha tehetik, lehetőségükhöz mérten még fel is lépnek ellenük. Egy német egyesület észrevette, hogy az egyik teát forgalmazó cég olyan összetevőt ábrázolt termékén, amit az nem tartalmazott, ezért bírósághoz fordultak.

Az ügy sikeresen végződött az egyesület, és így a fogyasztók számára is. Megállapította a bíróság, hogy a „Felix málna-vanília kaland” megjelölés alatt forgalmazott gyümölcstea csak álca. A csomagoláson ábrázolt málnaszemek és vaníliavirágok alkalmasak fogyasztójuk megtévesztésére. Az összetevők között szerepelt a hibiszkusz, alma, édes szederlevél, narancshéj, csipkebogyó, vanília ízű természetes aroma, citromhéj, málna ízű természetes aroma, szeder, eper, áfonya, feketebodza. Igen ám, de a bíróság szerint a csomagolás miatt azt várja a fogyasztó, hogy a tea alkotóelemként tartalmazza ezeket, ha máshogy nem, legalább aroma formájában. Mivel azonban a termék valójában nem tartalmaz vaníliából és málnából szár-

mazó természetes összetevőket vagy azokból nyert aromát, ezért megtévesztésre alkalmas.

A döntés kimondja, hogy a címkézésnek meg kell felelnie az uniós előírásoknak. A vásárlót helyes, semleges és objektív információval kell ellátni, amely nem lehet félrevezető. Az étel- és ital megjelölése emellett nem lehet megtévesztő jellegű sem.



„GYERE EL! PRÓBÁLD KI! VÁLASSZ!”

XVIII. Budapesti Nagy Sportágválasztó

2016. május 27-28-án kerül megrendezésre a Nagy Sportágválasztó következő rendezvénye a Merkapt Sportközpontban. A cél nem változott: minél többeket buzdítani a sportolásra, egy helyszínen lehetőséget adva közel 100 sportág kipróbálására. Mert más érzés nézni a sportot, és

más érzés kipróbálni, kézbe venni a sporteszközöket, belekóstolni az egyes mozgásformák lényegébe, gyakorlati sportélményeket szerezni. Ismét lesznek vizes medencék több sportágnak teret adva (kajak-kenu, sárkányhajó stb.), lesz sípálya, lovarda, mászófal, továbbá az érdeklődők

a küzdősportok és a labdajátékok sokaságával is megismerkedhetnek.

A sportági helyszíneken érdekes bemutatókat, nyílt edzéseket láthat a közönség, de edzői jelenlét mellett minden sportágba bele is lehet kóstolni. A rendezvényen lehetőség nyílik a találkozásra, sőt

együttssportolásra olimpikonokkal, élsportolókkal.

A részletes programról és a neves sportolók személyéről, megjelenési időpontjairól a rendezvény honlapján www.sportagvalasztó.hu címen lehet majd információt kapni.

Horváth László a Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület elnöke



Lássunk néhány életrajzi adatot! Mikor született, milyen tanulmányokat végeztél?

1943-ban születtem. Végzettségem villamosmérnök, digitális rendszermérnök és mérnök közgazdász.

Hogyan kerültél kapcsolatba a fogyasztóvédelemmel?

Már a 80-as években kapcsolatba kerültem ezzel a területtel, ugyanis az akkor szerveződött FOT-nak (Fogyasztók Országos Tanácsa) egyik alapítója voltam. A későbbiek során mikor megalakult az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, akkor a győri megyei szervezet elnökeként, majd az országos egyesület alelnökéként dolgoztam. 2002-ben megalakítottuk a megyénkben a Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesületet, hogy a különböző pályázatokon önállóan tudjunk indulni, és még több aktív embert tudjunk bevonni a fogyasztóvédelmi munkába.

Milyen tevékenységeket folytattatok?

Tevékenységünk fő területe a tanácsadó munka mellett a fiatalok és idős korosztály tudatos fogyasztóvá nevelése. Ennek érdekében nagyon sok előadást, vetélkedőt szerveztünk, és fogyasztóvédelmi kiad-

ványokkal segítettük a fiatal fogyasztók ismereteinek bővítését. A megyében több iskolában létrehoztunk fogyasztóvédelmi klubokat és szakköröket.

És a békéltető testület?

1999-ben, mint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület megyei elnöke kezdeményeztem a Kamaránál a békéltető testület közös létrehozását. Így az országban elsők között alakult meg a Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület, melynek elnökévé akkor a miniszter engem nevezett ki, mely elnöki funkciót a Testületünk tagjainak bizalmából azóta is én töltöm be.

A Széchenyi Egyetemen nagyon jó kapcsolatunk van – a jogász hallgatóknak több alkalommal is tartottunk előadást a fogyasztóvédelemről, a békéltető testület tevékenységéről. Több szakdolgozat konzulens feladatait is elláttam. A kapcsolatnak köszönhetően az egyetem oktatói közül többen is tagjai testületünknek.

Testületünk most alakult újjá 28 fővel. A nagyobb létszám oka, hogy igyekeztünk több fiatal jogászt bevonni a munkába, de nem kívántunk megválni az esetleg idősebb, de becsületesen és nagy hozzáértéssel és együttérzéssel dolgozó kollegáktól. A létszámnövelésre szükség volt a megnövekedett tanácsadói feladatok ellátása miatt is.

SPORTFOGADÁS

**Legálisan,
ittthon
?**



Szabad-e, lehet-e az interneten különböző sporteseményekre bármelyik erre szakosodott oldalon fogadni? A válasz nagyon egyszerű: lehet, de nem szabad. Ugyan ki ellenőrizné, miből jönnének rá, hogy külföldi cégnél játszom? Erre már bonyolultabb a válasz.

Az internetes fogadásnak sok előnye van. Nagy a kínálat, azaz sokkal több eseményre lehet fogadni. Bónuszokat kínálnak, így akár 10-15 ezer forintért is fogadhatunk az ő kontójukra, ráadásul ki sem kell mozdulni otthonról. Elég csak leülni a számítógép elé, regisztrálni az adott fogadási oldalon. Hoppá, itt jön a következő lépés: utalni, fizetni kell egy kis pénzt is a fogadásért. Ez a hazai játékszervezőnél viszonylag egyszerű, mert a megszokott módon lehet fizetni. De a külföldi cégeknél sokszor ki kell cselezni a hatóságokat, bankokat...



majd fogadni, mert a blokkolást 30 nappal előbb közzéteszik.

Ráadásul a hatóság (Nemzeti Adó és Vámhivatal) időnként blokkolhatja, azaz elérhetetlenné teszi a külföldi irodák oldalait. Valljuk be, a hatályos magyar törvények szerint jogszerűen jár el. Persze, ha figyeljük a közleményeket, híreket, akkor mi fogadók már tudjuk, hogy mikortól, melyik oldalon nem tudunk

Bonyolult ugye? Meg bizonytalan is. Nem elég azért izgulnom, hogy jól tippeltem-e meg a kiválasztott meccseket. Még azon is rágódhatok, meddig látom kedvenc külföldi fogadási oldalamat. Inkább lemegyek a sarki lottózóba, ott legalább vannak hozzáértő öreg szakik. Fejből tudják, hogy 1967-ben Albert Flórián hányadik percben rúgott gólt a kiesés ellen harcoló Csepelnek. Tuti információik vannak arról is, hogy Ronaldo játszik-e a hét végén a Realban. Így aztán mindent tudok, megteszem a tippeket és várom a meccseket. Naná, hogy nem találom el az eredményeket.



Hallottam egyszer, hogy valakinek úgy lett 13+1-e a Totón, hogy az ablaka alatt elhaladókat figyelte. Hölgy 2-es, gyermek X, Férfi 1-es. Kitalálta. Milliókat nyert. Azt a fene nagy tudást még itt sem lehet pénzre váltani? Persze, tudom a szerencse...

TESZTELÉS ALATT A VIDEOBÍRÓ

„Ez a futballtörténelem legnagyobb döntése lehet, amelyet nem szabad elsietni!”

A labdarúgás szabályalkotó testülete, az IFAB zöld utat adott a video technológiának, két éves tesztelési időszakot szavaztak meg a videobíró igénybe vételére. Nem minden esetben lehetne alkalmazni, egyelőre csak a büntetőgyanús szituációkat, a gólokat megelőző helyzeteket, illetve a piros lapot érő szabálytalanságokat lehetne visszanezni, valamint a szabálytalanságot elkövető játékos beazonosításához lehetne igénybe venni. A visszanezést a játékvezető, vagy a mérkőzést felügyelő és a video technológiát kezelő bizottság kezdeményezheti.

"Történelmi döntést hoztunk a futballért" – jelentette ki Gianni Infantino, a Nemzetközi Labdarúgó Szövetség (FIFA) múlt héten megválasztott elnöke, aki szerint nagy lépést tettek előre, megmutatva, hogy valóban új időszámítás kezdődött a sportágban.



A járólap és a tanulás összefüggései...

Úgy látom, van egy kis szünet. Az eljáró tanács elnöke a kávéautomatát méregeti. Talán nem tud választani a cappuccinó és a hosszú kávé között. Talán segíthetek a döntésben. Én az előbb az olaszosat választottam, nekem bejött – mondom. Köszönöm a tanácsot – válaszolja kedvesen, és lazán megnyomja a hosszú kávé melletti gombot. Akkor ennyit a javaslataimról, inkább kérdezek.

Úgy hallottam Önök úgy hívják hivatalosan: ügyszám, azt az adatot, amelyik megmutatja mennyien fordultak a Budapesti Békéltető Testülethez, mert nem tudtak megegyezni a vállalkozóval, szolgáltatóval. Szóval mennyi az ügyszám? – kérdezem.

Folyamatosan növekszik. Tavaly, több mint 4300 ügy érkezett be, ami 15 %-kal több, mint 2014-ben volt. Ennek az évnek az első két hónapjában már több mint 800. Ha ez így folytatódik, az idén ismét rekordot döntünk – mondja.

Miért ne folytatódna, hiszen egyre több kedvező tapasztalattal távozó embert látok innen kimenni, mi ennek az oka? – vetem fel.

Több oka is lehet: egyrészt szerencséje van, és jókor jár nálunk – mosolyog, de azért van itt más is. Egyre többen tudnak a viták megoldásának erről a módjáról. Tévében, rádiókban, újságokban közzéteszük, hogy miért és milyen ügyekben érdemes hozzánk fordulni. Tehát már tudják, mi lehet a vita tartalma, amiben illetékesek vagyunk. Ugyanakkor ma már a vitás felek mindegyikének meg kell jelennie az egyeztetésen. Ez nagyon nagy segítség és lehetőség az egyezés létrehozására. Gondolja csak el, ha nincs ott a vitában álló felek egyike, hogyan lehet értelmes párbeszédet folytatni? Csak az egyik fél véleményét hallom. Viszont, ha mindketten ott vannak, leülnek velem és az eljáró tanács tagjaival beszélgetni, sokkal több esélyünk van egyezséget létrehozni. Visszatérve a statisztikára ez jól látszik: ebben az évben az ügyek közel 40 %-ában jutottak megállapodásra az addig vitában állók – mondja szinte egy szuszra.

Úgy látom, van sikerélménye – vetném közbe, de érkezik két úr. Bemutatkoznak, mindkettő egy-egy vállalkozást képvisel. „Hát ez meg így, hogy?” – tenném fel a klasszikusnak számító kérdést. Erre már nincs módom, bemennek, kezdődik az egyeztetés. Van időm. Néha gondolkodom is. Mint most. Mi történhetett? Talán rossz időpontra jött valamelyik vállalkozó? Netán két vállalkozással nem tudott megegyezni a fogyasztó és épp ő nem jött el? Mi van itt kérem, már engem is összezavarnak az események... Talán még egy kávé kellene innom?

Még éppen majszolok egy szendvicset a nagy izgalomra, mikor nyílik az ajtó. Megállapodtunk, mondják szinte egyszerre. A fiatalabb férfi elmondja, hogy kft-jé padlólapot vett egy cégtől, az iroda bejáratát burkolták le vele, majd fél év múlva látták, hogy lekopott a máz a lapokról. Több személyes találkozás, levélváltás után sem tudtak megegyezni, ezért fordultak a Budapesti Békéltető Testülethez. A kereskedő cég vezetője állítja, hogy nem tudtak arról, hogy hibás lett volna a járólap, de úgy látszik ez mégis így lehet. Majd megpróbálunk a gyártóval egyeztetni, bár nehéz lesz, mert azóta meg is szűnt – morfondírozik.

Aztán miért és miben egyeztek meg? – vetem közbe. Nézze – kezdi. Nem hiányzik nekünk egy hosszadalmas, költséges bírósági eljárás, tárgyalások sorozata. Inkább arra koncentrálunk, hogy jó minőségű árut szerezzünk be és minél többen vásároljanak nálunk. Szóval nem a bírósági tárgyalásokból, hanem az eladásokból élünk... Ez a békéltetés pedig gyors volt, ráadásul nem kellett semmilyen ügyvédi, bírósági, eljárási és az Isten tudja még milyen díjakat fizetni. Megállapodtunk és kész. Az is látszik persze, hogy tényleg nem volt I. osztályú a járólap – fejezi be.



Elégedett? – kérdezem a másik kft. képviselőjétől. Igen, a békéltetők nagyon ügyesen tárgyaltak velünk. A kereskedő a régebben tett ajánlatát, azaz a teljes felületre felajánlott új járólapot még kiegészítette a szintkiegyenlítő és ragasztóanyaggal. Ezeket meg fogom kapni tőlük, így én elálltam attól, hogy a burkoló cseréjének munkadíját is ők fizessék. Azt hiszem jó egyezség született, ráadásul tényleg gyorsan sorra kerültünk és a tárgyalás sem volt több fél óránál. Nem is beszélve arról, hogy egy fillérünkbe sem került – mondja elégedetten.

Ok, értem én, hogy itt most mindenki elégedett, de én? Honnan tudjam, miként kerülhet két vállalkozás ide a békéltető testülethez, amikor ez eddig nem volt divat?

Ó, egyszerű a megoldás – mondja kérdő tekintetűre az eljáró tanács elnöke. Magánszemélyek mellett már például társasházak, de vállalkozások is fordulhatnak hozzánk, ha nem tudnak megállapodni egymással. Vállalkozások esetében van egy nagyon fontos kritérium: nem a vállalkozási tevékenység miatt keletkezett viták kerülhetnek hozzánk. Ebben az ügyben például, ha a károsult fél azzal foglalkozott volna, hogy a járólapokat tovább értékesíti, nem lett volna módunk eljárni az ügyben. De itt arról volt szó, hogy a kft. mint fogyasztó vett részt ebben az „üzletben”. Így aztán teljesen jogosan és okosan tette, hogy a békéltető testülethez fordult – fejezi be okításomat az elnök.

Én pedig okosan teszem, ha maradok még egy kicsit. Jogos, hogy szeretnék még tanulni, nem?



Miért fizessek azért, amit nem használok?

Miért kell 70 csatornára előfizetnem, amikor én csak ötöt nézek? – tesszük fel a kérdést, amikor jönnek a csekkek havonta a kábeltévé szolgáltatótól.

Nézzük a jelenlegi helyzetet kicsit egyszerűsítve. Mit ad el nekünk a kábelszolgáltató? Azt a tartalmat, amit az egyes televíziók előállítottak. Azzal a reklámidővel együtt, amelyet a tévék befogadtak, amelyekért a reklámozótól pénzt kaptak. De pénzt csak akkor kapnak, ha az adásukat nézik is, azaz eljutnak a vetített reklámok a nézőkhöz. Ez pedig szinte csak a kábeltévé szolgáltatón keresztül lehetséges. Tehát: a televízióknak érdeke, hogy benne legyenek a csatornakinálban.

A kábeles cégek abból élnek, hogy mi előfizetünk náluk arra, hogy tévét nézhessünk. De ebből a pénzből a kábeltévé szolgáltató fizet az egyes tévé csatornáknak is. Nyilván nem adja oda az összes bevételét, annak egy része kerül csak tovább. Viszont minél több tévécsatornával van szerződése a kábeltévének, annál több forint marad nála. (Ha eladok egy darab ceruzát és azon egy forint a hasznom, akkor száz ceruza eladásakor már száz forint a nyereségem.) Ebből pedig az következik, hogy nekik is érdekük minél több tévét bevenni a buliba.

Én, pedig itt vagyok és nézem, hogy az érdekek mentén létrejövő kínálat nekem mégsem olyan jó. Mert én nem szeretnék olyan sok csatornát.

Szeretném, hogy én döntsem el, kinek az adását engedem be a lakásomba.

Várom. Az internetes tévére. Még néhány évet, évtizedet...

Az átlagos láb esete a sportcipővel

Legutóbb tavaly októberben találkoztam igazságukat kereső és boldog megegyezésre váró emberekkel a Budapesti Békéltető Testület folyosóján. Már hiányzott. Ilyenkor kicsit rám is hatással van a meghallgatásra várók feszültsége. Olyan ez, mint a focimeccs: valakinek mindig drukkolok. Hacsak nem a kedvenc csapatom játszik, akkor leginkább a gyengébbnek...

Miért pont a sport jutott eszembe? Egy fiatal hölgy olyan futócipő félét nézeget. Forgatja és hitetlenkedve mondja: Csak teremben használtam, futópádon, hetente kétszer futok olyan 7-8 kilométert. Mindössze három hónapja vettem... A boltban azt mondták, hogy biztos a lábam formája teszi, hogy ennyi idő alatt tönkrement, mondja hitetlenkedve. Én pedig hallva ezt a kifogást, hirtelen úgy érzem magam, mintha elfelejtettem volna bevenni a vérnyomást csökkentő gyógyszeremet.

Ám ekkor érkezik egy férfi. Láthatóan nyugodt. Talán nem is fogyasztóvédelmi problémája van? Nincs időm kideríteni, a hölgygel együtt szólítja az eljáró tanács elnöke. Persze van időm gondolkodni, amíg az ügyet odabent megtárgyalják. Arra jutok, hogy a férfi vélhetően annak a cégnek a képviselőjében érkezett, akik a cipőt eladták. Eddigi tapasztalatom ellentmond ugyan ennek, mert a cégek képviselői nem nagyon szoktak ám ide eljönni. Na, majd kiderül, van időm, kortyolok egyet a folyosói automata egyébként egészen finom kávéjából.

Talán tíz perc telt el, amikor a hölgy és az úr újra megjelenik az ajtóban. Na, ebből sem lett semmi – fut át az agyamon. De az arcok és a gesztusok egészen mást mutatnak: mosolyognak, szinte vidáman beszélgetnek egymással, mintha régi ismerősök lennének. Pedig, nem. Most találkoztak először. Tehát jó volt a feltételezésem, az úr valóban az eladó céget képviseli. Mi történt? – kérdezem.

Nézze – kezdi. A hölgy bemutatta a cipőt. Én megnéztem a cipő állapotáról kiadott szakvéleményt. Megmondom őszintén, mi mindig ragaszkodni szoktunk a szakemberek által kiadott véleményhez, de ez itt

most nagyon nem sikerült. Az volt az érzésem, mintha az a véleményem nem is erről a cipőről volna.

Igen- veti közbe a hölgy. Képzelje, azt írták még a lábam méreteinek kritikáján túl, hogy biztosan vegyszerrel tisztítottam. Hát kérem: miért kellene vegyszerrel tisztítani azt a cipőt, amit csak teremben használok? Egyébként pedig a lábam is teljesen átlagos méretű – és néz közben a mellette mosolygó férfira.

Ebből azért már tudom: volt bent a tárgyaláson cipő és lábnézegetés is... De sejtem: született egyezség is.

Igen – mondja az eljáró tanács elnöke. Miután mindkét érintett fél megjelent, viszonylag könnyű volt az egyezséget létrehozni. A cipő forgalmazója elfogadta a hölgy indokait, és hitt a saját szemének, amikor a cipőt a kezébe vette és jól megnézte. Annak nem lenne szabad ilyen gyötrelmes állapotba kerülni, nyilván hibás volt. Ezért elfogadta a hölgy kérését, vissza fogják fizetni a cipő vételárát.

Na, ez is ritka dolog – vetem közbe. Főként a cipős ügyeknél tapasztaltam régebben, hogy egyrészt aki ellen a fogyasztó szót emelt, az a forgalmazó el sem jött a meghallgatásra, másrészt körömszakadtáig ragaszkodott a kiadott szakvéleményhez. Így nem igazán sikerült egyezségeket kötni.

Ó, már ez is másként van – tájékoztat az elnök. Már kötelező eljönni az egyeztetésre azoknak a cégeknek, szolgáltatóknak, akik ellen a fogyasztó panaszt emelt.

És van ennek haszna, eredménye, változott valami? Tenném fel a kérdést, de az a következő kis szünetre marad. És majd a következő cikkben meg is írom. Addig is: érzésem szerint igen. Mert ha csak a sportcipős esetet nézem, ha nincs itt az úr, aki a forgalmazót képviseli, hát bizony halvány esélye sem merül fel az egyezségnek...





Lakásfelújításnál is járjanak el körültekintően és tudatosan!

Ne feledjék, a sok papír a fogyasztót is védi!



Idős hölgy a kérelmező, csúnyán becsapták. A régi jó mesterember, akiben megbízott, nem ért rá, ezért szórólapról keresett festőt. A szobája viszont szörnyű állapotban van, a tapéta fejjel lefelé ragasztva, a sarkokban össze sem ér, az ajtó fölött meg hullámvastat lehetne nyitni rajta. Mindezt persze nem kevés pénzért. A festőhöz tud ugyan egy címet, de nem éri ott el, miután már nem vette fel a telefont, leveleket kezdett neki írni, mindhiába.

Ha azt mondom nem ez a legnagyobb gond, talán el sem hiszi a kedves olvasó. Pedig a legnagyobb gond nem ez. A legnagyobb gond az, hogy az elvégzendő munkákra szerződést nem kötöttek, egyetlen gyűrt számlát őriz a hölgy, azon a vállalkozás pecsétje, és csak annyi a megjegyzés rovatban, „festés, mázolás”. Ebből pedig hiába is érné el a festőt, soha nem tudja majd bizonyítani, hogy miben állapodtak meg, ahogy azt sem, hogy a tapétázást ez a vállalkozó csinálta egyáltalán.

Így a kötelező jótállás is hiába, hisz nem tudja igazolni a megrendelt munkát, azt nem lehet összehasonlítani az elvégzettel, enélkül pedig a hibás teljesítést megállapítani nem lehet.

Hogy ez Önökkel ne történhessen meg, az alábbi jótanácsokat fogadják meg:

- 1** Javító-karbantartó munkálatok megrendelését megelőzően széles körben tájékozódjanak és olyan cég mellett döntsenek, amelyről nem csak és kizárólag egy telefonszám áll rendelkezésre.
- 2** A megfelelő szakember kiválasztása után írással le vele még a munkálatok megkezdése előtt tételesen felsorolva, mit várnak el tőle. Ha ezt mindketten aláírják, és az ár is szerepel rajta, ez elég ahhoz, hogy szerződésnek tekintsék.
- 3** Ne feledjék, hogy a 20.000 Ft-ot meghaladó javító-karbantartó munka esetében kötelező jótállást kell a cégnek vállalnia. Ez azt jelenti, hogy ha a munkálat elvégzésétől számítva hat hónapon belül azzal kapcsolatosan valamilyen probléma merül fel, akkor azt ki kell javítani vagy újra el kell végezni ingyen.
- 4** Számlát kérés nélkül kell kapniuk! Ha ez elmaradt, akkor pedig ragaszkodjanak hozzá: igényüket a számlával-nyugtával mindig tudják érvényesíteni.
- 5** Vita esetén először írásban éljenek panasszal, ha pedig nem kapnak választ vagy elutasítják az igényüket, akkor forduljanak a Budapesti Békéltető Testülethez, amelynek az eljárásával ingyen és gyorsan rendezhetik az ügyet.





Évértékelés, tapasztalatok

A Testület eddigi legsikeresebb évét zárta tavaly, ismertsége tovább nőtt. 2015-ben ugyanis 4377 panaszt nyújtottak be a fogyasztók, ez 15 százalékos növekedés 2014-hez képest. A számokból az a következtetés szűrhető le, hogy a fogyasztók egyre tudatosabbak és élnek az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás lehetőségével.

A hatékonyságot jelzi, hogy az ügyek 40 százalékában meg-
egyeztek a felek az eljárás eredményeként, az egyébként nem
kötelező ajánlások több mint 80 százalékát pedig önként tel-
jesítették az érintett vállalkozások. A fogyasztóvédelmi törvény módo-
sításának köszönhetően a cégek együttműködési hajlandósága is
kedvezően alakult. A fogyasztók megelégedésére a vállalkozások kép-
viselői megjelennek a meghallgatásokon, ezzel is elősegítve a mindkét
fél számára kedvező befejezést. A jogszabály szeptemberi hatályba
lépésétől számítva tavaly mindössze tíz esetben kellett jelezni
a fogyasztóvédelmi hatóságnak a vállalkozások erre vonatkozó sza-
bálysértését, a személyes megjelenési kötelezettséget illetően pedig
mindössze két cég mulasztott.

Ez azért fontos, mert az eljárás sikerének egyik kulcsa a vállalkozá-
soknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalma. Amelyik cég
ugyanis nem bízik a Testületben, az kevésbé, vagy egyáltalán nem él
egyezségi ajánlattal. Ez pedig kihat a fogyasztói jogviták rendezésének
eredményességére is. Épp ezért 2015-ben tovább erősítettük a bé-
keltető testületi eljárásban gyakran érintett vállalkozásokkal fennálló jó
kapcsolatainkat, és szorosabb együttműködésre léptünk a megyei bé-
keltető testületekkel és a Pénzügyi Békéltető Testülettel.

Szintén nyitottunk a fiatalok felé, békéltető testületi tagjaink rendsze-
ren tartottak fogyasztóvédelmi előadásokat általános- és középiskolá-
sok részére. A „Nyílt nap - Nyitott testület” c. programról pedig külön
cikkben számolunk be.

Tipikus ügyek a Budapesti Békéltető Testület előtt

A múlt évben is a kereskedelemmel, hírközlési és parkolási ügyeket is
tartalmazó egyéb szolgáltatással, közüzemi szolgáltatással, fogyasztói

csoportokkal és az utazási ügyekkel kapcsolatos panaszokkal fordul-
tak a Testülethez a fogyasztók.

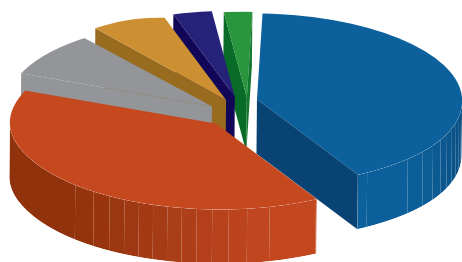
A kereskedelmi ügyek közül a legtöbb a jótállás-szavatosság körébe
tartozik, azaz amikor az elromlott termék miatt nem jutnak dűlőre
a felek. Többen azokat a szakvéleményeket kifogásolták, melyekkel
a cégek azt próbálták bizonyítani, hogy a hiba a vásárlást követően ke-
letkezett. Azt is gyakran kifogásolják a kérelmezők, hogy egy terméket
már harmadszorra-negyedszerre próbál a vállalkozás sikertelenül kija-
vítani, ennek ellenére a cserét, vételár-visszatérítést továbbra sem haj-
landó felajánlani. Láthatóan pedig nem csökkent az árubemutatókkal
kapcsolatos viták száma a törvényi szigorítást követően sem.

A hírközlési szektorban még mindig sok a számlázással kapcsolatos
„adminisztratív tévedés”, a túlszámlázással, hűségserződésekkal, köt-
bérékkel összefüggő beadvány. Mégis ezekben az ügyekben is sok-
szor egyezséggel zárul a vita. A vállalkozások egyrészt felülvizsgálják
korábbi álláspontjukat, belátják a tévedéseiket, illetve gyakran méltá-
nyosságból tesznek egyezségi ajánlatot.

A parkolási büntetésekkel, útdíjjal összefüggő kérelmeket illetően vi-
szont a cégek többször a jogszabályokra hivatkozva elutasítják a méltá-
nyosság gyakorlásának lehetőségét, a jövőben ezen mindenképpen
fontos lenne változtatni.

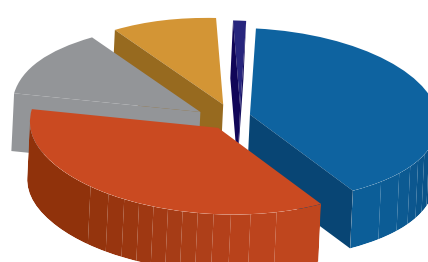
Az építőiparral kapcsolatos problémás ügyek száma meglehetősen
alacsony. Ezek rendszerint szigeteléssel, nyílászárók cseréjével kap-
csolatosak és további munkálatok elvégzésével, például lakóház épít-
tetéssel függenek össze. A tapasztalatok azt mutatják, hogy általában
nem kötnek írásbeli szerződést a felek, nem kap számlát a fogyasztó,
így nehezen is tudja érvényesíteni a jogait. Sokszor csak annak

Beérkezett ügyek %-os aránya típus szerint 2015. január 1. – december 31.



■ Kereskedelem 41,38% ■ Egyéb szolgáltatás 38,61%
■ Közütemi szolgáltatás 8,04% ■ Pénzügy 6,51%
■ Építőipar 2,78% ■ Utazási szerződés 6,67%

A Budapesti Békéltető Testület eljárásainak eredménye 2015. január 1–december 31. között (%)



■ Egyezség 40,42% ■ Megalapozatlan 36,13%
■ Ajánlás 13,46% ■ Hatáskör 9,29%
■ Kötelezés 0,70%

a személynek a nevét tudja, aki elvégezte a munkát, de azt nem tudja bizonyítani, hogy mikor és miben állapodott meg a vállalkozóval, és például milyen díjban egyeztek meg.

Tanácsadási tapasztalatok

Kiemelkedő a Testület tanácsadási tevékenysége, 2015-ben 5168 megkeresés érkezett. Meg kell jegyezni, hogy nem csak a fogyasztók, hanem egyre gyakrabban a vállalkozások is élnek az ingyenes fogyasztóvédelmi tájékoztatás kérésének lehetőségével. Többször érdeklődtek például arról, milyen kötelező tartalommal kell kitölteni a fogyasztói panaszokról felvett jegyzőkönyvet, vagy például arról, a gyakorlatban milyen konkrét esetek alapozzák meg a kijárat helyett már a kicserélést.

Új kihívások 2016-ban, elrajtolt az uniós békéltető honlap

2016. február 15-től új időszámítás kezdődött a fogyasztók és vállalkozások közötti, online adásvétellel vagy szolgáltatással összefüggő viták rendezésében. Elérhetővé vált az az uniós békéltető honlap

(platform, ennek a címe: www.ec.europa.eu/odr), ami egy olyan online felület, ahol határon átnyúló vita esetén kap segítséget nem csak a fogyasztó, hanem a vállalkozás is. Ezt a platformot igénybe lehet venni a belföldi online problémák megoldása céljából szintén.

A határon átnyúló online ügyekben kizárólag a Budapesti Békéltető Testület járhat el, ez alól egyetlen kivétel van, mégpedig a pénzügyi-biztosítási ügyek esete. A Testület ezen kívül online vitarendezési kapcsolattartó pontként is segíti a feleket a honlap használatában. Így például abban, hogyan kell ott a panaszt benyújtani vagy a bizonyítékokat feltölteni, de tanácsot is adunk arról, milyen lehetőségek vannak Magyarországon, ha probléma támadt egy internetes vásárlással vagy egy online megrendeléssel. Könnyen lehet, hogy a békéltető testületi eljárás szabályait valaki nem érti: ebben az esetben is útba igazítjuk az érdeklődőt és arról szintén információt nyújtunk, hova lehet még fordulni az ügy megoldásáért.

Célunk változatlan a 2016-os évben is. Arra törekszünk, hogy a fogyasztók és a vállalkozások közötti vitás ügyeket mindkét fél kölcsönös megalapozására zárjuk le.

ÖT ÉRV EGY JÓ KÉNYSZER MELLETT AVAGY miért éri meg a vállalkozásoknak a békéltető testületi meghallga- táson részt venni?

2015 szeptembere óta kötelező a vállalkozásoknak is részt venniük a békéltető testületi meghallgatásokon. A személyes részvétel előnyei:

- Elsősorban, mert az ügy megnyugtatóan lezárul az egyezséggel, a vállalkozás is biztos lehet abban, hogy a fogyasztó nem fordul más fórumhoz.

- Másodsorban költségtakarékos: az eljárás ingyenes a vállalkozás számára is, és ha egyezséggel zárul, nem kell további postaköltséget, munkaóra-költséget a vita megoldására áldozni.



- Harmadrészt segíti a megértést: az addig megoldatlan konfliktus után a vállalkozás megmutathatja „emberarcú” oldalát, az addigi arctalan és egyen-válaszlevelek helyett élő, a problémára figyelő vállalkozással ül szemben a fogyasztó, aki meghallgatja és megérti a gondját, és arra konkrétan reagál. Emellett, nem utolsósorban, ő is megtudja hallgatni a vállalkozás érveit, helyzetét,

megértheti a működését, sőt ráébredhet arra, hogy a vállalkozás nem „vele akart kitolni”, hanem más, általa eddig nem ismert ok lehet a döntése mögött.

- Negyedszer praktikus, mert személyre szabott megoldást tud a vállalkozás felkínálni a fogyasztónak: az egyezségek sokszor teljesen más tartalommal jönnek létre, mint ahogyan azt a fogyasztók kérelmükben eredetileg megfogalmazták. A vitás kérdés személyes megbeszélése sokszor teljesen új megoldási javaslatokat hív elő a felekből, amelyek mindkettőjüknek megfelelnek. Miért ne állapodhatnának akkor meg?

- Végül, de nem utolsósorban, mert a vállalkozás beépítheti a panaszkezelésébe a meghallgatásokon tapasztaltakat, bővítheti eszköztárát a fogyasztókkal való egyeztetések során, és így rengeteg későbbi meghallgatást megelőzhet.



Aki nem tudná, Jocó a barátom. Mindent meglát, észrevesz, ravasz öreg róka, és ami fontos, rendszerben gondolkodik. Egyszóval, vág az esze, mint a borotva.

Már régen láttam, de a minap összefutottunk.

– Jocó, mizújs? – Erre indítja a legújabb sztoriját az öreg fogyasztóvédő.

– Már kezdem unni, hogy állandóan át akarnak vágni. Ne, ne, ne is mondd, nincs üldözési mániám. – Kezdi Jocó és meg se várva a reakcióm, folytatta.

– Karácsony előtt beugrottunk az óbudai hipermarketbe. A feleségem egyből kiszúrta az akciós banánt. Be a zacskóba, lemérte és rányomta az árcédulát. Tettem volna a kosárba, de közben rápillantottam az árra - ma sem tudom miért. Hoppá, a cédlükán nem az alacsonyabb ár volt. Irány a másik mérleg, és láss csodát, ott jó volt az ár. Ááá, biztosan most kezdődött az akció, és még nem állították át mindegyik mérleget - altattam el az éberségem.

– Felejtsd el az egészet, Jocó! – Nyugtattam, mire ő.

– Ez semmi. Január elején a Bécsi úton lévő hipermarketben is akciós volt a banán. Mérés, árcédula és rögtön jött a meglepetés. Az akciós 299 Ft per kiló helyett 399 Ft. Körbenéztem, megláttam egy, a zöldség és gyümölcshegyek között cikázó alkalmazottat. Kiáltottam neki: „Jó napot, uram! Rossz a banán ára a mérlegben.” Mire: „Tudom, nem lehet átállítani, és az csak tájékoztató mérésre való.” Kérdeztem volna, hogy akkor miért ad ki cédlulát

a masina, de esélyem se volt, mert azonnal megoldást is küldött felém az éterbe – „Majd a pénztárnál lemérik.” – és eltűnt az egyik polcsor mögött.

– Te, Jocó, és miért nem szólt az a pasas a főnökének, hogy intézkedjen? – Még ki se mondtam, már rájöttem, hogy buta a kérdés. Jocó pedig folytatta.

– A pénztárnál, naná, hogy a rossz ár volt a rendszerben. Kifogásomra

jött a válasz: nem tudom módosítani az árat, nem tudom kitorölni a banánt a gépből, menjen az Ügyfélszolgálatához. Csak a mögöttem álló vásárlók miatt nem hagytam ott az összes cuccot, hogy tegyenek vele, amit akarnak.

– Jocó, az Ügyfélszolgálaton megoldódott a probléma? – kérdeztem.

– Ugyan. Körülbelül 15-en álltak sorban, nem akartam ott várni az idők végezetéig. Beírtam a vásárlók könyvébe kártalanítást kérve, és ott hagytam az egész kócerájt.

Berobogott a villamos és Jocó besurrant a kocsiba. Még utána kiáltottam, hogy lefényképezte-e az akciós árat, ha bizonyítania kell. Ezt már nem hallotta, mert becsapódott a villamos ajtaja.

Hazafelé azon morfondíroztam, hogy melyik a trükkösebb csalás, a szimpla csavar, amikor az egyik mérlegben jó, a másikban pedig rossz ár van, vagy a dupla csavar, amikor a mérlegben is, meg a pénztárnál is rossz az ár. A lényeg, hogy mind a kettő profitot hoz.



Persze a Jocó sem gondolta, hogy elveszítheti még a meccset, mert idegességében eszébe sem jutott, hogy fényképezzen, így nincs bizonyítéka, az üzlet mindent letagadhat.



Félnünk kell-e a fizetési felszólítástól?

Ismeri azt a rémtörténetet, amikor egyszer csak, minden különösebb előzmény nélkül kap az ember egy felszólítást, hogy fizessen be tízezreket, százezreket egy rég elfeledett, több éves tartozás miatt? Kérdés, meg kell-e ijedni, ha hasonló kellemetlen meglepetés éri az embert.

További fejtörést okoz, hogy a felszólítás legtöbbször nem is közvetlenül attól a cégtől érkezik, melynek nem fizettünk – vagyis a szolgáltatótól –, hanem egy számunkra ismeretlen, úgynevezett követeléskezelőtől.

A magyarázat az, hogy engedményezés történt. Ilyenkor a jogosult nem bajlódik a behajtással, a követelését inkább átruházza másra, eladja, ezért aztán, a fizetésre kötelezett már nem az eredeti szolgáltatónak, hanem egy új félnek, az engedményesnek tartozik. Azt a céget viszont, amely a követelését eladja, semmilyen előzetes tájékoztatási kötelezettség nem terheli, tehát az ügyfél sokszor csak utólag tudja meg, hogy a hátralékát egy másik társaságnak kell megfizetnie.

Fontos, hogy tudjuk: a követeléskezelő nem érvényesíthet olyan igényt, amelynek hiányzik a jogalapja, és ilyenkor is élhetünk azokkal a kifogásokkal, amelyek az eredeti szolgáltatóval szemben megillettek.

A követelés jogossága mellett érdemes odafigyelnünk az elévülési időkre is. Nem ritka, hogy a követelés egy olyan, évekkorábban történt esettel kapcsolatos, amiről már teljesen megfeledkezett a fogyasztó.

Az általános elévülési idő ugyan 5 év, de gyakran a jogszabály ennél jóval rövidebb időt állapít meg. Így például a hírközlési szerződéseknel 1 év, a villamosenergia és földgáz szolgáltatásból eredő igényeknél 2 év.

Érdemes megjegyeznünk, hogy az elévülés annyit jelent csupán, hogy a követelés bíróság előtt nem érvényesíthető, azonban ezt a bíróság hi-



vatalból nem veszi figyelembe, tehát mindig nekünk kell kifogással élni!

Az is fontos, hogy ne essünk kétségbe, és ne fizessük be gondolkodás nélkül a kért összeget, mivel az önkéntes teljesítést később visszakövetelni nem lehet!

Mindig nézzünk utána, hogy az elévülési idő nem szakadt-e meg, mert ha a szolgáltatótól, vagy a követeléskezelőtől korábban kaptunk fizetési felszólítást, akkor az elévülési idő újra kezdődik. Az új Polgári Törvénykönyv szerint pedig már nem elég a fizetési felszólítás, a tartozást bíróságon kell érvényesíteni.

A fizetési felszólítás nem egyenlő a végrehajtással, azt csak jogerős bírósági ítélet alapján indíthatják a követelés jogosultjai!

- 1 Gondoljunk végig, hogy a követelés jogos-e, ha nem az, éljünk jogainkkal!**
- 2 Nézzünk utána, hogy elévült-e a tartozásunk. Ne feledjük, ha befizetik az elévült követelést, azt később visszakövetelni már nem lehet!**
- 3 Ha nem sikerül rendeznie a vitát, forduljon a Budapesti Békéltető Testülethez, ahol gyorsan és ingyenesen segítünk egyezsége jutni az ügyében.**



CSOK megéri belevágni?

2016. január elsejétől bővült a családok otthonteremtési kedvezménye (CSOK). Azóta már több részletszabály változott, új rendeletek is megjelentek, tehát nem csoda, hogy a köztudatban sok téves információ is kering, ezért csokorba gyűjtöttük a legfontosabb tudnivalókat.

Mindenkit elsősorban az érdekel, hogy kik, milyen összeget, milyen lakás megvásárlásáért vehetnek igénybe. Ez a táblázat megmutatja a gyerekszámhoz kötődő támogatások mértékét.

Gyerekek száma	új lakás	használt lakás
1 gyerek	600.000 Ft	600.000 Ft
2 gyerek	2.600.000 Ft	1.430.000 Ft
3 gyerek	10.000.000 Ft + 10.000.000 Ft kedvezményes hitel	2.200.000 Ft
4 vagy több gyerek	10.000.000 Ft + 10.000.000 Ft kedvezményes hitel	2.750.000 Ft

Fontos mérlegelni, hogy a 10.000.000 Ft kizárólag a három vagy többgyerekes családokat illeti meg és kizárólag új lakás vásárlása esetén. A plusz 10.000.000 Ft pedig már hitel, tehát a vissza nem térítendő támogatás összege nem 20.000.000 Ft!

Érdemes arra is figyelni, hogy két külön rendelet rögzíti a szabályokat, ezért az új és a használt lakásoknál eltérő előírásokkal is találkozhatunk.

Bármelyik kedvezményt kizárólag pénzügyintézetnél lehet igényelni, akkor is, ha nincs szükségünk hitelre!

Közös azonban, hogy a házastársak vagy élettársak kizárólag együttesen igényelhetik a kedvezményeket. Egyedülállók (közéjük tartoznak az elváltak, a bejegyzett élettársi kapcsolatban élők is) a velük egy háztartásban élő és velük egy lakásba költöző gyermekek után vehetik igénybe a CSOK-ot. A jövőben vállalt gyermeknél elegendő, ha a fiatal házaspár közül csak az egyik 40 év alatti. A gyermekeket 20 éves korukig lehet figyelembe venni az igénylésnél.

Mind az igénylőknek, mind a támogatott gyermeknek 10 évig kell a lakásban életvitelszerűen laknia. Ezen szabály megszegése esetén a támogatást vissza kellene fizetni, azonban akkor nem, ha:

1. a gyermek a tanulmányai folytatása miatt átmenetileg nem a CSOK-os lakásban lakik,
2. a szülőt vagy a gyermeket tartósan egészségügyi intézményben kezelik,

3. a szülő vagy a gyermek munkavállalás miatt indokoltan legfeljebb öt évig más településen tartózkodik,
4. a szülő vagy a gyermek egy közeli hozzátartozó ápolása miatt ideiglenesen nem az új lakásban lakik,
5. bizonyos okokból a szülő szabadságvesztés büntetését tölti,
6. a nagykorú gyermek elköltözik,
7. a kiskorú gyermek a nagykorúvá válását követően elköltözik.

Az igénylőknek nem lehet az állami adóhatóságnál nyilvántartott köztarozásuk, és büntetlen előéletűeknek kell lenni – a kivételeket egy külön melléklet sorolja fel. Az, hogy valaki szerepel a KHR listán (régén BAR listának nevezték) a kedvezmény igénylésének nem akadálya, de hitelt nem igényelhet mellé. Az igénylőknek igazolniuk kell azt is, hogy az elmúlt 5 évben nem kötelezték jogosulatlanul igénybevett CSOK vagy „szocpol kedvezmény” visszafizetésére.

Akik korábban már részesültek hasonló támogatásban, azok sincsenek kizárva a mostani lehetőségekből, viszont ők a korábbi és a mostani támogatás összegének különbözetét kaphatják meg, ha egyébként teljesítik a feltételeket.

Minimum alapterületek	új lakás / új ház	használt lakás
1 gyerek	40 nm / 70 nm	40 nm
2 gyerek	50 nm / 80 nm	50 nm
3 gyerek	60 nm / 90 nm	60 nm
4 vagy több gyerek	60 nm / 90 nm	70 nm

MI TÖRTÉNIK, HA MÉGSEM SIKERÜLT TELJESÍTENI A GYEREKVÁLLALÁSRA TETT NYILATKOZATOT?

Vissza kell fizetni a tőkeösszeget, kamatokkal növelten. Itt szigorodtak a szabályok. Eddig úgy volt, hogy a gyermekvállalás teljesítésének kell tekinteni azt, ha 1. a házastársak egyike meghal vagy 2. a gyermek megszületését megváltozott munkaképességűvé válás miatt nem vállalják vagy 3. a gyermek a terhesség 24. hete után halva születik vagy 4. a vállalt első gyermek bizonyos fogyatékoságokban szenved. Ekkor a támogatás tőkeösszegét sem kellett volna visszafizetni, az új ren-

delet alapján azonban ezek csak különös méltánylást érdemlő helyzetnek minősülnek. Vagyis ilyenkor a kormányhivatal 5 évre elhalaszthatja a visszafizetési kötelezettség teljesítését, és utána ő dönt, hogy méltányossági eljárás keretében a fizetési kötelezettséget részben vagy teljesen elengedi-e. Az utóbbival csak akkor élhet, ha „a támogatott személy életében neki fel nem róható okból nem várható olyan változás, amely a - halasztott - fizetési kötelezettség teljesítését lehetővé teszi.” Tehát a döntés teljes egészében a kormányhivatal méltányosságán múlik.

A 10 millió forintos összeget a jegybanki alapkamat 5-szörösére rúgó késedelmi kamattal kell visszafizetni, ha nem teljesül a gyermekvállalás. Más esetekben pedig a tőkeösszegezen felül a jegybanki alapkammattal számolt késedelmi kamatot kell fizetni.

Tehát például, ha a házastársak elválnak, és ezért adják el a lakást, akkor is vissza kell fizetni a támogatás jegybanki alapkammattal növelt összegét.

A vissza nem térítendő támogatás miatt az állam 10 évre jelzálogjogot jegyez be az ingatlanra, és előírják, hogy erre az időszakra érvényes lakásbiztosítást kell kötni.

Ez azonban nem jelenti azt, hogy a támogatás visszafizetése nélkül addig nem is lehet eladni az ingatlant. Van rá lehetőség, hogy a 10 éves elidegenítési tilalom alatt a támogatást egy másik lakásra átvigyük. Ha ugyanis egy kincstári letéti számlára befizetjük a felvett támogatás összegét, akkor építési szándék esetén 3 évre, vásárlási szándéknál pedig 1 évre felfüggeszti a kormányhivatal a visszafizetési kötelezettségünket, amely a lakásból való kiköltözés, illetve az eladás miatt elvileg terhelne bennünket. Szigorodott viszont a szabályozás annyiban, hogy használt lakásra csak 5 év után vihetjük át a támogatást.



Az új lakás/ház vásárlásához, építéséhez igényelhető CSOK-hoz kapcsolódó legfontosabb szabályok a következők:

Az új lakás/ház fogalmánál az alábbiakat kell figyelembe venni:

- legalább egy 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószoba, konyha, fürdőszoba és WC alkotja
- villamosenergia ellátás
- egyedi fűtés
- közműves szennyvízelvezetésnek vagy szennyvíztisztító készüléknek vagy derítőnek kell lennie az ingatlanon
- vezetékes ivóvízszolgáltatása van, ami kiváltható ivóvíz minőségű kút telepítésével

Új lakásnak minősül az az ingatlan, amelynek építési engedélyét 2008. július 1-je után adták ki, vagy 2016. január 1-je után építik őket, ezért építési engedély nem, csak egyszerű bejelentés szükséges, és még nincs használatba vételi engedélye.

Az új lakásban csak az igénylők szerezhetnek tulajdont! Eddig ugyanis csupán legalább 50 százalékos tulajdonosnak kellett lenniük, most azonban 100 %-os tulajdonosnak. Nem kell viszont eladni a korábbi, meglévő ingatlant, vagy ha mégis megtörténik az eladás, nem kell a vételárat az új lakásba fektetni.

A közfoglalkoztatottak továbbra sem vehetnek fel új lakás után CSOK-ot. Az igénylés feltétele a meglévő társadalombiztosítási jogviszony, a 10 milliós összeghez legalább 2 éves, a kisebb (új lakáshoz járó) támogatásokhoz pedig 180 napos jogviszonyra van szükség; mindkettőben 30 napos megszakítás azért lehet.



Amennyiben a 10.000.000 Ft-os támogatást kívánjuk igénybe venni, a gyermekvállalásra előírt határidő – akár egy, két vagy három gyermek megszületését vállaljuk – minden esetben 10 év. Egyébként egy gyermeknél 4 év alatt, két gyermeknél pedig 8 év alatt kell teljesíteni a vállalást. Örökbe fogadásnál a határidő két évvel kitolódik. Ha kifutnánk a gyermekvállalásra előírt határidőből, de közben mégis sikerül teherbe esni, akkor a határidő a gyerek megszületéséig kitolódik.

A használt lakások vásárlásához, bővítéséhez igényelhető CSOK legfontosabb szabályai az alábbiak:

Eltörölték a korábban régiók szerint meghatározott maximális vételárhatárokat, így most országszerte 35 millió Ft a felső határ. Ennek megfelelően a használt lakás vásárlására igénybe vett támogatásnál a lakás vételára nem haladhatja meg a 35 millió forintot. Fontos az is, hogy a lakás vételára legfeljebb 20 százalékkal haladhatja meg a hitelintézet által megállapított forgalmi értéket.

Az új lakásokhoz felvehető CSOK-kal szemben itt nincsenek kizárva a közfoglalkoztatottak az igénylés lehetőségéből. Itt is feltétel azonban a meglévő társadalombiztosítási jogviszony, mégpedig 180 napos jogviszonyra van szükség.

A kedvezmény az igénylővel közös háztartásban élő gyermek után, ha pedig fiatal házaspárról van szó, akkor – függetlenül meglévő gyermekeik számától – legfeljebb két gyermek vállalása esetén kérhető.

Nem kell az ingatlan 100 %-os tulajdonosának lenni, elég legalább 50 százalékos tulajdoni hányaddal rendelkezni.

Bármelyik támogatási formát is választjuk, fontos, hogy mérlegeljünk: sok évre szóló elkötelezettséget jelent ez a család számára, így csak jól átgondolt, megfontolt döntés után vágjunk bele a lakásvásárlásba!

Vállalkozások nélkül nincs fogyasztóvédelem!

A Budapesti Békéltető Testület aktív kapcsolatban van a vállalkozásokkal is.

Országszerte ez év elején zajlottak a békéltető testületi választások. A szervezetekben, az elnökök és a tagok egy újabb négyéves ciklusban kezdték meg, vagy éppen folytatják tevékenységüket. A Budapesti Békéltető Testület a korábbi időszakokban is hangsúlyt helyezett tevékenysége megismertetésére, a fogyasztók mellett a vállalkozásokkal való kapcsolattartásra, de nem maradt el a fogyasztóvédelmi intézményrendszer más szereplőivel való információcsere sem.



A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-től hatályos rendelkezései új helyzetet teremtettek a hazai fogyasztóvédelmi békéltetés gyakorlatában. A jogszabály ugyanis komoly szankcióval – kötelező fogyasztóvédelmi bírsággal – fenyegeti azokat a vállalkozásokat, akik a törvényben foglalt együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget. Ez az együttműködési kötelezettség kétirányú, egyrészt minden esetben kötelező érdemi választ adni a fogyasztói panaszra a békéltető testület megkeresése alapján. Másrészt kötelező megjelennie a meghallgatáson egy egyezségkötésre feljogosított személynek, ha a vállalkozás székhelye vagy telephelye (fióktelepe) abban a megyében van, ahol az eljárást folytató békéltető testület székhelye is található.

Gyakori probléma, hogy a vállalkozások nem ismerik fel a fogyasztóvédelem jelentőségét, így többek között a fogyasztók megfelelő tájékoztatásának fontosságát, hanem az intézményrendszert csak szükséges rossznak tartják, különösen, ha számon kérik tőlük a hiányosságokat. Pedig a fogyasztóvédelem a vállalkozásoknál kezdődik! Gondoljuk csak meg: a gyártókra és forgalmazókra felelősség hárul a termékek biztonságával kapcsolatban. De e felelősségtől függetlenül, ha nem megfelelő minőségű terméket gyártanak, forgalmaznak, akkor a vásárlók – akik lényegében a piac legfontosabb szereplői, és akikért a vállalkozások közötti verseny folyik – elpártolnak tőlük. Ez különösen igaz, ha híre megy a hibának, a vállalkozás szabálysértő magatartásának.

A Budapesti Békéltető Testület tehát kiemelten fontosnak tartja, hogy a vállalkozások fogyasztókkal szembeni magatartását a lehetőségei szerint befolyásolja, a vállalkozások számára segítséget adjon a fogyasztókkal szembeni jogviták – akár békéltető testületi eljárásen kívüli – megoldására.

Testületünk korábban is szervezett a vállalkozások számára oktatást, fórumot, konferenciát, azonban merőben új helyzetet teremtett az ún.

ODR rendelet. Ez alapján a Budapesti Békéltető Testület Magyarországon kizárólagos illetékességgel jár el a határon átnyúló online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták – kivéve a pénzügyi-biztosítási ügyek – bírósági eljárásen kívüli rendezése tekintetében. A webáruházakra a hazai jogban közvetlenül is érvényesülő 524/2013/EU Rendeletéről egyrészt közvetlenül, másrészt szakmai érdekképviselői szervezeteken keresztül is tájékoztattuk a vállalkozásokat.

Kiváló és szoros kapcsolatot ápolunk mind a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával, mind a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarával, mely szintén biztosíték arra, hogy a vállalkozások jogkövető magatartását elősegítsük.

A vállalkozásokkal való kapcsolattartás új formájaként a közvetlen megkeresést is alkalmaztuk. Kollégáink – a vállalkozásokkal egyeztetett időpontokban – személyes konzultáció keretében tájékoztatták az érintett cégek munkatársait a fogyasztókkal szembeni kötelezettségeikről, meghallgatták észrevételeiket, melyeket nem csak a napi munkánkban használunk fel, hanem szükség esetén a jogi környezet változtatására vonatkozó javaslatainkban is.

A Budapesti Békéltető Testület a soron következő ciklus során is partneri kapcsolatot kíván fenntartani az országban működő valamennyi fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórummal. Ennek jegyében az elmúlt időszakban több megyei békéltető testület elnökével és munkatársaival folytattunk személyes konzultációt az adott testület székhelyén. Közös elemeztük a békéltető testületi működés feltételrendszerét, szabályait és a tevékenységünk tapasztalatait. Februárban már szerveztünk egy országos találkozót a békéltető testületek elnökei számára, és áprilisban ismét várjuk őket egyrészt az online vitarendezés gyakorlati kérdéseinek, valamint közös ügyeink megbeszélése céljából. A Pénzügyi Békéltető Testülettel is aktív a kapcsolatunk, hiszen



a már említett ODR Rendelet magyarországi kapcsolattartó pontjaként segítséget nyújtunk a fogyasztónak és a vállalkozásnak is az online vitarendezési platform működésével, így a fogyasztói jogérvényesítéssel és az online vitarendezéssel kapcsolatban.

A gazdasági versenyben tilos tisztességtelen módon, a versenyt korlátozva, vagy a fogyasztókat megtévesztve előnyt szerezni. Nem mehetünk el szó nélkül az ilyen magatartások mellett akkor sem, ha a békéltető testületek nem rendelkeznek hatáskörrel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megállapítására. Ezért szükségesnek tartottuk az ilyen káros piaci magatartással szembeni hatékonyabb fellépés érdekében a kapcsolat felvételét és az együttműködés kialakítását a Gazdasági Versenyhivatallal. Ennek eredményeként egyik szakmai továbbképzésünkön már a Testület tagjai előadást hallhattak az említett hivatal feladatairól, érdekesebb eseteiről.

Több önkormányzatot is megkerestünk a fogyasztók és a vállalkozások tájékoztatását szolgáló együttműködés kialakítása érdekében.

Az Európai Unió 28 országát felölelő közel félmilliárd fogyasztót érintő piacon fontos, hogy egységes és magas szintű fogyasztóvédelem valósuljon meg. Magyarország az online vitarendezésre vonatkozó szabályok tekintetében élen jár.

A Budapesti Békéltető Testület a jövőben is együttműködésre törekszik mind a fogyasztóvédelemért felelős állami és önkormányzati szervekkel, intézményekkel, mind a piac más szereplőivel vagy akár a civil szervezetekkel is. Ahogy azt a cím is jelzi, álláspontunk szerint a vállalkozások nélkül nincs fogyasztóvédelem. Számunkra fontos, hogy a törvényben meghatározott tájékoztatási és vitarendezési feladatainkon túlmenően is hozzájáruljunk a fogyasztók és vállalkozások tudatosságának növeléséhez, ezáltal is elősegítve a tisztességes vállalkozások piaci forgalomban való részesedésének növelését, és a fogyasztókat megkárosító, silány termékkel kereskedő vagy alacsony színvonalon szolgáltató vállalkozások tevékenységének törvényes eszközökkel történő visszaszorítását is.



E-KERESKEDELEM A GYAKORLATBAN

- mi áll a határon átnyúló üzletek útjában?

Az Európa Tanács 2015-ben végzett felmérése alapján hét, egymással sokszor összefüggő megállapításra jutott az egyébként egyre nagyobb ütemben terjedő elektronikus kereskedelem és a fogyasztók viszonyával kapcsolatban.

A fogyasztók 61%-a nagyobb biztonságban érzi magát akkor, ha hazai vállalkozástól rendel online, mint ha külföldi cégtől tenné. Az EU-n belüli külföldi államokban is csak a válaszadók 38%-a bízik.

Elsődlegesen a bizalomhiány áll annak útjában, hogy a fogyasztók ne csak a saját országukban letelepedett vállalkozások kínálatából válogassanak, azonban fontos tényezőként szerepel a vállalkozások részéről a területi megszorítás és az árbeli diszkrimináció. Ez utóbbi nem csak a járulékos díjak logikus és igazoltan a belföldi szállítás esetében alacsonyabb költségét jelenti, hanem gyakran túlmutat azon. Esetenként a külön nyelveken elérhető különböző országokra vonatkozó értékesítési felületen jelentősen eltérő árak szerepelnek.

A Tanács új javaslatokkal állt elő a digitális belső piac kiteljesítése érdekében. A cél az, hogy a fogyasztók ugyanolyan körülmények között vásárolhassanak online bármely EU tagállamban letelepedett kereskedő online értékesítési felületén.

A LEGFONTOSABB MEGÁLLAPÍTÁSOK A KÖVETKEZŐK:

➤ **A termékbiztonságosságban fennálló hit nagyjából stagnál az elmúlt évek során, de a vállalkozások hite erősebb benne, mint a fogyasztóké. A vállalkozások 75%-a szerint biztonságosak**

a piacon fellelhető termékek, a fogyasztóknak csak a 69%-a gondolja ugyanezt.

➤ **Azok a fogyasztók, akik határon átnyúló szerződéseket kötnek, még mindig sok problémával szembesülnek.** Ezek legfőképpen a szállítással és a termék megfelelőséggel kapcsolatban merülnek fel, de „geo-blocking” és ár-különbség is nehezítheti a dolguk.

➤ **Még több tudatosság-növelő kampányra van szükség.** A válaszadóknak mindössze 9%-a tudott helyesen válaszolni arra a kérdésre, hogy milyen jogok illetik meg. Ezen belül is a fiatal válaszadók közül kerültek ki a legrosszabb eredmények.

➤ **Az alternatív vitarendezés kiterjesztése a határon átnyúló online viták egyszerű és kényelmes megoldására nagyon sokban javíthatja a fogyasztók bizalmát és elősegítheti a digitális belső piac zavartalan működését.** A felmérés szerint azok a válaszadók, akik nem terjesztettek elő kérelmet semmilyen vitarendezési fórum elé, ezt azért tették, mert nem akartak rá időt és energiát szánni, illetve elbátortalanította őket az a gondolat, hogy kevés az esély a pozitív végkifejletre. Ezzel szemben azok a válaszadók, akik igénybe vettek ilyen szolgáltatást, elégedettek voltak vele.

2016. február 15. napján hazánkban is startolt az online vitarendezés új, eddigieknél is egyszerűbb formája, mellyel az online kialakult jogvita online nyer megoldást, anélkül, hogy a fogyasztónak ki kellene lépnie az otthonából, és anélkül, hogy nyelvi nehézségek állnának útjába az eljárás során.

K2 Színház

Nem ismeri? Segítünk:



A K2 Színház egy független műhely, 2010-ben alakult a Kaposvári Egyetem akkor másodéves színészhallgatóiból. A társulat kiegészült, Budapestre költözött, és azóta is ott tevékenykedik, mint állandó játszóhellyel nem rendelkező független társulat.

Mindig valami személyesből indulnak ki, mindig arról beszélnek, ami égetően fontos számukra. Mi foglalkoztathatja a frissen végzett színészeket, rendezőket? Hogyan tovább, van-e igény a munkájukra, a színházra, milyen jövő vár a fiatal generációra, de aktuális témákra, társadalomkritikára, a magyarságot érintő problémákra is ráirányítják a figyelmet. Teszik ezt nem direkt, szájbarágósan, hanem rendkívül kreatívan, gondolkodva és gondolkodtatva. A két rendező – Benkó Bence és Fábián Péter – egyedi nézőpontból állítja eléink előadásait, legyenek azok önálló alkotások vagy feldolgozások. Legközelebb hol találkozhatunk velük?

Április 20. Trafó: Dongó

Április 28. Szkéné Színház: Röpülj, lelkem!

Május 13. Jurányi Produkciós Közösségi Inkubátorház: Át az ingoványon

SZOCIOPOLY

- interaktív színházi társasjáték

Szociopoly, felkeltette érdeklődésemet a név. Rákerestem az interneten, kidobta, hogy <http://www.szociopoly.hu>. Érdeklődve olvasom, szeretem a játékokat. Látom, hogy van játéktábla is, meg nagytáblás változat, és ekkor ér a legnagyobb meglepetés: ez nem csak társasjáték, hanem egy színházi előadás! Olvasom a tapasztalatokat, formabontó módon a színházban a társasjáték, no meg a valóság.

A darab szereplői maguk a nézők. Az előadás idejére egy képzeletbeli észak-magyarországi kistelepülésre kerülünk. Ennek a kis falunak az életét alakítjuk úgy, hogy belebújunk az ott élő különböző szociális helyzetekben élő emberek bőrébe. Lehetünk gazdagok, vagy szegények, mi lehetünk a polgármester, vagy a vállalkozó, vagy éppen a kocsmáros. Segélyből, családi pótlékból, munkabérből vagy feketemunkából szerzett keresményből élünk.

A feladat egyszerűnek tűnik, egy hónapot kell végig csinálnunk. Mivel csapatban vagyunk, a döntéseinket „színtársaink” is alakítják. A helyzetek így maguktól alakulnak, ütköznek a nézőpontok. Egy idő után a bőrünkön érezzük a kényszerhelyzeteket, szituációkat.

Azt mondják, a darab során van egy pillanat, amikor átfordul a játék valósággá. Előjönnek a társadalmi különbségek, szocializáció, sőt az előítéletek is.

A produkciót a Szputnyik Hajózási Társaság Mentőcsónak Egysége és a „GYERE” Gyereksegély Egyesület hozta össze. Az ötlet gazdája Bass László szociológus szakember.

A darabot a Jurányi Házban tekinthetjük meg!

Viseltes ruházat, ölbe tett gitár, réz slide-gyűrű a bal kéz kisujján – Sam „Redbreast” Wilson olyan könnyedséggel és higgadsággal uralja a színpadot, akárcsak a Mississippi Delta legendás zenészei. Sam zenéjének lüktető tempója és a déli akcentussal megszólaló szövegei hűen eleveníti fel Észak-Mississippi Hill Country vidékének füledt szórakozóhelyeit, a juke jointokat. Zenekarával, a Juke Joint Revival-lel, pedig olyan élményben részesíti az európai közönséget, amire csak a legkritikább esetben nyílik lehetőség.

Koncert ajánló

SAM „REDBREAST” WILSON



Sam fellépéseiről bővebb információt kapunk az alábbi facebook linken: <https://www.facebook.com/redbreast.wilson/>

A CES

A CONSUMER ELECTRONICS SHOW (CES) 1967 óta minden év januárjában kerül megrendezésre. A négy napos nemzetközi elektronikai és technológiai rendezvény, a feltalálók, gyártók és fejlesztők egyik legjelentősebb

eseménye. Itt mutatkozott be annak idején a nagyközönség számára a videomagnó és a digitális karóra is, később a CD, DVD lemezek és az első okostelefonok is. Az elmúlt években itt ismerhettük meg a 3D nyomtató technológiákat, a legújabb 4K-s TV modelleket, és rengeteg újdonságot, ami 3600 kiállító új termékeiből, prototípusaiból 2.4 millió négyzetméteren csak elfér.





EGYSZERŰ
GYORS
INGYENES

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara,
Budapesti Békéltető Testület,

HATÁRON ÁTNYÚLÓ ONLINE VITARENDEZÉS



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: 06 (1) 488-2131

Fax: 06 (1) 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

www.bekeltet.hu