

Tudatos, FOGYASZTÓVÉDELEM

FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE INGYENES FOGYASZTÓVÉDELMI MAGAZINJA

**5 digitális
trükk,**
amit érdemes
megtanulni
a fiataloktól

**KÉPVISELETI
KERESET**

Azonnali tiltás,
honlapblokkolás és
számlazárolás
jogosulatlan
tevékenységek
gyanúja miatt



**A MÉRŐÓRÁK
MEGÓVÁSA
A FOGYASZTÓ
FELADATA**

**Új lakást
vásárol?**

**MINŐSÍTETT
FOGYASZTÓBARÁT
OTTHONBIZTOSÍTÁS**

TARTALOM

2022/3



- | | | | |
|----|---|----|--|
| 3 | Kedves Olvasó! | 19 | Átvilágítja a GVH a zöld reklámüzenetek világát |
| 4 | Képviseleti kereset | 20 | Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás |
| 6 | Késett a repülő? Van segítség | 21 | Mire figyeljünk az ünnepi bevásárlás online intézésekor? Jó tanácsok a fogyasztóvédelmi hatóságtól |
| 7 | KiberPajzsot kovácsolnak a pénzügyi fogyasztók védelmére, a digitális bűnözők ellen | 24 | Fogyasztóvédelmi szakember képzés Magyarországon |
| 8 | A trükközések ideje lejárt! Befolyásolt borralval | 25 | A termékbemutatók margójára |
| 9 | 5 digitális trükk, amit érdemes megtanulni a fiataloktól | 27 | A mérőórák megóvása a fogyasztó feladata |
| 10 | FOME- Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete | 28 | Azonnali tiltás, honlapblokkolás és számlazárolás jogosulatlan tevékenységek gyanúja miatt |
| 11 | Új lakást vásárol? | 30 | Termékbiztonság |
| 12 | Mesterséges intelligencia | 33 | Omega-3 zsírsavkapszulák tesztje |
| 14 | Vegyszermentes háztartás | 34 | Hamarosan egyféle töltőt használhatunk a legtöbb elektronikus eszközünkhöz |
| 15 | Elévülés | 35 | Sudoku, Keresztrejtvény |
| 16 | Hát még a Jócó sem gondolta volna... | | |
| 18 | Hová fordulhatunk közüzemi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén? | | |

IMPRESSZUM



KIADJA
A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK
ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE

KIADÓ SZÉKHELYE:
1191 Budapest, ÜLLŐI ÚT 178.

A KIADÁSÉRT FELEL A FŐSZERKESZTŐ
dr. Baranovszky György

FŐSZERKESZTŐ-HELYETTES
dr. Kispál Edit

E-MAIL:
tudatosfogyasztovedelem@gmail.com

www.feosz.hu

ISSN 2786-3417

A hátsó borítón
a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos
Szövetsége egyik rajzpályázatának munkáiból
válogattunk.

A kiadvány az
Igazságügyi Minisztérium
támogatásával készült el.

Kézirat lezárva 2022. december 6.



IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM
a fogyasztók érdekében

KEDVES OLVASÓ!



Egy rendkívüli, kihívásokkal és kemény munkával teli év áll mögöttünk. A fogyasztóvédelem szakmai irányítása néhány hónappal ezelőtt az Igazságügyi Minisztériumhoz került, mi pedig új alapokra helyeztük a területet. Elfogadtuk Magyarország új fogyasztóvédelmi politikáját, meghatározva a jelen és a jövő legfontosabb stratégiai irányait, valamint számos jogszabály-módosítást is véghezvittünk ezen rövid időszak alatt.

A jelen háborús helyzetben kialakuló világméretű válság, a szankciós infláció és az energiaárak növekedése óriási feladat elé állította a Kormányt. Megóvva eddig elért eredményeinket, gyorsan és határozottan léptünk fel a magyar családok védelmében. A globális kihívásokra adott válaszok pedig a fogyasztóvédelmet is érintették. Mai napig például folyamatosan ellenőrizzük, hogy a vállalatok nem hártják-e át a fogyasztókra az extraprofit különadót és az ársapkákkal trükköző kereskedők ellen is szigorúan fellépünk.

Az év vége a számadás mellett a karácsonyi ünnepre készülődés időszaka is. Az otthonunk feldíszítése és az ajándékok beszerzése kapcsán örömeinkre gyakran árnyékot vethet egy rosszul megválasztott kereskedő vagy egy veszélyes termék. Éppen ezért bármennyire is szeretnénk mindent megadni családtagjainknak, barátainknak, nem árt ekkor sem az óvatosság és a tudatosság. A legtöbb bajtól ugyanis megóvhatjuk magunkat és szeretteinket egy kis odafigyeléssel.

Amennyiben mégis bármilyen problémánk adódna a karácsonyi vásárlás forgatagában, ne habozzunk a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a békéltető testülethez, fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekhez, vagy határon átnyúló jogvita esetén az Európai Fogyasztó Központoz fordulni, ahol felkészült kollégáink mindent megtesznek a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében.

Legyünk óvatosak, tudatosak, felkészültek! Ebben sok segítséget nyújthat a Tudatos Fogyasztóvédelem jelen lapszáma is, amelyet jó szívvel ajánlok a Tisztelt Olvasók figyelmébe. Vigyázzunk szeretteinkre és magunkra, hogy békében és biztonságban tölthesük az ünnepeket!

DR. KUPECKI NÓRA

ALKOTMÁNYJOGI JOGALKOTÁSÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT
FELELŐS HELYETTES ÁLLAMTITKÁR

Képviseleti kereset

Több ponton, több ütemben módosul az elkövetkező időben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.). 2023. június 25-től lépnek hatályba azok a rendelkezések, melyek kifejezetten a közérdekű keresetek, új elnevezésükön képviseleti keresetek szabályait módosítják.

A fogyasztók egyre inkább a digitalizált térben vásárolnak, vesznek igénybe szolgáltatásokat, a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához szükség van arra, hogy az Fgytv. hatálya a módosítást követően a képviseleti keresetek vonatkozásában az általános fogyasztóvédelmi jogon túl olyan területekre is kiterjedjen, mint az adatvédelem, a pénzügyi szolgáltatások, az utazás és a turizmus. Mivel fokozott fogyasztói kereslet mutatkozik a pénzügyi és befektetési szolgáltatások iránt, különösen fontos javítani a fogyasztóvédelmi jog érvényesülését az említett területeken. A fogyasztói piac a digitális szolgáltatások területén fejlődött, és egyre növekvő szükség van a fogyasztóvédelmi jog, többek között az adatvédelem tekintetében történő hatékonyabb érvényesítésére. – olvasható a jogszabály módosítás indoklásában.

Ezen kívül a módosítást indokolta még, a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: (EU) 2020/1828 irányelv), mely kodifikációja is megtörténik ezzel a módosítással.

A módosítás lehetővé teszi a fogyasztók kollektív érdekeit képviselő feljogosított szervezetek számára, hogy képviseleti kereseteket indítsanak mind jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedések, mind pedig jogorvoslati intézkedések iránt azokkal a vállalkozásokkal szemben, akik megsértik az uniós és a hazai jog rendelkezéseit. A feljogosított szervezetek számára lehetővé kell tenni, hogy az ilyen jogsértő magatartás megszüntetését vagy megtiltását kérjék, valamint az adott esettől függően és az uniós és nemzeti jog biztosította lehetőségek szerint jogsérelem orvoslásáért – így például kártérítésért, kijavításért vagy árleszállításért – folyamodjanak.

Kik lehetnek feljogosított szervezetek?

Belföldi képviseleti keresetet és határon átnyúló képviseleti keresetet azok a feljogosított szervezetek indíthatnak, amelyek megfelelnek a következő feltételek mindegyikének:

- magyarországi székhelyű jogi személy, és igazolni tud tizenkét hónapnyi, a fogyasztók érdekeinek védelme céljából a kijelölés iránti kérelem benyújtását megelőzően kifejtett tényleges nyilvános tevékenységet;
- a létesítő okiratban meghatározott célja igazolja, hogy jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy védje a fogyasztóknak az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletében meghatározott uniós jogi rendelkezések szerinti érdekeit;
- a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló törvény vagy az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló törvény alapján nonprofit jellegű;

A feljogosított szervezetként történő keresetindítási jogosultságról a feljogosított szervezetként történő kijelölésről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter dönt.

Feljogosított szervezetként való kijelölési eljárás lefolytatása nélkül az Fgytv. alapján jogosult belföldi képviseleti kereset indítására:

- a fogyasztóvédelmi hatóság,
- az ügyészség,
- Magyar Nemzeti Bank, valamint
- minden olyan központi kormányzati igazgatási szerv, autonóm államigazgatási szerv és önálló szabályozó szerv, amelynek a feladatai közé tartozik az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletében meghatározott uniós jogi rendelkezéseken vagy más jogszabályi rendelkezéseken alapuló fogyasztói jogok védelme.

Milyen döntések szülehetnek?

A feljogosított szervezetek kezdeményezhetik:

- jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedésekre kötelezést (a jogsértés megtörténtének bírósági megállapítását, a jogsértő gyakorlat abbahagyását és a jogsértő eltiltását a további jogsértéstől),
- jogsérelem orvoslására irányuló intézkedésekre kötelezést,
- a bíróság érdemi döntésének megfelelő nyilvánosságáról a vállalkozás – saját költségére – közlemény közzétételével gondoskodjon.

A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, akik tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve akik jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére. Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a vállalkozás köteles a meghatározott jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásban vizsgálja.

- nem áll csőd- vagy felszámolási eljárás alatt;
- független és nem áll a fogyasztóktól eltérő más olyan személyek – különösen vállalkozások – befolyása alatt, akiknek gazdasági érdeke fűződik képviseleti keresetek indításához, még abban az esetben sem, ha a szervezetnek harmadik felek nyújtanak finanszírozást, és e célból az ilyen befolyás megelőzése, továbbá a saját maga és a finanszírozói, valamint a fogyasztók érdekei közötti összeférhetlenség megelőzésére irányuló eljárásokat alakított ki; valamint
- bármely megfelelő eszköz segítségével – így különösen a honlapján – világos és közérthető megfogalmazásban nyilvánosságra hozza a szervezetnek az előző pontokban felsorolt feltételeknek való megfelelését igazoló információkat, továbbá információkat a finanszírozási forrásairól a pénzbeli vagy egyéb vagyoni jellegű juttatásról, milyen a szervezeti, irányítási és tagsági struktúrája, valamint mi a létesítő okiratban meghatározott célja és mik a tevékenységei.

Honnan lehet értesülni a perekről?

A feljogosított szervezetek a honlapjukon tájékoztatást nyújtanak azokról a képviseleti keresetekről, amelyeknek bíróság elé terjesztése mellett döntöttek, az általuk bíróság előtt képviseleti keresettel megindított eljárások állásáról, valamint a megindított eljárások kimeneteléről.

Ezen kívül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján közzéteszi a képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét, valamint általános tájékoztatást nyújt a folyamatban lévő és elbírált képviseleti keresetekről.

Készt a repülő? Van segítség

Elismerte és megerősítette az Európai Unió Bírósága a magyar fogyasztóvédelmi hatóságok hatáskörét a légiutas jogok kapcsán. Az Európai Unió Bíróságának – magyar érintettségű ügyben – hozott ítélete valamennyi tagállami jogalkalmazó számára iránymutatásul szolgál.

A tagállamoknak lehetőségük van arra ugyanis, hogy feljogosítsák a légi utas jogok végrehajtásáért felelős nemzeti szervüket arra, hogy a 261/2004. EK Rendelet alapján az utasoknak járó kártalanítás megfizetésére kötelezze a légi fuvarozót, ha e nemzeti szervhez egyéni utaspanasszal fordultak, feltéve, hogy az érintett utas és a légi fuvarozó számára rendelkezésre áll a bírósági jogorvoslat lehetősége – mondta ki a C-597/2020. számú ügyben lefolytatott eljárásban kihirdetett ítéletében a luxembourgi Európai Bíróság.

A New Yorkból Budapestre tartó, a LOT lengyel légitársaság által üzemeltetett járat három órát meghaladó késését követően az utasok a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordultak annak érdekében, hogy az kötelezze a LOT-ot a 261/2004 EK Rendelet 5. cikke (1) bekezdése c) pontja megsértésének orvoslásaként kártalanítás megfizetésére.

A 2020. április 20-i határozatával – a hazai jogi szabályozás adta lehetőség és a hatóság következetes gyakorlata alapján – a fogyasztóvédelmi hatóság többek között kötelezte a LOT-ot minden érintett utas részére 600 euró összegű kártalanítás megfizetésére.

Mivel a légitársaság úgy vélte, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság nem rendelkezik hatáskörrel arra, hogy ilyen kártalanítás megfizetését írja elő, a LOT a határozatot megtámadta a Fővárosi Törvényszék előtt.

A Fővárosi Törvényszéknek kétségei támadtak azzal kapcsolatban, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság kötelezheti-e a légi fuvarozót a 261/2004 rendelet 7. cikke értelmében vett kártalanítás megfizetésére az EK Rendelet rendelkezéseinek megsértése miatt.

Feltehetően az EU valamennyi tagállamában megosztotta a jogalkalmazókat a jelen ügyben felvetett kérdéskör. Az Európai Unió Bíróságának – fent hivatkozott – ítélete azonban tisztázza a kérdéseket, ítélete valamennyi tagállami jogalkalmazó számára iránymutató. Ezáltal is lehetővé válik, hogy a hosszú, idő- és költségigényes bírósági eljárások helyett, a gyorsabb és ingyenes hatósági eljárási utat vegye igénybe a fogyasztó, amennyiben a légi fuvarozó nem teljesíti a 261/2004. EK Rendeletben foglalt kötelezettségeit.



KiberPajzsot kovácsolnak A PÉNZÜGYI FOGYASZTÓK VÉDELMEÉRE a digitális bűnözők ellen



KiberPajzs néven közös oktatási és kommunikációs együttműködésről döntött az MNB, a Magyar Bankszövetség, az NMHH, az NBSZ-NKI, illetve az ORFK. A digitális pénzügyi bűnözők ma elsősorban a fogyasztók érzelmi manipulálásával, illetve megtévesztésével támadnak. Így a KiberPajzs szervezői a lakossági ügyfelek pénzügyi tudatosságának erősítése, a kiberkockázatok minél hatékonyabb kezelése érdekében fogtak össze.

A KiberPajzs projekt keretében az intézmények és a piaci szereplők átfogó oktatási programot indítanak az ügyfelek digitális pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében. A kiberbiztonsági kockázatok és az ellenük való védekezési lehetőségek bemutatására széleskörű, összehangolt kommunikációs kampány is kezdetét veszi.

A KiberPajzs projekt céljai között szerepel a kiberbiztonsági hatósági és piaci folyamatok elemzése, továbbfejlesztése. Valamint hazai és nemzetközi szakmai tudásmegosztás és jó gyakorlatok gyűjtése a minél erősebb és hatékonyabb pénzügyi kibervédelem megvalósítására.

A digitalizáció révén egyre hangsúlyosabbá válik az elektronikus pénzforgalom, ezzel párhuzamosan pedig – miközben a hazai pénzügyi rendszer európai összetételben is rendkívül biztonságosnak számít – a rajta keresztül megfigyelhető sikeres visszaélések száma és aránya is növekszik. A bűnözők nem a pénzügyi intézményeket, illetve infrastruktúrát támadják, hanem elsősorban a (gyors változásokat olykor át nem látó) fogyasztók megtévesztése, érzelmi manipulálása révén érnek célt. Ezért vált mára alapvető fontosságúvá az „elsődleges védelmi vonalnak” számító ügyfelek pénzügyi tudatosságának erősítése, és felkészítésük a kiberkockázatok kezelésére.

A projekt kiemelten figyel a fiatalokúra, a fokozottan kiszolgáltatott társadalmi csoportokra (így az idősekre), de a fogyasztók mellett megelőző jellegű üzeneteket fogalmaz meg a kis- és középvállalati, illetve az egyéb céges ügyfelek felé is.

A KiberPajzs program keretében az intézmények egységes arculatú, egyszerű üzenetekkel mutatják majd be a főbb csalási formákat, így az adathalászat különböző változatait, a hamis banki hívásokat vagy sms-eket, a meghamisított banki weboldalakat, a hamis tranzakciók jóváhagyási formáit, a csaló befektetési vagy egyéb online ajánlatokat, illetve a közösségi média segítségével történő személyes adatlopásokat.



Az első kampány során plakátokon és üzenetekben három olyan „mindennapi példakép” személyiség birkózik majd meg a pénzügyi kiberkockázatokkal, akik élethelyzete hasonlít a legtöbb magyarországi, digitális pénzügyi fogyasztóéhoz.



KiberPajzs
VÉDELLEM A PÉNZÜGYI TERLEMBEN

A KiberPajzs program szervezői bíznak benne, hogy az ügyfelek, a hatósági és piaci szereplők együtt „golyóálló” védelmet alkotnak a digitális bűnözők ellen.

A TRÜKKÖZÉSEK IDEJE LEJÁRT!

Minden hazai kereskedőnek 2022. május 28. óta, egyértelműbb szabályok szerint kell feltüntetniük az árakat annak érdekében, hogy a fogyasztók tájékozottan mérlegelhessék az akciós ajánlatokat. A nemzeti versenyhatóság a jogszabály-változásokat követően átfogó gyorselemzés (ún. sweep) keretében vizsgálta át, hogy egy mintaként kiválasztott, gyakori árszállításokat és kupon-akciókat tartó szektor szereplői – a ruházati termékeket forgalmazó hazai webshopok – milyen lépéseket tettek a fogyasztók megfelelő tájékoztatásáért.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) oktatóvideóval támogatja a kereskedőket a jogszerű árfeltüntetési és akciótartási gyakorlatban azért, hogy a magyar fogyasztók könnyebben mérlegelhessék az ígért kedvezményeket.

A gyorselemzés eredményei alapján a hatóság több javaslatot fogalmazott meg a kereskedők felé, amelyeket egy edukációs videóban foglalt össze. A videó közérthető módon, pozitív és negatív példákon keresztül mutatja be a megújult jogi követelményrendszert, egyúttal segítséget nyújtva a jellemző árfeltüntetési problémák kiküszöböléséhez. A hatóság célja, hogy támogassa a Magyarországon tevékenykedő kereskedőket a szabályrendszer megértésében és az ahhoz való igazodásban. A vállalkozások így elkerülhetik a meg-

tévesztő akciókból fakadó fogyasztói és hatósági jogvitákat, a fogyasztók pedig áttekinthető és könnyen értelmezhető akciókkal találkozhatnak a hazai boltokban és webáruházakban.

A Gazdasági Versenyhivatal árkedvezményeiről és az árak feltüntetésének szabályairól szóló oktatóvideója itt érhető el: <https://www.youtube.com/watch?v=zbh76f9l9aa0>

BEFOLYÁSOLT BORRAVALÓ



A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) ismét vizsgálatot indított a HelloPay fizetőterminálok üzemeltetőjével szemben, mivel – a korábbi versenyhatósági bírságok ellenére – valószínűleg megint tisztességtelen nyomást gyakorol a fogyasztókra az „elvárt” borraivaló mértékéről.

A HelloPay Zrt. számos fesztivál, rendezvény és vendéglátóhely készpénzmentes fizetési rendszerét biztosítja. A vállalkozás a hatóság gyanúja szerint olyan tisztességtelen gyakorlatot folytat a terminálok borraivaló-választási folyamata során, amellyel többlet-döntéshozatalra kényszeríti a fogyasztókat.

A GVH már több alkalommal marasztalta el a szolgáltatót az alapbeállításként alkalmazott 10%-os borraivaló- és adomány-mérték miatt. A terminál működési módja jelentősen korlátozta a fogyasztói döntést, különösen a fesztiválokon és a vendéglátóhelyeken jellemző fizetési körülmények (időnyomás, zaj, tömeg stb.) között. A cég bár módosított korábbi rendszerén, ezt követően is a fogyasztók döntési folyamatát megzavarva sugallt egy „elvárt” 10%-os mértéket.

A most indult versenyhatósági eljárás ismételtén a HelloPay termináljain végbemenő kártyás fizetések borraivaló-választási folyamatának tisztességességét vizsgálja. A szolgáltató – különös tekintettel a terminálhasználat jellemző időzítésére, helyére, jellegére – valószínűleg jogsértően készlet-döntéshozatalra a fogyasztókat az eredeti ügyleti döntésükön (pl. étel-, ital-, ajándékvásárlás) felül. A rendszer vizuális kialakítása, a betűméret, illetve az előre meghatározott tájékoztatás (pl. „Kérjük állítsa be a borraivaló mértékét: 0-20 %”) ugyanis gátolhatja a fogyasztókat abban, hogy önállóan, befolyásmentesen dönthessenek.

5 digitális trükk, amit érdemes megtanulni a fiataloktól

Attól, hogy aktív internethasználókká válnunk, még nem kell egész nap a kijelző vagy a képernyő előtt gubbasztanunk. Sőt, az online megoldások közül sok nemhogy időrabló, de időt is spórolhatunk vele. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) összegyűjtött néhány olyan megoldást, amit az idősebbeknek is érdemes lehet megtanulni.

A most bemutatásra kerülő mobilalkalmazások beüzemeléséhez (azaz a telepítéséhez, a regisztrációhoz és az első használathoz) érdemes fiatalabb hozzátartozóink segítségét kérni, hosszú távon viszont megkönnyítheti a mindennapi életünket. Mindehhez csak egy legalább 4G-képes mobilkészlet és egy kis nyitottság szükséges.

1 Csekkbefizetés otthon iCsekkkel

Bár léteznek teljesen papírmentes, online eszközök, amellyel már a papíron érkező csekket is elfelejthetjük, a csekkekhez ragaszkodva is megspórolhatjuk a sorban állást és a postai nyitva tartáshoz való igazodást a Posta iCsekk alkalmazásával. Mobilra vagy tabletre letöltve csak a csekken látható QR-kódra kell irányítanunk a kamerát és máris kártyás fizetéssé alakítja a csekkbefizetést. A kártyadatainkat megadva már csak jóvá kell hagyni a tranzakciót és a csekket be is fizettük.

2 Időjárás-jelentés bárhol, bármikor

Nem kell megvárni a híradó időjárás-jelentését vagy keresgélni a híroldalak menüpontjai között, ha egy meteorológiai alkalmazást telepítünk: az Ország Meteorológiai Szolgálat Meteora nevű applikációja mellett akár az Időkép vagy a Köpönyeg alkalmazások is kiválóak, elég indulás előtt ráböknünk, és már tudjuk is, kell-e aznap az esernyő vagy a sapka.

3 Útvonaltervezés térképalkalmazásokkal

Hol a legközelebbi bevásárlóközpont, és hogy jutok el oda a legkényelmesebben? Nyitva van még a drogéria? Hétfvégén ritkábban jár a busz? A Google térkép keresőjébe írva minderre választ kapunk. Akár autóval, akár gyalog, akár tömegközlekedéssel járunk, a térkép segít: például a menetrendek alapján kiszámolja, hogyan jutunk el a leggyorsabban és legegyszerűbben egy kiválasztott helyre, de ismeri az intézmények és üzletek nyitvatartási idejét, így akár azt is megtudhatjuk, érdemes-e még elindulnunk.

4 Mobil növényhatározó fénykép alapján

Milyen szép virág! Vajon hogy hívják? – Aki szerette volna egy kirándulás vagy csak egy séta alkalmával megtudni egy-egy növény nevét, annak nélkülözhetetlen segítség lesz a PlantNet növényhatározó alkalmazás, amellyel egy fotó alapján megtudhatjuk, mi mellett is sétáltunk el. Az alkalmazás két irányba is segít: feltöltött képeinkből ugyanis egy nemzetközi tudóscsoport vizsgálja az egyes növényfajok elterjedtségét, így segíthetjük a kutatók munkáját is.

5 Segélyhívás egyetlen gombnyomással

Az ÉletMentő alkalmazás neve egyáltalán nem túlzás. Az Országos Mentőszolgálat alkalmazása egyszerre küldi el a segélyhívást és a pontos helyünket is. Ha letöltés után kitöltjük az egészségügyi adatainkkal, a kiérkező mentők rögtön tudni fogják, mi a dolguk. A helymeghatározó funkció abban is segít, merre találjuk a legközelebbi defibrillátort, rendelőintézetet és gyógyszerteret. Ne legyen rá szükség – de ha mégis, akkor legyen kéznél!

Az NMHH idősebbek mobilinternet-használatát segítő tematikus oldalán, a netrefel.hu-n további alkalmazásokat ajánlanak a nyelvtanulástól a fitnessig.

FOME- FOGYASZTÓVÉDŐK MAGYARORSZÁGI EGYESÜLETE

A fogyasztóvédelemmel is foglalkozó civil szervezeteket bemutató rovatunk folytatásában a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületét mutatjuk be, aki 2003 óta foglalkozik ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadással, ismeretterjesztéssel, oktatással, fogyasztóvédelmi szakemberek képzésével.

A FOME 2007-től folyamatosan működtet különböző pályázati programok keretében tanácsadó irodákat országsszerte. Az irodák kialakításánál a folyamatosan elérhető, szakmailag megbízható tevékenységre törekszik.

Kik fordulhatnak hozzájuk segítségért?

Szolgáltatásaikat természetes személy fogyasztók vehetik igénybe akár pénzügyi vállalkozásokkal (bank, biztosító, befektetési vállalkozás, követeléskezelő, stb.), szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések, vitás ügyek esetén, akár általános fogyasztóvédelmi vitás ügyekben.

1. Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák:

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat díjmentes, pártatlan pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt. Az Irodahálózat országsszerte megyeszékhelyeken érhető el, a jelenleg működő egységekből 7 irodát a FOME működtet a Magyar Nemzeti Bank által lefolytatott közbeszerzési eljárása alapján. Tanácsadásuk teljesen díjmentes.

Szolgáltatásuk lényege, hogy a hozzájuk fordulók:

- Pénzügyi panasz esetén hatékony segítséget kapjanak;
- Szerződés-kötés előtt pártatlan és szakértő tanácsokat kapjanak bankok, biztosítók, más pénzügyi szolgáltatók esetében;
- Szükség esetén életviteli, háztartási, gazdálkodási tanácsokat kapjanak;
- Az adósságproblémákkal küzdők megfelelő információt kapjanak az őket segítő lehetőségekről (beleértve az állami programokat és a szolgáltatói gyakorlatokat, illetve az igényvé-nyesítési lehetőségeket is);
- Hozzáférhessenek olyan hasznos kiadványokhoz és egyéb információkhoz, amelyek elősegítik a pénzügyileg tudatos döntéseket, és a vitás ügyek, panaszok megoldását.

Milyen szolgáltatást kapnak az ügyfelek?

Cél a tanácsadás révén a konkrét esetek hatékony és gyors megoldásában történő segédkezés. Az ügyfelet nem képviselik az eljárásokban, de támogatják abban, hogy vitás ügyét gyorsan el tudja intézni.

Panasz esetén segítenek a pénzügyi intézménnyel való kapcsolatfelvételben (hatásos és szakszerű panaszlevél elkészítése). Elkészítik a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindításához szükséges kérelmet. Megírják a pénzügyi fogyasztóvédelmi eljárás megindításához szükséges kérelmet. Méltányossági és egyéb kérelmeket készítenek. Szakszerű tanácsot adnak ügyletkötés előtti tájékozódáshoz, illetve a fogyasztóvédelmi jogsértések megoldásához.

2. Panaszakadémia: A FOME fogyasztóvédelmi blogja.

Hat évig voltak a Tékozló Homár fogyasztóvédő blog szakértői, a Panaszakadémiával ezt az ingyenes, online tanácsadói munkát folytatják immár saját felületükön 2020 óta a Minisztérium támogatásával. Fő cél a hazai fogyasztói tudatosság növelése. Közérthető információk, praktikus segédanyagok, hasznos linkek, érdekes fogyasztói esetek közzététele, támogató közösség formálása, megfelelő panasz kultúra kialakítása.

Szolgáltatásuk lényege, hogy a hozzájuk forduló fogyasztók:

- Általános fogyasztóvédelmi kérdéseikre, panaszukra szakszerű, díjmentes választ, tanácsot kapjanak.
- Az érdekes ügyeket anonimizált formában a fogyasztó hozzájárulásával publikálják a Panaszakadémia blogon. Lehetőséget biztosítanak, hogy a panaszolt vállalkozás is elmondhassa álláspontját.
- A Panaszakadémia oldalán elérhetőek praktikus segédanyagok, hasznos linkek.

Új lakást vásárol?

Az utóbbi időben sorra épülnek az új lakások, egyre több fiatal fogyasztó vásárolja hitelre, a kedvezményes lakástámogatások igénybevételével első otthonát. A vállalkozások sokszor az aláírt szerződésben foglalt átadási határidőket sem tudják tartani és joggal vetődik fel a kérdés, hogy vajon a vállalt műszaki feltételekkel vajon hibátlanul teljesítenek-e. Ez utóbbi akár, már az ingatlanba történő beköltözést követően gyorsan kiderülhet, de számos – rejtett – hibával csak később szembesülhetnek a vevők.



Kiszolgáltatók helyzetükön sokszor az sem tud változtatni, hogy a vállalkozások is igyekeznek minden tőlük telhetőt megtenni a hibátlan teljesítésért, de a minőségi szakmai munka hiánya a későbbiekben a fogyasztók pénztárcáját érinti.

Ezért nagyon fontos, hogy tisztában legyenek az új lakások vásárlói a legfontosabb lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállási tudnivalókkal.

A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról rendelkező 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet alapján a jótállási kötelezettség kiterjed az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek az 1. számú melléklet 1. pontjában meghatározott épületszerkezeteire, az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épület berendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a 2. számú mellékletben meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire.

- A jótállási kötelezettség kiterjed az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épület berendezésekre is, amennyiben azok a lakás alkotórészének minősülnek.
- A jótállási kötelezettség kiterjed az újonnan épített lakásoknak, lakóépületeknek, közhasználatú építményeknek a 3. és 4. mellékletben meghatározott épületszerkezeteire és az azok létrehozásánál felhasznált egyes termékeire és anyagaira.

- A jótállási kötelezettség a kivitelezési szerződés alapján az építési, szerelési munka elvégzésére kötelezettséget vállaló személyt, azaz a vállalkozót terheli. A vállalkozó a megrendelőre nézve kedvezőbb jótállási feltételeket vállalhat.

A jótállás időtartama a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontjától számított

- a) három év az 1. és 2. mellékletben,
- b) öt év a 3. mellékletben,
- c) tíz év a 4. mellékletben

meghatározottakra. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

- A jótállási jogokat a lakás tulajdonosa, a lakás vagy építmény tulajdonba adásáig a megrendelő (a továbbiakban együtt: jogosult) a vállalkozóval vagy az általa javításra kijelölt személlyel, illetve szervezettel szemben érvényesítheti.

- A vállalkozó a jótállási jegyet lakásonként külön-külön köteles kiállítani, és azt a műszaki átadás-átvételi eljárás során a jogosultnak átadni.

A jótállási jegynek tartalmaznia kell

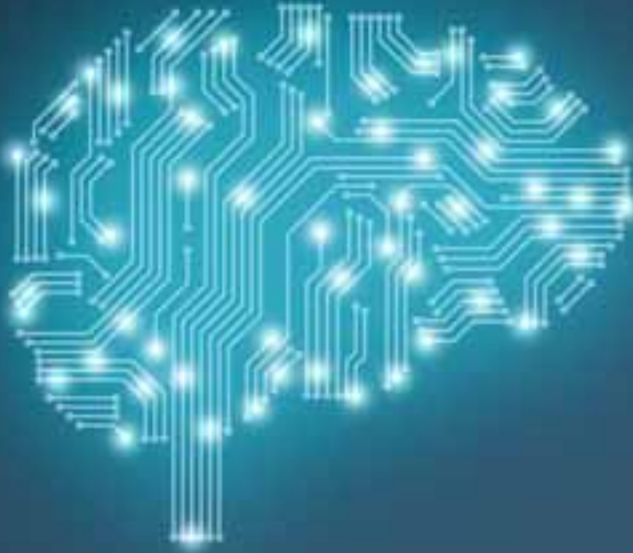
- a) a jótállás körébe tartozó lakás, a lakást kiszolgáló helyiségek és épületrészek, valamint épületszerkezetek és berendezések meghatározását,
- b) a jogosultat a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét és feltételeit,
- c) a vállalkozó és az általa a javításra kijelölt szervezet nevét és címét,
- d) a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontját.

A vállalkozó a bejelentett jótállási igény alapján tizenöt napon belül köteles a hibát megvizsgálni és a jogosult igényéről nyilatkozni.

A javítást, a cserét, a munka újbóli elvégzését úgy kell teljesíteni, hogy az lehetőség szerint a lakóépület, illetőleg a lakás használatát ne akadályozza.

Nem győzzük hangsúlyozni, hogy aktívan részt kell venni már az építkezés során is az ellenőrzésben. Ehhez célszerű műszaki ellenőr segítségét igénybe venni, de mi magunk is jogosultak vagyunk figyelemmel kísérni a munkatevékenységeket. Ha valami hibát észlelünk menet közben, arra haladéktalanul, igazolható módon fel kell hívni az építető figyelmét, ezzel elkerülhető, egy későbbi esetleges rejtett hiba.

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA



A mesterséges intelligencia ma már a mindennapjaink része, a jövőben ez csak fokozódni fog. Ez pedig felveti a kérdést: hol húzódnak az öntanuló rendszerek hasznosításának határai, és mi az, amiben megkönnyíthetik a dolgunkat? Már készül ennek szabályozására egy uniós rendelet, amiben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) is komoly szerepet vállal majd.

Néhány éve a mesterséges intelligenciáról még elsősorban a sci-fikben hallottunk, és a legfőbb kérdés az volt, hogy vajon öntudatra ébred és ellenünk fordul-e majd. Ma már napi szinten használjuk ezt a technológiát: ott van például a Google útvonaltervezőjében vagy az öntanuló arcfelismerő rendszerekben. Minden olyan informatikai rendszert ide sorolunk, amely az emberi értelemhez hasonló feladatmegoldásra képes. Mindezt ráadásul sokkal gyorsabban, megbízhatóbban és jóval nagyobb kapacitással teszik, mint az emberek.

Előbb mi tanítjuk, aztán „továbbtanul”

A mesterséges intelligencia lényeges tulajdonsága, hogy öntanulásra is képes: nem egy előre meghatározott algoritmus alapján dolgozik, hanem a visszajelzések vagy – emberi fogalommal élve – a tapasztalatok alapján folyamatosan tökéletesíti a feladatvégzést. Persze egyetlen mesterségesintelligencia-rendszer sem kezd el spontán megoldani feladatokat. Ehhez először tanítani kell egy mintaadatbázis alapján. Például egy képfelismerő rendszerhez egy minél nagyobb képadatbázist kell feltölteni, ahol megadjuk azt, hogy melyik felvételen mi látható (macska, kutya, elefánt stb.). A tanítási fázis után már kellő „tapasztalatot” szerez és képes az állatok felismerésére.

Az öntanuló rendszerekre épülő megoldások remekül hasznosíthatók például az orvosi diagnosztikában, ahol a mesterséges intelligencia nagyságrendekkel nagyobb diagnosztikai adatmennyiség ismeretében képes értékelni a leleteket, mint egy olyan orvos, aki csak a saját tapasztalataira támaszkodik. A mesterségesintelligencia-alapú diagnosztika így hatékonyabban tud terápiát javasolni az orvosnak – de a végső döntést persze továbbra is a szakember hozza meg. Ugyancsak hasznos eszköz a mezőgazdaságban, ahol a rendszer szenzorok segítségével méri fel, hogy milyen beavatkozásra van szükség a terméshozam emeléséhez. Számtalan otthonban jelen vannak az olyan jól ismert csevegőgépek, mint az Alexa vagy a Siri. Ezekben szintén mesterséges intelligencia teremti meg a tulajdonos szokásaihoz történő alkalmazkodást.



Természetesen a távközlő hálózatokban is nagy szerepe lesz a mesterséges intelligenciának, hiszen a mai összetett hálózatokban a forgalom optimalizálása és a hálózat vezérlése már nem oldható meg pusztán emberi erőforrásokra támaszkodva. Hamarosan már az egyre terjedő 5G-mobilhálózatok központi rendszerei is ezt a technológiát hasznosítják majd.



Félünk tőle? Inkább szabályozzuk!

A mesterséges intelligencia tehát szinte minden területen kényelmesebbé teheti az életünket, de felmerül a kérdés: kell-e félni ezektől az öntanuló rendszerektől? Az NMHH álláspontja szerint félni nem kell, de mindenképp szükséges szabályozni, hogy mely területeken és mire szabad használni ezt a technológiát. Előbb-utóbb a szabályozásban is meg kell jeleníteni azokat a korlátokat, ahol a mesterséges intelligencia használata már nem segítséget, hanem kockázatot jelent.

- Az Európai Unió már vitára bocsátotta az erről szóló rendelet tervezetét, ami a különböző alkalmazási területek kockázatait minimális, korlátozott, magas és elfogadhatatlan mértékű osztályokba sorolja. A magas kockázatú területeken már indokoltak a szigorú szabályok, az elfogadhatatlan kockázatú területeken – amik már veszélyeztethetik az emberek biztonságát, megélhetését és jogait – pedig a tiltás eszközével él a tervezet.

A tiltott kategóriába esik a tervezet szerint minden olyan alkalmazás, amely a személyek manipulálására vagy életkorának, testi vagy szellemi fogyatékoságból eredő sebezhetőségének kihasználását célozza. Ugyancsak tiltott a személyek megbízhatóságának értékelésére vagy osztályozására irányuló alkalmazás, ha ez hátrányos vagy kedvezőtlen bánásmódot támogat. Végül tilalom alá esne a valós



idejű, nyilvánosság számára hozzáférhető helyeken történő tömeges biometrikus azonosítás, ami alól engedélyhez kötötten kivételt képezhet az eltűnt személyek vagy különösen veszélyes bűnözők alkalmi keresése.

Természetesen az NMHH is foglalkozik a mesterséges intelligencia megismerésével, és ennek két oka is van. Egyfelől ezek a rendszerek a részét fogják képezni az infokommunikációs hálózatoknak, ahol fel kell készülni a megismerésükre, és meg kell vizsgálni, hogy szükséges-e szabályozási lépéseket tenni a piacon az alkalmazásuk esetén. Másfelől az EU-rendelet megjelenése számos feladatot ró majd az egyes országokra a kockázatok elemzése és kezelése terén. Várhatóan ebben is lesz feladata az NMHH-nak, hiszen a mesterségesintelligencia-rendszerek kockázatelemzése komoly felkészültséget igényel.

VEGYSZERMENTES HÁZTARTÁS

A környezetvédelmi kampányok térhódítása az elmúlt években Magyarországra is jelentős hatást gyakorolt. A fogyasztók ösztönzése a tudatos vásárlásra, valamint a felesleges műanyag-halmozás elkerülésére alapjaiban formálta át az általános vásárlási szokásainkat. Ezekkel a lépésekkel nemcsak környezetünk védelmét szolgáljuk, de gyakorta pénztárcánkat is megkíméljük.



Felmosószeresek, fertőtlenítőszeresek, antibakteriális WC-tisztítók, mosóporok, öblítők. Csupán néhány példa azon végeláthatatlan listáról, melyet környezetünk tisztántartása végett felhalmozunk otthonunkban. Ezek azonban amellet, hogy környezetünket szennyeznek, felesleges műanyag-hulladékkal járnak, és egészségünkre is káros hatást gyakorolnak. A változtatáshoz azonban nem csak otthonunkban, de gondolkodásmódunkban is szükségszerű néhány változtatás. Elsősorban különbséget kell tenni a tiszta, és az ultrahigiénikus környezet között, s ezzel az állandó fertőtlenítési kényszer, valamint a steril környezet iránti törekvést, egy élhető és tiszta otthon képére cserélnünk.

Az egyik legalapvetőbb lépése a vegyszermentes háztartás kialakításának a szappan. Amellet, hogy különböző olcsó workshopokon remekül elsajátítható a szappan készítés praktikája, mára már számos boltban kaphatunk csomagolásmentes termékeket, ráadásul ezeknek nagy része természetes, sőt ehető anyagokból (állati zsírok, növényi olajok, víz/tea, stb.), valamint nátrium lúgból tevődnek össze. Ezeket a szappanokat a tisztálkodás mellett, a takarításnál is bevethetjük. A natúr kozmetikumokra specializálódott boltokban gyakran magasabb árakkal találkozunk, mint a hagyományos drogériákban, az alap-

anyagok minőségének, valamint az előállítási időnek köszönhetően azonban, bőrünk és egészségünk meghálálja az erre fordított befektetést, és a háztartás többi területén talán meg is spórolhatjuk ezt a pénzt.

Szintén nem forradalmian új megoldás, hiszen már generációkkal ezelőtt bevett szokás volt, az ecet, szódabikarbóna, esetleg citrom vagy citromsav használata fertőtlenítéshez és vízkőoldáshoz. Sűrűlőshoz pedig jól bevált eszköz szemcsés állaga és lúgos kémhatása miatt a hamu, mely kézenfekvő megoldás azoknak, akik fatüzelésű otthonban élnek.

Meleg vízzel és ecettel kiválóan helyettesíthető az ablaktisztító folyadék, valamint a mosogatásnál és a WC tisztításnál is elsődleges fegyverünk lehet. Az ecet kiválóan fertőtlenít, egyetlen amire nem árt figyelni, hogy maró hatása miatt nagymértékben ne érintkezzen bőrünkkel. Az említett helységben nem elhanyagolható kérdés a szagtalanítás, erre kiválóan megfelelnek a természetes illóolajok, s ahol lehet, éljünk a szellőztetés lehetőségével.

A mosógépet illetően a környezetbarát megoldás szintén a legolcsóbb fortély, tehát használjunk mosószódát, vagy mosódíót. Az illatosításhoz bevethető a már korábban említett illóolaj, azonban nem árt megjegyeznünk, hogy az illatosítás alapvetően felesleges, csupán a társadalmi szokások miatt érzünk kényszert arra, hogy mesterséges szagcsökkentőket használjunk a mindennapokban.



ELEVÜLÉS

Előfordul, hogy már több éve esedékes követeléssel fordul hozzánk valamelyik szolgáltató, és szólít fel minket az összeg megfizetésére.

Jó esetben megtaláljuk a befizetésről az igazolást, és tudjuk bizonyítani, hogy nem tartozunk, azonban előfordulhat, hogy nem találjuk a befizetési bizonylatot. Ilyenkor merülhet fel bennünk, hogy meddig kérheti tőlünk a szolgáltató a díjak megfizetését, és mikor hivatkozhatunk arra, hogy ugyan nem tudjuk, hogy befizettük-e, de már nem követelhető tőlünk, mert elévült.

A jogszabály azt mondja ki, hogy elévült követelést bírósági eljárásban nem lehet érvényesíteni. Azonban az elévülés a kötelezettségét nem érinti; az elévült követelés alapján teljesített szolgáltatást a követelés elévülésére tekintettel visszakövetelni nem lehet. Ezért próbálják meg a követeléskezelők behajtani ezeket az összegeket is, hiszen ha önkéntesen teljesítünk, azt utóbb nem követelhetjük vissza.

Milyen határidők vonatkoznak rá?

- > általános elévülés idő 5 év
- > elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében 1 év
- > villamosenergia esetén 3 év (2018. 12. 19-től, előtte 2 év)
- > földgáz esetén 3 év (2018. 12. 19-től, előtte 2 év)
- > parkolási pótdíj 1 év (egyéb feltétel, hogy 60 napon belüli fizetési felszólítást is kellett kapnunk)
- > autópályahasználati pótdíj 2 év (egyéb feltétel, hogy 60 napon belüli fizetési felszólítás is kellett kapnunk, DE ez a határidő az érintett jármű üzemben tartójának a díj beszedésére jogosult szervezetek vagy az általuk megbízott gazdálkodó szervezetek előtt ismertté válása időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidő, tehát nem a tényleges használattól indul a 60 nap. Így előfordulhat, hogy a jogosulatlan autópálya használat időpontját követően csak hónapokkal később kapjuk meg a fizetési felszólítást.)

Szemétszállítási díj kapcsán fontos kihangsúlyozni, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék, és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

FONTOS, hogy ha el is évült a követelés, ne ülünk ölbe tett kézzel, hiszen nem fogja senki sem azt hivatalból figyelembe venni, hanem annak kell rá hivatkoznia, aki állítja, hogy elévült a követelés. Természetesen arra is figyelni kell, hogy vannak esetek, amikor az elévülés félbeszakad, majd újra kezdődik.

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

**Hát még
a Jocó sem
gondolta
volna...**

Tipikus őszi nap, ködszítálás, szürkesség, de hideg még nem volt. Ilyen időt kedvelik a gombák, nőttek is itt a Hármashatár-hegyen bőszögesen. Kilőttünk a nejemmel. Leparkoltunk, megbeszéltük azt, hogy kb. húsz perc múlva melyik tisztáson találkozunk, majd külön utakon elindultunk. Mintegy száz méter után a fekete fenyők között a Jocóba botlottam, a kosara félig rizikékkal. Megálltunk egy szóra, de lett belőle több, egy negyedóra. Különböző dologról volt szó, de végül a vásárlói problémáknál kötöttünk ki – szokás szerint. Így kezdte a Jocó: – A minap hazafelé menet beugrottam az útba eső egyik méretes multiüzletbe, ahova egyébként ritkán jutok el, mert ilyen fajta nincs közel hozzánk. A zöldség-gyümölcs szekciónál kiválasztottam egy fűrt banánt. A közeli mérleghez léptem, amelyen világítottak a lehetőségek: 1. Környezetvédelmi zacskó, 2. Újrahasználatos zsák és végül 3. Csomagolás nélküli mérés. Csak ez volt látható a masinán. Az egyes számú lehetőséget választottam, mert környezetünk védője vagyok, majd a zacskóra nyomtam a cédukát és mentem tovább.

– Ugyan Jocó, mi volt a bajod? Szokványos, mindennapi dolog. – Mire ő.

– Eddig minden rendben levőnek tűnik. De csak tűnik. De, és itt a de. Otthon előkaptam a blokkot, merthogy mindig elviszem magammal a vásárlás után. Rápillantottam, és a szemem megakadt az egyik tételeten: zacskó, tíz forint. Hm, erről nem volt szó. A világító mérlegen, a cédukán vagy a környéken zacskóár nem volt. – Erre illetlenül közbevágtam és megjegyeztem.

– Jocó, ne tagadd, befutottál a csőbe. A trükk nem mai, a régiket mindig csak leporolják és új köntösbe öltöztetik. Ez történt ebben az esetben is. Több évtizede olvastam, hogy a nagy Amerikában egy bankos legény kitalálta, minden banki tranzakcióból lecsípett egy dollárcentet, és azt a saját számlájára küldte. Egy-két év alatt milliomossá vált, de végül kiderült a csel, és hűvösre tették. – Jocó erre sem reagált, és így folytatta.

– Amikor legközelebb eljutottam a boltba, mindent leellenőriztem. Sehol sem találtam sem árat, sem tájékoztatást, sem figyelmeztetést. Ezután végeztem vagy tíz mérést ugyanazzal a két banánnal, különböző zacskóválasztással két különböző mérlegen, csak úgy. – Most én lepődtem meg, hogy mire nem képes a Jocó.

– A mérlegek nem mértek pontosan, a mérések között több forint volt a különbség. Aztán a kasszánál megkérdeztem a bőbeszédű pénztárost, aki elmagyarázta: „Vagy négy hónapja még kinn volt a tábla az árral a lebomló zacskóknál, meg a papírzacskóknál is, mindenhol. Az önki kasszáknál talán van most is.” Mire megkérdeztem, hogy mi van azokkal, akik négy hónap óta nem voltak itt. Erre a hölgy megmerevedett egy pillanatra, látszott, hogy váratlanul érte a kérdés. Még azt is megjegyeztem, hogy az ártáblákat biztosan elvitte emlékebe egy fránya vásárló, majd a reakcióra nem várva elsétáltam és otthagytam a hölgyet gondolataiba mélyedve. Szóval eladtak nekem egy zacskót, csak úgy, titokban. – A lélegzetvételnél idő alatt átvettem a szót.





– No, és te mit csináltál? Az is nagyon érdekelne, hogy ha ezt megtudná a hatóság, mit tenné? A tíz forint megütné-e az ingerküszöböt. Ha igen, mi lenne a következmény? – A Jocó formában volt, mert jött a képtelennél képtelenebb verziókkal.

– Mondjuk, rendeznének egy nagy konferenciát aellenőrnek, főellenőrnek, mert roppant érdekes ez az eset. Esetleg országos ellenőrzést rendelnének el, lefolytatnák és a végén megállapítanák a jogsértést, majd határozatban köteleznék az üzletláncot a hiba kijavítására. A károsultaknak vissza kell fizetni a pénzt! Erre aztán lenne nagy pánik odaát a láncnál. – Amint kimondta, elkezdett hahotázni olyan hangosan, hogy még a szajkók is abbahagyták a rikácsolást.

Végül nem jutottunk semmire és elköszöntem, nehogy lekéssem a találkozót. Úton a tisztás felé eszembe jutott, hogy hát még a Jocó sem gondolta volna, hogy ebben az üzletláncban duplán alkalmazták a bankos legény ötletét, a zacskóknál meg a mérésnél. A mérésben régen a hentések voltak a profik. A mérlegre dobták a húst, a mérleg belengett, a mutató majdnem kiütötte az oldalát itt is meg ott is, lekapták a húst és azt mondták, egy kiló tizenegy deka. Most meg itt vannak ezek a precíziós digitális csodák, amelyek talán még online is vezérelhetők, de pontatlanok. Az ok egyszerű lehet: Talán az idők

kezdeté óta egyszer sem ellenőrizték őket, pedig állandóan működnek. Meg itt a zacskó ügy. Csak lenne már egy spórolós és okos vevő, aki megvilágítaná nekik a dolog lényegét azzal, hogy kiöntene két maroknyi guruló diót a pénztárosnak a beépített mérlegre, csak úgy szabadon, zacskó nélkül, hogy mérjék már meg neki csomagolás nélkül. Lenne nagy felfordulás.

Aztán azon morfondíroztam, hogy miért nem lehet arra a flancos cédulára rányomtatni a zacskó árát, hogy megtudja a vevő, mennyit kell fizetnie érte. És mi lenne akkor, ha vinnék egy saját zacskót, ami nem lebomló, akkor azért is beszédnének tőlem tíz forintot? Aztán az is eszembe jutott, hogy abban a boltban, ahova én járok, régen próbálkoztak többféle megoldással is, végül maradtak abban, hogy a lebomló zacskóért kell fizetni, a hagyományosért, a többszáz évig nem lebomlóért nem. De miért is büntetik a környezetkímélőt? Ki tudja ezt megmagyarázni? No és ki találta ezt ki? Sosem tudom meg.

A tisztáshoz vezető rövid úton örömmre találtam egy ízletes rizikét, egy vörösödőtejű rizikét és egy fenyőtínórút, de mindez kevés volt, mert ennyivel nem lehet nyerni, a feleségem tele kosárral várt.

Hová fordulhatunk KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS panasz esetén?



A fogyasztók a földgáz-, a villamosenergia, továbbá a víziközmű-szolgáltatás területén különböző ügýtípusokban kérhetik a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalt (MEKH), a kormányhivatalok és a békéltető testületek segítségét.

Amennyiben a fogyasztó úgy látja, hogy szolgáltatója nem tartja be a jogszabályokat, az üzletszabályzat által előírt követelményeket vagy vitatható az intézkedése, és nem vezetett eredményre a szolgáltatóval folytatott egyeztetése, akkor a hatóságokhoz, vagy békéltető testülethez fordulhat panasszal. Bárkihez is fordul a fogyasztó, az eljárás megindítása előtt kérni fogják annak igazolását, hogy a fogyasztó már megkísérelte a vitás ügy rendezését a szolgáltatónál. Ezért javasolt, hogy a felhasználó írásbeli panaszát igazolható módon küldje el a szolgáltatójához, ha telefonon reklamál, jegyezze fel a beszélgetés azonosítósámát, amennyiben a panaszt személyesen tette meg, kérje el a panaszfelvétel jegyzőkönyvét.

A MEKH általános jelleggel az alábbi ügýtípusokban rendelkezik hatáskörrel a panasz kivizsgálására:

- szerződéskötés,
- szerződésszegések,
- szabálytalan vételezés,
- műszaki, csatlakozási kérdések,
- szerződés nélküli vételezés,
- kereskedőváltás,
- felhasználóváltás,
- feszültségpanasz, gázminőség,
- védendő fogyasztók kezelése.

A felhasználási hely szerinti fővárosi / megyei kormányhivatalok egyebek között az alábbi ügýtípusokban rendelkeznek hatáskörrel a panasz kivizsgálására:

- lakossági számlázás, elszámolás, mérés,
- lakossági felhasználónál történő hibás mérés,
- lakossági felhasználó számlatartozás miatti ki- és visszakapcsolása,
- számlakép előírások betartása.

A békéltető testületek hatáskörébe pedig a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy tartozik.

NÉHÁNY PÉLDA arra, hogy a fogyasztók mely hatósághoz fordulhatnak egyéb közműveket, közszolgáltatást érintő esetekben:



Távfűtés

Az önkormányzat jegyzőjéhez fordulhatnak az üzletszabályzatban foglalt betartásával kapcsolatos panasszal. A fővárosi / megyei kormányhivatalok segítségét kérheti a lakossági felhasználó, ha a panasz az általános szerződési feltételek és üzletszabályzat hozzáférhetőségével, az igénybejelentésre adott tájékoztatással, az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkákról való értesítéssel, az elszámolással, számlázással, az épületrészenkénti megosztással, a felhasználói díjak megosztásával, a hiteles mérőeszköz karbantartásával, hitelesítésével, cseréjével kapcsolatos.



Víziközmű

A MEKH vizsgálódik a lakossági fogyasztók esetében is a víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszokkal, valamint a víziközmű-szolgáltatás díjaira vonatkozó rendelkezések betartásával kapcsolatban.

A fővárosi / megyei kormányhivatalok járnak el a következő ügyekben: elszámolás, számlázás, díjfizetés, mérés, víziközmű-szolgáltatás korlátozásával, illetve felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezésekkel kapcsolatban.



Hulladékszállítás

A MEKH a szolgáltatóval szemben hivatalból jogosult díjfelügyeleti vizsgálatot indítani a felhasználók jelzései alapján. A Hivatal kérelemre panasz eljárás lefolytatására nem rendelkezik hatáskörrel.

A fővárosi / megyei kormányhivatalok segítségét kérheti a lakossági fogyasztó elszámolással és számlázással, díjfizetéssel, díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekkel, értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre (például ürítés gyakorisága, hulladékgyűjtő edény mérete) vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértésével kapcsolatban.



Kéményseprés

Az ellátásért felelős önkormányzathoz fordulhat a fogyasztó a közszolgálati díjak felülvizsgálata érdekében.

A fővárosi / megyei kormányhivatalokhoz nyújthat be panaszt a közszolgáltató számlázási előírásainak megtartásával kapcsolatban.

A tűzvédelmi hatóság tud segítséget nyújtani szakmai, személyi és tárgyi feltételekkel, élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetésével, illetve a szakmai nyilatkozatokkal kapcsolatos vitás ügyekben.