

Fogyasztók megtévesztése az élelmiszeripari, és élelmiszerkereskedelmi szektorban

Jelige: Fogyasztók megtévesztése

Kézirat lezárása: 2013. október 20.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	1
2. Gazdasági Versenyhivatal	3
2.1. A Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárásának lefolytatása.....	5
2.1.1. Hivatalból induló versenyfelügyeleti eljárások	5
2.1.2. Kérelemre induló versenyfelügyeleti eljárások	6
3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	7
4. Fogyasztó fogalma, megtévesztés fogalma	11
4.1. Alapfogalmak.....	11
4.1.1. Fogyasztó fogalmának értelmezése	11
4.2. Megtévesztés fogalma.....	15
4.3. A Gazdasági Versenyhivatal által vizsgált élelmiszeriparral kapcsolatos megtévesztéses esetek számának alakulása	19
5. Fogyasztók megtévesztése az élelmiszeripari, élelmiszerkereskedelemben.....	24
5.1. Fogyasztók tájékoztatása az élelmiszer törvény alapján.....	25
5.2. Megtévesztéses esetek az élelmiszerkereskedelemben.....	27
5.3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság jelentése	39
5.3.1. Száraztészták.....	39
5.3.2. Kolbász és sütnivaló kolbász termékek	44
5.3.3. Virslik összehasonlítása	46
5.3.4. Élelmiszerek általános jellemzése	50
5.3.5. „Mentes” jelöléssel ellátott élelmiszerek vizsgálata	52
6. Következtetések, javaslatok	55
7. Összefoglalás.....	58
8. Irodalomjegyzék.....	60
Mellékletek	63

Ábrajegyzék:

1. ábra: A Gazdasági Versenyhivatal szervezete	4.
2. ábra: 2008-ban eljárás alá vont élelmiszerkereskedelmi cégek	20.
3. ábra: 2009-ben eljárás alá vont élelmiszerkereskedelmi cégek	20.
4. ábra: 2010-ben eljárás alá vont élelmiszerkereskedelmi cégek	21.
5. ábra: 2011-ben eljárás alá vont élelmiszerkereskedelmi cégek	21.
6. ábra: 2012-ben eljárás alá vont élelmiszerkereskedelmi cégek	22.
7. ábra: Eltérő információk a címkézés alapján	33.
8. ábra: A vizsgált száraztészta tojástartalma szerinti megoszlása	41.
9. ábra: A vizsgált 8 tojásos száraztészta laboratóriumi eredményei	43.
10. ábra: A vizsgált termékek összes pontszáma	50.

Táblázatjegyzék:

1. táblázat: 2008-2013 közötti bírságok megoszlása	22.
2. táblázat: Penny által tévesen megjelölt termékek kampánysorrendben	28.
3. táblázat: Megtévesztő „Magyar termék” megjelöléssel ellátott termékek	31.
4. táblázat: Régi és új Activia összetevői	32.
5. táblázat: Magyarországon gyártottnak nevezett termékek	36.
6. táblázat: Nem Magyarországon előállított termékek	37.
7. táblázat: Élelmiszerek, amelyek alapanyagainak hazai eredete nem bizonyított	37.
8. táblázat: Szárastészták tojástartalma	42.

1. Bevezetés

Huszonegyedik századi világunkban nap mint nap képes reklámok százait látjuk. Ha bekapcsoljuk a tv-t, ha felütünk egy újságot, napilapot, de akkor is, ha csak kilépünk az utcára, reklámokkal találjuk szembe magunkat. A mindennapi szembesülés állásfoglalásra készíti az embert: tetszést válthat ki, vagy elutasítást, de teljes közömbösséggel ritkán megyünk el mellettük, hiszen elkerülhetetlen, hogy egyetlen pillantást se vessünk rájuk.

Egy jó reklámszakember tudja, hogy ha azt akarja, hogy a vásárló azt tegye, amit ő szeretne, a vásárló céljaihoz, vágyaihoz kell alkalmazkodnia. Ugyanakkor a reklámkészítők abból a feltevésből indulnak ki, hogy a fogyasztó teljesen befolyásolható, ha már sikerült felkelteni a figyelmét.

A gazdasági versenyben a résztvevő vállalkozások érdeke, hogy a vállalkozás és termék piacon való megjelenéséről tudomást szerző fogyasztók az ő termékét, szolgáltatását válasszák ebből következően a vállalkozás növelheti piaci részesedését. Ennek érdekében nem riadnak vissza a fogyasztók megtévesztésétől sem, holott tudják, hogy, ezáltal jogsértő tevékenységet folytatnak, mely szankciót vonhat maga után. A tisztességtelen verseny nem szolgálja a fogyasztói érdekeket, ezáltal a sértő piaci magatartás kedvezőtlen hatással van a versenyre. A gazdasági verseny tisztaságának és működésének ellenőrzésére és megóvására jött létre a Gazdasági Versenyhivatal.

Hazánkban a versenyjogi szabályozás a tisztességtelen versenyről szóló 1923. évi V. törvénycikkely előírásaival kezdődött meg. Igaz 1899-ben már elkészült egy jogszabálytervezett ebben a témában.

Az 1923. évi V. tc. kimondta, hogy üzleti versenyt nem szabad az üzleti tisztességbe vagy általában a jó erkölcsbe ütköző módon folytatni illetve rögzítette még, hogy nem szabad olyan adatokat híresztelni, melyek nem felelnek meg a valóságnak.

Majd az 1933. évi XVII. törvénnyel módosították az 1923. évi V. tc.-et. Az 1984. évi IV. törvény kimondta azt is, hogy tilos a fogyasztókat az áruval kapcsolatban megtéveszteni. Szólt egyebek mellett az áru összehasonlításról is. Ezt követően ugyanebben az évben elfogadták az 1984. évi 33. törvényerejű rendeletet, amely módosította az 1959. évi IV. törvényt (Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló) is. Rögzítette, hogy tiltja a törvény a tisztességtelen gazdasági tevékenységet

ezen belül a fogyasztók megtévesztését, a tisztességtelen gazdasági tevékenységet, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést. Kimondta, hogy külön törvény állapítja meg a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmára vonatkozó szabályokat. Az 1984. évi IV. törvényt a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló 1990. évi LXXXVI. törvény követte, amely előírta, hogy tilos megtéveszteni a fogyasztókat az áru kelendősége érdekében, tiltotta az összehasonlító reklám alkalmazását. Az új törvény rendelkezett a fogyasztók érdekeinek védelméről is. A törvény alapján megalakult a Gazdasági Versenyhivatal.

1991-ben aláírásra került az Európai Megállapodás, melyet a Magyar Köztársaság és az Európai Közösség szentesített. A megállapodás hazánk részére előírta a jogharmonizáció megteremtésének kötelezettségét, ezáltal újabb törvényt kellett megalkotni. Az Európai Bizottság létrehozta a közép- és kelet-európai országok számára az úgynevezett Fehér Könyvet, amely rendelkezik a fogyasztóvédelemről. Majd az Európai Közösség által meghatározott kötelezettségek felhasználásával elkészült az 1996. évi LVII. törvény, mely a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szól.

2008. szeptember 1-jével megváltozott a magyar fogyasztóvédelmi szabályozás rendszere. Módosult a tisztességtelen piaci magatartásról és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Versenytörvény), hatályba lép a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.), illetve a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Új Reklámtörvény).

Dolgozatomban arra kívánok rámutatni, hogy a magyar élelmiszerkereskedelemben, iparban mi módon tévesztik meg a szektor résztvevői a fogyasztókat, valamint, hogy milyen hatással van a szankcionálás a folyamatban résztvevőkre. Sok esetben nem kerül nyilvánosságra a tisztességtelen magatartás, így az eljárás alá vont cégek a nyilvánosság tudomására jutása nélkül tovább folytatják működésüket. Efféle magatartás következménye nem csak a kereskedelemben hagy nyomot, hanem sajnos a társadalomra gyakorolt hatása nem etikus mivel a fogyasztók egészségét is kockáztatja, hiszen a nem megfelelő élelmiszer adalékanyagok egészségkárosodáshoz is vezethetnek, illetve az ár – érték arány eltolódik.

2. Gazdasági Versenyhivatal

A Gazdasági Versenyhivatal (továbbiakban: GVH) illetékessége az ország egész területére kiterjed. Autonóm államigazgatási szerv. Minden olyan versenyfelügyeleti eljárásban jár el, amely nem tartozik a bíróság hatáskörébe.

Központi költségvetési szerv, feladatokat számára csak a törvény írhat elő. A központi költségvetés szerkezeti rendjében önálló fejezetet alkot, kiadási és bevételi kizárólag az Országgyűlés által csökkenthetőek.

GVH látja el az árak megállapításáról szóló törvényben meghatározott versenyfelügyeleti feladatokat kivéve, ha a törvény erről eltérően rendelkezik. Ellátja mindazokat a feladatokat, amelyeket az európai közösségi versenyszabályok a tagállami versenyhatóság hatáskörébe utalnak.

A hivatal élén az elnök áll akit a miniszterelnök javaslatára a köztársasági elnök nevezi ki. A Gazdasági Versenyhivatal két elnökhelyettese személyére a GVH elnöke tesz javaslatot a miniszterelnöknek, aki egyetértése esetén előterjeszti a köztársasági elnöknek. Köztársasági elnök nevezi ki az elnökhelyetteseket ki és megbízza az egyik elnökhelyettest a Versenytanács elnöki teendőinek az ellátásával. Az elnök, elnökhelyettesek kinevezése hat évre szól. A kinevezett személyek a hat év lejártá után újból kinevezhetők. A Versenytanács elnökét egy alkalommal lehet újra választani.

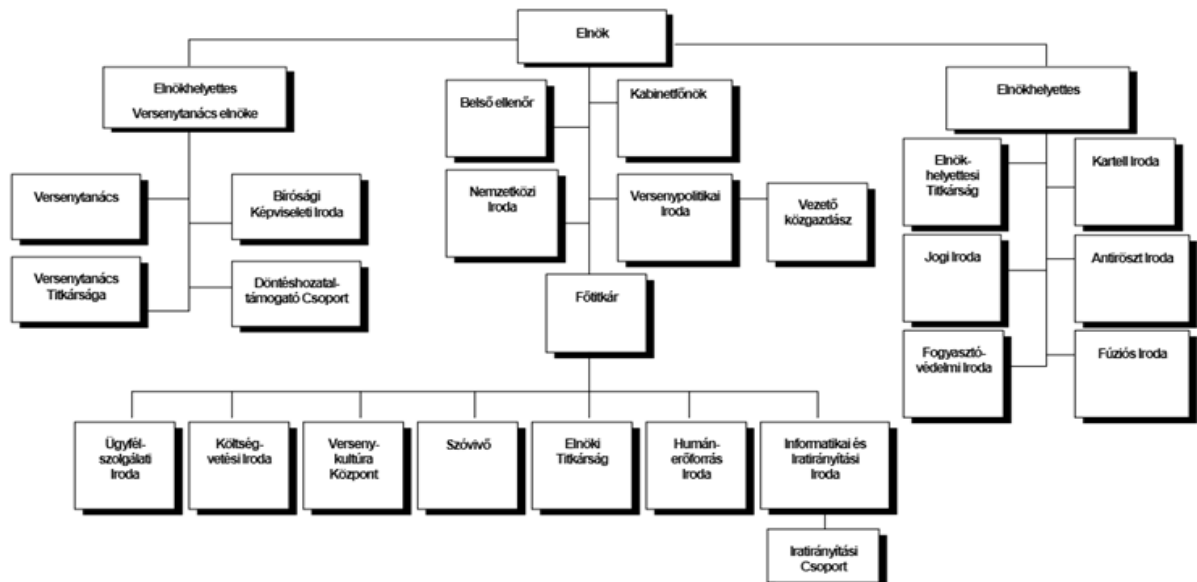
A GVH elnökének feladatai:

- irányítja az intézmény tevékenységét,
- képviseli a GVH-t,
- jóváhagyja a Versenytanács szervezeti és működési szabályzatát
- megállapítja a GVH szervezeti és működési szabályzatát
- felelős a versenykultúra fejlesztéséért
- munkáltatói jogokat gyakorolja
- részt vesz az Országgyűlés ülésein illetve évente beszámolási kötelezettsége van az országgyűlésnek

GVH feladatkörét érintő kérdések tárgyalásakor tanácskozási joggal vesz részt a Kormány ülésein tájékoztatást ad a Kormány, nemzetközi szervezetek, miniszterek felkérésére a gazdasági versenyt érintő kérdésekről és tapasztalatairól.

Versenytanács: elnökből és tagokból áll. Azokban a fogyasztóvédelmi ügyekben jár el, melyek során a fogyasztót nyilvánosan közétett reklám, hirdetés vagy egyéb tájékoztató útján megtévesztettek.

1. ábra: A Gazdasági Versenyhivatal Szervezete



Forrás: www.gvh.hu

GVH tevékenysége 3 pilléren nyugszik. Első pillérbe tartozik a versenyfelügyeleti munka. Ekkor versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgálja a piaci szereplők viselkedését, szükség esetén vizsgálja a magatartás jogellenességét és azt szankcionálja is a versenytörvény alapján.

Második pillérbe tartozik a versenypártolási tevékenység. Ez a versenyszempontú jogszabály – véleményező munkát jelenti.

Harmadik pillér a versenykultúra fejlesztő és terjesztő tevékenység.

Versenyszerügyeleti eljárásban hozott döntés 2 típusú lehet:

1. Határozat: Versenytanács hozza az ügyek érdekében: összefonódások engedélyezése tárgyában dönt vagy jogsértést állapít meg vagy a jogsértés hiányát mondja ki.
2. Végzés: megállapítja, ha a jogsértés nem bizonyítható, ha a közérdek érintettségének hiánya miatt az eljárás megindítása, folytatása nem indokolt, illetve ha adminisztratív okokból az eljárás megszüntetésére kerül sor.

Versenylügyi eljárás szakaszai:

- a. a vizsgáló eljárása
- b. versenytanács eljárása
- c. az utóvizsgálat
- d. a végrehajtás

Az eljárás folyamán a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács végzést hozhat, az ügy érdemében azonban csak az eljáró versenytanács hozhat határozatot. Az eljáró versenytanács döntéseit háromtagú vagy öttagú tanácsban hozza meg. (1996. évi LVII. törvény, Tpv.)

2.1. A Gazdasági Versenyhivatal versenylügyi eljárásának lefolytatása

A versenylügyi eljárás indulhat kérelemre és hivatalból is. Először a hivatalból induló versenylügyi eljárást ismertetem.

2.1.1. Hivatalból induló versenylügyi eljárások

A GVH a versenytörvényben és a hatáskörébe tartozó tilalmazott piaci magatartások, tehát a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés illetve a versenykorlátozó megállapodások, elkövetésének gyanúja esetén hivatalból indít verseny felügyi eljárást.

Az eljárásindításra okot adó magatartást észlelheti a GVH maga, de panasz vagy, bejelentés benyújtásával bárki felhívhatja a jogellenes magatartásra a hivatal figyelmét. A panasz, illetve bejelentés benyújtása nem eredményezi automatikusan versenylügyi eljárás megindítását. Panasszal, bejelentéssel élhet bárki, aki a versenytörvénybe, kereskedelmi törvénybe ütköző magatartást észlel. Mindkettő benyújtása illetékmentes.

A bejelentést a versenylügyi hatóság által közétett űrlap kitöltésével lehet megtenni, amelyet le lehet tölteni honlapjáról, személyesen át lehet venni ügyfélszolgálatukon illetve kérelemre postán kiküldik. A GVH a bejelentő személyét a panaszos illetve bejelentő kérelmére nem fedi fel a vállalkozások előtt. Az eljáró hatóság (GVH) abban az esetben indíthatja meg a vizsgálatot, ha az észlelt tevékenység, magatartás vagy állapot sérti a versenytörvény rendelkezéseit, az eljárás

lefolytatása a GVH hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme szükségessé teszi a hivatal fellépését. Kartellügyekben engedékenységi kérelem benyújtása előzheti meg az eljárás megindítását. A vizsgálóknak 60 nap áll rendelkezésükre, hogy elbírálják indokolt-e a versenyfelügyeleti eljárás. Egy alkalommal ez a határidő 60 nappal meghosszabbítható.

Panasz benyújtásával mindenféle formai kötelezettség nélkül jelezhetjük a versenytörvény megsértését. Panasznak minősül a kézzel írt beadvány, levél, e-mail stb. Ennek a bejelentési formának előnye az egyszerűség illetve a tartalmi és formai kötöttségek hiánya. A panaszokat a beérkezésüktől számított 30 napon belül kell elbírálni. Panaszos jogorvoslattal élhet, ha nem indul versenyfelügyeleti eljárás az ügyében.

A GVH a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt induló ügyekben 90 nap alatt hoz döntést. Ez az időtartam - indokolt esetben - egy alkalommal 60 nappal meghosszabbítható.

A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított ügyek érdemében hozott határozatában a Versenytanács:

- elrendeli a törvénybe ütköző állapot megszüntetés,
- rendelkezik a bírság kiszabásáról
- megállapítja a jogsértés megtörténtét,
- megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- kötelezettség teljesítését írhatja elő

A vállalkozásra nézve előnyös megoldás lehet, ha vállalja azt, hogy saját kereskedelmi magatartását összhangba hozza a rá kötelező jogszabályokkal és akkor a Versenytanács végzéssel megszünteti az eljárást úgy, hogy nem mondja ki a jogsértés megtörténtét. Az ilyen megoldás előnyös a vállalkozásra is.

2.1.2. Kérelemre induló versenyfelügyeleti eljárások

Kérelmet kell benyújtani a hatóság felé

- áremelés előzetes engedélyezése érdekében külön jogszabály alapján
- vállalkozások közötti összefonódások engedélyezése esetén

- átmeneti irányítás- vagy vagyonszerzés egy éven túli meghosszabbítására

A GVH számos vizsgálati jogosítvánnyal élhet a tájékozódás érdekében a versenyfelügyeleti eljárás során. Ezek lehetnek:

- iratokba való betekintés
 - szakértő igénybevétele
 - tanúmeghallgatás
 - adatkérés
 - lefoglalás, zár alá vétel
 - bírói engedély birtokában helyszíni szemle tartása előzetes értesítés nélkül a vállalat székhelyén esetleg a vállalat munkatársainak lakhelyén.
- (<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=84&m5ödoc=4255&m57öact=20>)

3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Magyarországon a rendszerváltást megelőzően a fogyasztóvédelem alatt elsősorban a minőségvédelmet, az ellátási biztonság garantálását, valamint az eladó és a vásárló közötti szerződéses kapcsolat kirívó egyenlőtlenségei elleni védelmet értették.

Az 1989-1990-ben bekövetkező rendszerváltást követően felerősödött a fogyasztók kiszolgáltatottsága a kínálat jelentős megnövekedése révén, ezért szükségessé vált a fogyasztóvédelem területének átfogó szabályozása. A szabályozásban, illetve az intézményrendszer kiépítésében döntő hatást gyakorolt továbbá az Európai Unióhoz történő későbbi csatlakozásunk is. Ugyanis Magyarországnak biztosítani kellett, hogy, amennyire lehetséges, jövőbeni jogszabályai a Közösség jogszabályaival összeegyeztethetők legyenek. Ehhez nyújtott segítséget az 1995-ben elfogadott ún. „Fehér Könyv”, amely a jogközelítés végrehajtása szempontjából az útmutató szerepét töltötte be, 23. fejezete foglalta össze a fogyasztóvédelmi jogharmonizáció követelményeit. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer kiépítésének első jelentős lépéseként pedig 1991-ben létrehozták a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget és a területi felügyelőségeket.

Ezt követően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénnyel sor került egy átfogó fogyasztóvédelmi törvény megalkotására, amely a fogyasztói érdekek védelmének öt alapelvére épült.

Ezen alapelvek a következők:

- 1) a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
- 2) a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme,
- 3) a fogyasztók tájékoztatása és oktatása,
- 4) a fogyasztói igények érvényesítése, illetve
- 5) a fogyasztók képviselése.

A fogyasztóvédelmi törvény többek között rendelkezett a fogyasztóvédelmi bíróság kiszabásának lehetőségéről is, illetve lehetővé tette a békéltető testületek létrehozását, amelyek révén a bírósági út kihagyásával intézhetőek a fogyasztói jogviták.

10 évvel később a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelettel a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség jogutódjaként létrejött a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint regionális kirendeltségei.

2011. január 1-jétől a jelenlegi fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatalok szervezetén belül működő területi felügyelőségekből, valamint a szakmai irányítást gyakorló, másodfokú hatóságként eljáró Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságból áll. Továbbá ezen időponttól a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság keretein belül fejti ki tevékenységét az Európai Fogyasztói Központ is, amely más uniós államban vásárolt árukkal kapcsolatos problémák megoldásában nyújt segítséget.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladata:

- véleményezi a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket a miniszter megkeresése alapján;
- szükség szerint javaslatot tesz a miniszternek a fogyasztókat érintő jogszabályok módosítására;
- közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, figyelemmel kíséri és elemzi annak érvényesülését;
- irányítja a termékek biztonságosságának és megfelelőségének ellenőrzésével összefüggő, külön jogszabályban meghatározott feladatokat, működteti a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert;
- koordinálja az NFH nemzetközi kapcsolatait;

- végzi, illetve végezteti a feladatainak ellátásához szükséges laboratóriumi vizsgálatokat;
- gondoskodik az NFH és a felügyelőségek kormánytisztviselőinek szakmai továbbképzéséről;
- együttműködési megállapodást köthet a fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó más állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek feladatköre

Az alábbi feladatkörök ellátása érdekében a felügyelőség hivatalból hatósági ellenőrzéseket végez, továbbá kivizsgálja az e tárgyban érkező – hatáskörébe tartozó - közérdekű bejelentéseket, kérelmeket.

I. Általános, az egyes üzletek működésére vonatkozó előírások ellenőrzése

- árfeltüntetés, árfelszámítás,
- a tömegre értékesített ételek és térfogatra értékesített italok kiszolgált mennyiségének ellenőrzése,
- az alkalmazott mérőeszközök hitelessége,
- nyitva tartásról való tájékoztatás,
- nyugtaadási kötelezettség,
- bizonylati fegyelem megtartása.

II. Piacfelügyeleti tevékenység

Az áruk és szolgáltatások biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos ellenőrzési és felügyeleti feladatok ellátása – a fogyasztók élete, testi épsége és biztonsága védelmének valamint megfelelő tájékoztatása érdekében:

- termékek biztonságos kialakítása,
- kötelező jelölések (például: műszaki adatok, CE megfelelőségi jelölés) és dokumentumok (például: használati-kezelési útmutató, műszaki dokumentáció) megléte,
- a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszerben (KPIR) szereplő letiltott, veszélyes termékek kiszűrése a kereskedelmi forgalomból,
- a Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszerben (RAPEX) bejelentett, az Európai Unió tagállamaiban veszélyesnek nyilvánított termékek kiszűrése a hazai kereskedelmi forgalomból.

III. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

A fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatokkal (a vállalkozás részéről nyújtott félrevezető szóbeli, írásbeli tájékoztatás nyújtása illetve jelentős információ elhallgatása) szembeni eljárás, melynek célja a vásárlók megtévesztésének és az ebből fakadó üzleti döntések meghozatalának csökkentése. Amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, a Gazdasági Versenyhivatal, pénzintézetekkel kapcsolatos szolgáltatások esetén pedig a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete jár el.

IV. Gazdasági reklámok megfelelésége

- megjelenő reklámok tartalmának vizsgálata,
- reklámtilalmak ellenőrzése (például: a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsító reklámok, képvilágukkal a szexualitást középpontba állító reklámok, továbbá olyan áru reklámja, amely rendeltetése szerint szexuális ingerkeltésre irányul a szexuális szolgáltatás reklámja, illetve a pornográf reklám),
- fegyver, lőszer, robbanóanyag reklámozása,
- dohányáru reklámozása,
- alkoholtartalmú ital jogszabályban meghatározott formájú reklámja

VII. Panaszkezelés:

Írásbeli, szóbeli panaszoknak a vállalkozások részéről történő kezelése. Panasz: a fogyasztó a vállalkozásnak az áru forgalmazásával, illetve értékesítésével összefüggő magatartására vonatkozó kifogása. (<http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/ellenorzes>)

4. Fogyasztó fogalma, megtévesztés fogalma

4.1. Alapfogalmak

Ebben a fejezetben a vizsgálatom során felmerült legfontosabb fogalmak jogszabályi értelmezését mutatom be a vonatkozó törvényi definíciók felhasználásával.

4.1.1. Fogyasztó fogalmának értelmezése

A fogyasztó fogalmát értelmezhetjük a Polgári törvénykönyv, Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény, a Versenytörvény és az UCP irányelv alapján. De a fogyasztók más csoportjait is megtalálhatjuk (ésszerű fogyasztó, átlagfogyasztó, kiszolgáltatott fogyasztó).

Először az Fttv. alapján szeretném ismertetni a fogyasztó fogalmát.

A fogyasztó fogalmát az Fttv. 2.§-ának a) pontja – az UCP irányelvvel összhangban¹ – tartalmazza, rögzítve, hogy fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül. Az Fttv. körében elengedhetetlen annak tisztázása, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat olyan személyekkel szemben került-e alkalmazásra, akik a törvényben meghatározottak szerint fogyasztóknak minősülnek-e. (Balogh et. al., 2010.)

De a fogyasztók más csoportjait is megtalálhatjuk (ésszerű fogyasztó, átlagfogyasztó, kiszolgáltatott fogyasztó).

4.1.1.1. Átlagfogyasztó

Az UCP Irányelv több rendelkezése nem egyszerűen a „fogyasztó” fogalmát használja, hanem az „átlagfogyasztó”-ról beszél (lásd az UCP irányelv 5. cikk (2) bekezdésének b) pontját, a 6. cikk (1) bekezdését, a 7. cikk (1) bekezdését és a 8. cikket). Irányelv azt a fogyasztót veszi viszonyítási alapul, aki a Bíróság értelmezése szerint megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő, figyelembe véve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is, ugyanakkor ez az irányelv rendelkezik azon fogyasztók kihasználásának megakadályozásáról is, akik tulajdonságaik alapján különösen kiszolgáltatottak a

¹ UPC irányelv 2. cikkének a) pontja

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak. Amennyiben egy kereskedelmi gyakorlat célzottan egy bizonyos fogyasztói csoportra – például a gyermekekre – irányul, kívánatos, hogy a csoport átlagtagja szempontjából megvizsgálják a kereskedelmi gyakorlat hatását. Az átlagfogyasztókra vonatkozó vizsgálat nem statisztikai alapú vizsgálat. A nemzeti bíróságok és hatóságok – az Európai Bíróság esetjogának figyelembevételével – saját mérlegelési jogkörükben határozzák meg az átlagfogyasztó adott esetben tanúsított jellegzetes viselkedését.

Az Európai Bíróság szerint az átlagfogyasztó képes ésszerűen figyelmes, körültekintő, óvatos lenni, míg más tekintetben csekély figyelmet tanúsíthat, s akár figyelmetlen fogyasztóként jellemezhető. A figyelem mértéke gyakran függ az adott termékkel, döntési szituációval kapcsolatos ismeretektől, a fogyasztó korábbi tapasztalatainak lététől és milyenségétől. Az ésszerűen jól informált, illetve átlagosan informált fogyasztó adott esetben azt is jelentheti, hogy a fogyasztónak az adott termékről egy vázlatos képe lehet, s nem szükségszerűen egy részletes ismerete. A közösségi átlagfogyasztó megközelítés kapcsán kiemelendő, egy kereskedelmi gyakorlatot megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő fogyasztók szemszögéből kell megítélni, ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy ezeknek a fogyasztóknak az UCP Irányelv alkalmazása körében jelentőséggel bíró döntéseik meghozatalakor tökéletes tudással kell rendelkezniük és a tökéletes tudásra kell törekedniük. (Balogh et. al., 2010.)

4.1.1.2. Az ésszerű fogyasztó

Az Fttv.-ben nem jelenik meg az átlagfogyasztó fogalma, ugyanakkor az Fttv. 4.§-ának a törvény egésze, valamennyi rendelkezésének alkalmazása szempontjából jelentőséggel bíró (1) bekezdése kimondja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Nem szükségszerűen az a fogyasztó minősül ésszerűen eljárónak, aki a döntése szempontjából relevanciával bíró valamennyi kérdést részletesen körüljárja, mindennek utánanéz, mindent ellenőriz. Az ésszerűség tartalommal történő megtöltéséhez segítséget nyújt a Tpv. kapcsán kialakult bíró (és versenytanácsi) gyakorlat. (Balogh et. al., 2010)

A Gazdasági Versenyhivatal „A fogyasztói döntések szabadságával kapcsolatos. a GVH által követett alapelvek” című anyagában felteszi a kérdést, lehetséges-e tökéletes fogyasztói informáltság, tökéletes informáltság alatt értve azt, hogy:

- egyrészt a fogyasztó a szükséglet kielégítésére alkalmas alternatívákra nézve minden olyan ismeretet megszerzett, amely döntése szempontjából releváns,
- másrészt tisztában van saját preferenciáival és anyagi lehetőségeivel,

összességében mindennel tisztában van tehát, amivel döntése meghozatalának időpontjában tisztában lehet. (Balogh et. al., 2010)

A valós piacon a fogyasztói döntések alapvetően korlátozott információ birtokában történnek: a döntés szempontjából fontos egy vagy több változó tekintetében bizonytalanság áll fenn.

A fogyasztók korlátozott informáltsága mögött több ok is meghúzódik, melyek között első helyen szerepel, hogy a fogyasztó számára a döntés szempontjából releváns információk nem tekinthetők ingyenes javaknak, csak valami más hasznos dolog feláldozása révén érhetők el. Az adott helyzetben értékes információk összegyűjtése (időt, pénzt, mentális és fizikai fáradságot jelentő) ráfordításokkal jár, a fogyasztónak pedig nem éri meg az információt tovább gyűjteni, ha ettől nem remélhet további előnyöket. (Balogh et. al., 2010)

A Gazdasági Versenyhivatal számára nem elfogadható tehát az az álláspont, miszerint a fogyasztó kötelessége volna az összes, a vállalkozások által közreadott információ valóságnak megfelelésének való leellenőrzése. (Balogh et. al., 2010)

A racionális fogyasztói magatartás lényege tehát az ésszerű mértékű információkeresés melynek során a fogyasztó mindaddig folytatja az információkeresést és -feldolgozást, míg az utolsó információ megszerzésből származó bevétel egyenlő nem lesz az adott információ megszerzésének költségével. Nem adható általános mérce a fogyasztói tudatosság szintjére, hiszen az függ a fogyasztó személyétől, a fogyasztói döntéssel érintett termék jellegétől, a piaci formától, a terméket kínáló vállalat piacon elfoglalt helyzetétől, az minden egyes esetben külön mérlegelendő. (Balogh et. al., 2010)

A Fővárosi Ítéltábla 2. Kf. 27.222/2008/7. számú jogerős ítéletében kifejtette a reklám terjedelmi korlátai között a tájékoztatást úgy kell meghatározni, hogy az átlagfogyasztó számára követhető, értelmezhető legyen, és nem abból kell kiindulni, hogy a hírközlési piacon tájékozott, racionális és tudatos fogyasztó döntésének

meghozatalakor a szolgáltatók gyakorlatának ismeretében van, így csak minimális információ közlésére van szükség. A reklámozó vállalkozásnak ugyanis mindig elől kell járnia a fogyasztók tisztességes tájékoztatásában. nem várható el a fogyasztótól, hogy egy intenzív, akár több hónapig tartó reklámkampány során az innen-onnan részletekben csöpögtetett információmozaikot fejben összerakja, maga kutasson azután, hogy esetlegesen milyen csatornán keresztül juttathat el hozzá még reklámüzenetet a reklámozó. Még kevésbé várható el az ésszerűen eljáró fogyasztótól, hogy a reklámok szavahihetőségét kétségbe vonja, vagyis eleve számoljon azzal, hogy a reklámban úgysem mondanak igazat, és nyomozni kezdjen a valós tények után. (Balogh et. al., 2010)

A Fővárosi Bíróság 2. K. 33.639/2007/9. számú, a Fővárosi ítélőtábla 2. Kf. 27.350/2008/8. számú ítéletével helybenhagyott ítélete (Vj-30/2007.) szerint a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, nem kételkedik a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékozódási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklám egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat keres, s ezek között - számára költségmegtakarítást eredményezően - a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában, így pl. reklám által. (Balogh et. al., 2010)

Az amerikai Federal Commission a korlátozott fogyasztói tudás lehetséges okait az alábbiakban foglalta össze:

- nem minden információ pontos, az információ megbízhatósága változik,
- az információk összegyűjtése költséges,
- a fogyasztók csupán korlátozott mennyiségű információt képesek feldolgozni,
- a fogyasztó leegyszerűsített szabályokat használ az információ feldolgozására
- egyes fogyasztók nem részesültek elegendő oktatásban

4.1.1.3. A kiszolgáltatott fogyasztó

Az UCP Irányelv preambuluma (19) bekezdése alapján, amennyiben bizonyos tulajdonságok – mint a kor, fizikai szellemi fogyatékoság vagy hiszékenység - a fogyasztókat különösen kiszolgáltatottá teszik valamely kereskedelmi gyakorlattal vagy az annak alapjául szolgáló termékkel szemben, és valószínűsíthetően a gyakorlat csak a fogyasztók gazdasági magatartását torzítja a kereskedő által ésszerűen előre látható módon, helyénvaló őket megfelelő védelemben részesíteni a gyakorlatnak az adott csoport át- átlagtagja szemszögéből történő vizsgálata révén. (Balogh et. al., 2010)

Figyelembe veendő az Fttv. indokolása is, mely szerint előfordulhat, hogy a kereskedelmi gyakorlatnak nincs ilyen speciális címzetti köre, azonban jellegénél fogva mégis egy ún. sérülékeny fogyasztói csoport esetében speciális hatással rendelkezhet (magatartás torzítására alkalmas). (Balogh et. al., 2010)

Az Fttv. azt a követelményt tükrözi, mely szerint a vállalkozástól fokozott felelősség és elővigyázatosság várható el annak érdekében, hogy a kiszolgáltatott fogyasztók jogait tiszteletben tartsa.

Az Fttv. a fogyasztó sérülékenységéhez vezető okokat nevesíti:

- a) életkor (sérülékeny fogyasztónak minősülhetnek az idősebbek, a fiatalok, gyermekek)
- b) hiszékenység (egy-egy konkrét áruval vonatkozó kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban sérülékennyé válhatnak pl. azok a betegek, akik hiszékenyek lehetnek egyes „csodaszerek” hatásaival kapcsolatban.) szellemi vagy fizikai fogyatkozás (Balogh et. al., 2010)

4.2. Megtévesztés fogalma

A tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 8. §-a (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni illetve megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényről olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévesztesse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és, ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,

- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
- kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,
 - mennyisége,
 - származási helye, eredete,
 - előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
 - beszerezhetősége, szállítása,
 - alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
 - az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
 - veszélyessége, kockázatai,
 - környezeti hatásai,
 - az egészségre gyakorolt hatása, vagy
 - tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, külön-leges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
- d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,
- e) az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,
- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
- h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat továbbá:

- a) az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet,
- b) az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát, amennyiben a vállalkozás
 - a követelmény betartására nem csupán szándéknyilatkozat formájában, hanem igazolható módon kötelezettséget vállalt, és
 - a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére,

ha ez valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. (Balogh Virág et. al., 2010)

Tehát kereskedelmi gyakorlat akkor minősül megtévesztőnek ha,

- valótlan információt tartalmaz vagy,
- valós tényt olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót vagy,
- más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetéveszthetőségre vezethet vagy,
- a kereskedelmi gyakorlatban hivatkozott magatartási kódex követelményét nem tartja be a vállalkozás és a fogyasztót a kereskedelmi gyakorlat olyan döntés meghozatalára készíti, amelyet nem hozott volna meg, illetve amely erre alkalmas.

A versenyhelyzetben lévő vállalkozásokkal szemben elvárható, hogy vevőcsalogató információik tényszerűek és valósak legyenek. Megkövetelhető tőlük, hogy a vevők, fogyasztók tájékoztatása pontos, valós, igaz legyen. Ha a reklám ennek nem felel meg, mert valótlan információt tartalmaz akkor állításai alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére.

Megtévesztés megvalósulhat: aktív, passzív magatartással illetve tévedésbe ejtés és tévedésben tartás által.

Aktív megtévesztésről beszélhetünk, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága – különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, kezelése, az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása, vagy módja – tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak. (Lehmann, 2001)

Passzív megtévesztésről beszélhetünk, ha elhallgatják azt, hogy az áru ára nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek illetve annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli. (Lehmann, 2001)

Illetve megvalósulhat a megtévesztés tévedésbe ejtés, tévedésben tartás által. A kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó megtévesztésére akkor alkalmas, ha a benne megfogalmazott állítások valótlanúságára figyelemmel őt tévedésbe ejtheti vagy tévedésben tarthatja, a kereskedelmi kommunikációban szereplő információk kellő alapot adhatnak arra, hogy a fogyasztóban téves képzetek alakuljanak ki az adott áru tartalmáról, lényeges tulajdonságairól, illetve az áru igénybevételének feltételiről.

Tehát a fogyasztók megtévesztésének tipikus formái többek között:

- az áruval kapcsolatos aktív megtévesztések

Az áru ára, lényeges tulajdonsága tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak. Lényeges tulajdonságnak tekinti a jogalkotó különösen az áru összetételét, használatát, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatását, valamint kezelését, továbbá az áru eredetét, származási helyét, beszerzési forrását vagy módját. Valamint ha az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel (hamis márkanévvel, védjeggyel) látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak. Például Adidas helyett Adios, Nike helyett Hike stb. (Fazekas, 2007)

- lényeges körülmények elhallgatása

Az áruval kapcsolatos lényeges körülmények elhallgatása megnyilvánulhat abban, ha elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy, hogy az azzal szemben támasztott szokásos követelményeknek. Például olyan vasalót árul az eladó, amely nem felel meg a magyar szabványnak. (Fazekas, 2007)

- megtévesztő kiegészítő tájékoztatás

Tiltja a törvény a fogyasztók olyan tájékoztatását is, amely alkalmas a megtévesztésre. Ilyen, ha a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, az engedményekről, a nyerési esélyről megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak. Például ha az eladó úgy reklámozza a bútort, hogy ingyenes házhozszállítást ígért, és később felszámítja a fuvardíjat, vagy áfa mentes értékesítést, vagy adó visszaigénylési lehetőséget ígér, melyeket aztán a tényleges szerződés megkötésekor nem tud vállalni. (Fazekas, 2007)

- különösen előnyös vásárlás hamis látszatának keltése

Ez a megtévesztés egyik leggyakoribb megjelenési formája. Az eladók számos esetben azzal tudják a fogyasztókat befolyásolni, hogy az általuk ígért árengedményeket jelentősen nagymértékűnek tüntetik fel, vagy az akciós árak mellé olyan „eredeti” árat írnak, ami lényegesen magasabb, mint amelyen az adott terméket korábban árusították. (Fazekas, 2007)

- aktív megtévesztés

Aktív megtévesztésről beszélünk, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága (különös összetétele, használata, egészségre - környezetre gyakorolt hatása, áru eredete, származási helye, beszerzési forrása esetében valótlan tény, valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, a termék lényeges tulajdonságairól megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

- passzív megtévesztés

Elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, illetve annak felhasználása a szokásostól eltérő feltételek megvalósítását igényli.

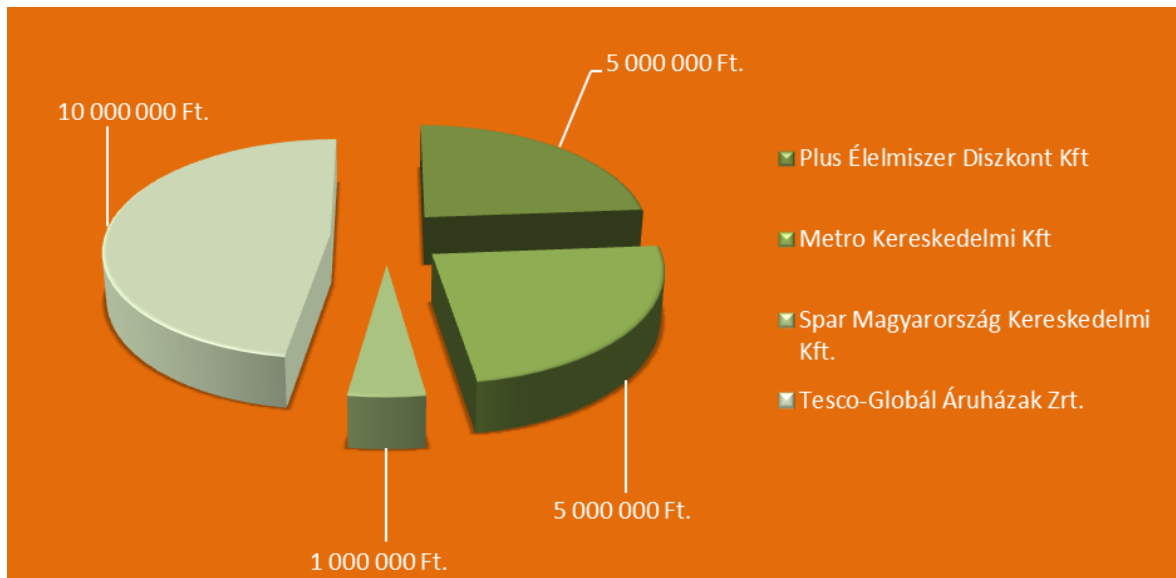
4.3. A Gazdasági Versenyhivatal által vizsgált élelmiszeriparral kapcsolatos megtévesztéses esetek számának alakulása

Az alábbi ábrák a Gazdasági Versenyhivatal fogyasztók megtévesztésének eset számait mutatja be az élelmiszerkereskedelemben. A vizsgált intervallum 2008-2012 között

terjed. A vizsgált élelmiszeripari vállaltok között megtalálhatjuk ugyanúgy a kis kereskedőt, mint a nagyáruház láncok képviselőit.

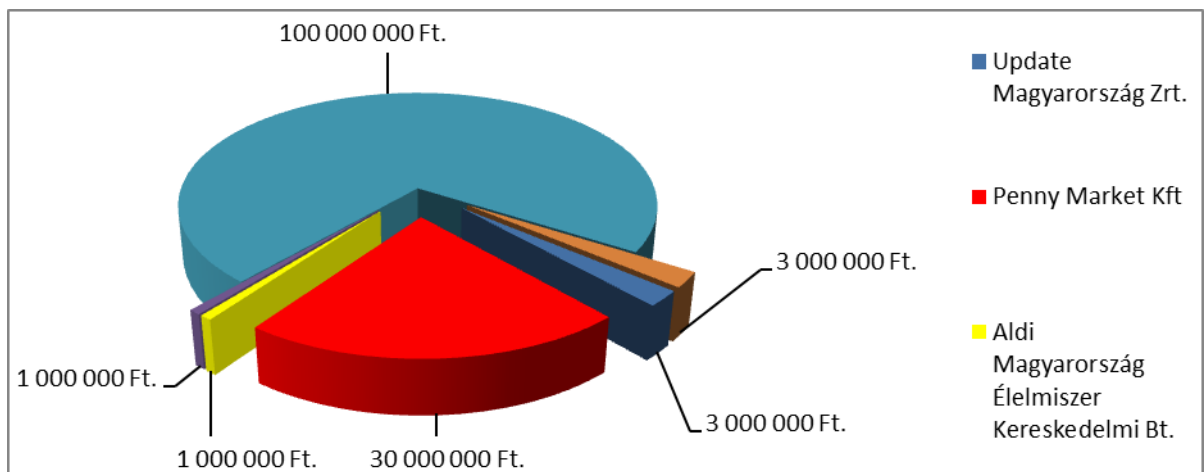
Vannak olyan ágazatok a szankciók ellenére, ahol évről évre ismétlődnek a jogsértések.

2. ábra: 2008.-ban eljárás alá vont élelmiszeripari cégek



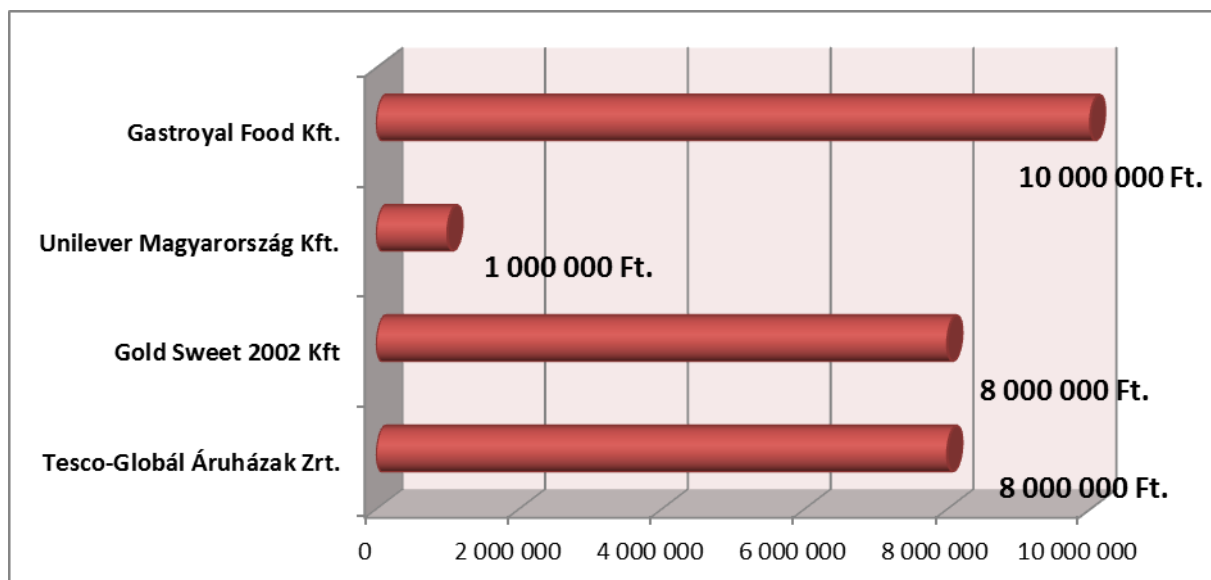
Forrás: www.gvh.hu adatai alapján saját szerkesztés

3. ábra: 2009.-ben eljárás alá vont élelmiszeripari cégek



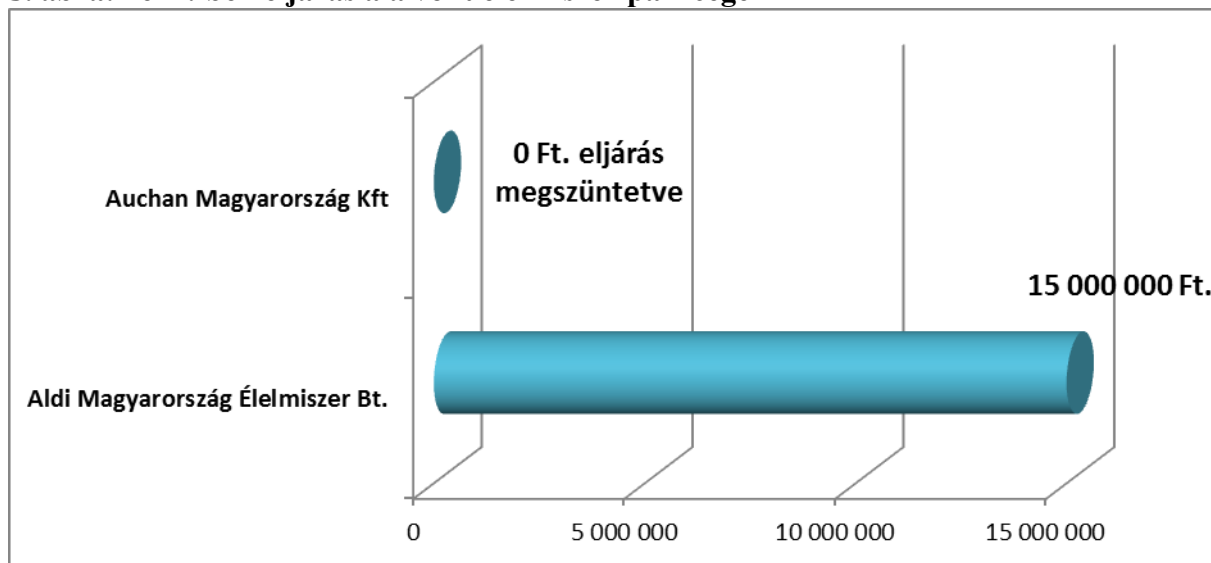
Forrás: www.gvh.hu adatai alapján saját készítés

4. ábra: 2010-ben eljárás alá vont élelmiszeripari cégek



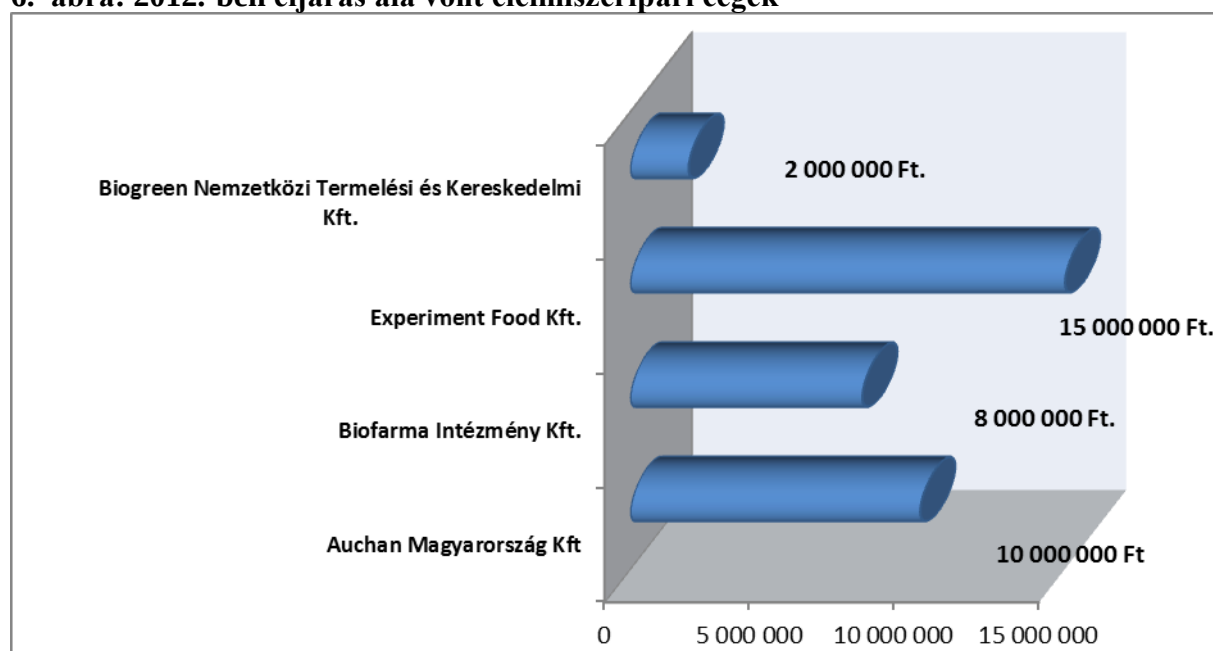
Forrás: www.gvh.hu adatai alapján saját készítés

5. ábra: 2011.-ben eljárás alá vont élelmiszeripari cégek



Forrás: www.gvh.hu adatai alapján saját készítés

6. ábra: 2012.-ben eljárás alá vont élelmiszeripari cégek



Forrás: www.gvh.hu adatai alapján saját készítés

Az alábbi táblázatban szemléltetem a fogyasztók megtévesztése és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat alapján kirótt versenyfelügyeleti bírságok megoszlását 2008 és 2013 viszonylatában.

Diagramok alapján elmondható, hogy vannak olyan élelmiszerkereskedelmi cégek, ahol a vizsgált 3 évben visszatérő jogsértés következett be. Ezek például: Tesco – Globál Áruház Zrt. (2008, 2009, 2010, 2013); Penny Market Kft. (2009, 2013); Auchan Magyarország Kft. (2009, 2011, 2012); Aldi Magyarország Élelmiszerkereskedelmi Kft (2009, 2011); Lidl Magyarország Bt (2009, 2011).

1. táblázat: Bírságok megoszlása 2008 – 2013 között

	Ügytípus	Döntés típusa	Döntés kelte	Versenyfelüli - gyeleti bírság	Közig. per státusza
Plus Élelmiszer Diszkont Kft	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2008.09.09	5 000 000	nem élt jogorvoslatl
Metro Kereskedelmi Kft	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2008.09.11	5 000 000	nem élt jogorvoslatl
Spar Magyarország Kereskedelmi Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2008.11.13	1 000 000	nem élt jogorvoslatl
Tesco-Globál Áruházak Zrt.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2008.11.18	10 000 000	nem élt jogorvoslatl
Egészségfarm Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2009.01.27	1 000 000	nem élt jogorvoslatl

Penny Market Kft	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2009.02.26	100 000 000	jogerősen lezárult
Tesco-Globál Áruházak Zrt.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>megszüntető végzés</u>	2009.07.16	0	jogerősen lezárult
Törley Pezsgőpincészet Kft.	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2009.07.23	0	nem élt jogorvoslatl
LIDL Magyarország Bt	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>megszüntető végzés</u>	2009.10.27	0	nem élt jogorvoslatl
Aldi Magyarország Élelmiszer Kereskedelmi Bt.	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2009.11.04	1 000 000	nem élt jogorvoslatl
Auchan Magyarország Kft	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>megszüntető végzés</u>	2009.11.06	0	nem élt jogorvoslatl
Metro Kereskedelmi Kft	Grt.12.§.(1). megtévesztő reklám	<u>határozat</u>	2009.11.20	0	nem élt jogorvoslatl
Penny Market Kft	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2009.12.08	30 000 000	jogerősen lezárult
Penny Market Kft	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2009.12.15	3 000 000	nem élt jogorvoslatl
Tesco-Globál Áruházak Zrt.	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2010.01.12	8 000 000	nem élt jogorvoslatl
Gold Sweet 2002 Kft	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.01.13	8 000 000	nem élt jogorvoslatl
Gastroyal Food Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.03.26	10 000 000	jogerősen lezárult
Unilever Magyarország Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.04.27	1 000 000	nem élt jogorvoslatl
Eis Food Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.04.27	0	nem élt jogorvoslatl
Multifrozen Kereskedelmi Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.04.27	0	nem élt jogorvoslatl
Tesco-Globál Áruházak Zrt.	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>megszüntető végzés</u>	2010.05.03	0	nem élt jogorvoslatl
Spar Magyarország Kereskedelmi Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2010.07.12	0	nem élt jogorvoslatl
LIDL Magyarország Bt.	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2011.06.16	10 000 000	jogerősen lezárult
Csaba-Market Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>megszüntető végzés</u>	2011.06.28	0	nem élt jogorvoslatl
Auchan Magyarország Kft	Fttv.6.§.(1).a-i. megtévesztő ker. gyak. (áru)	<u>határozat</u>	2011.08.04	0	jogerősen lezárult
CBA Kereskedelmi Kft.	Fttv.6.§.(1).a-i. megtévesztő ker. gyak. (áru)	<u>megszüntető végzés</u>	2011.09.01	0	jogerősen lezárult
Aldi Magyarország Élelmiszer Bt.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2011.10.11	15 000 000	jogerősen lezárult
Spar Magyarország Kereskedelmi Kft.	Fttv.6.§.(1).a-i. megtévesztő ker. gyak. (áru)	<u>kötelezettségváll. végzés</u>	2011.12.22	0	nem élt jogorvoslatl
Biofarma Intézmény Kft.	Fttv.6.§.(1).a-i. megtévesztő ker. gyak. (áru)	<u>határozat</u>	2012.04.27	8 000 000	jogerősen lezárult
Biogreen Nemzetközi Termelési és Kereskedelmi Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2012.07.06	2 000 000	nem élt jogorvoslatl

Experiment Food Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2012.07.31	15 000 000	nem élt jogorvoslatl
Pesti Ebéd Vendéglátás Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2012.07.31	0	nem élt jogorvoslatl
Auchan Magyarország Kft	Fttv.6.§.(1).a-i. megtévesztő ker. gyak. (áru)	<u>határozat</u>	2012.08.02	10 000 000	folyamatban
CBA Kereskedelmi Kft.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2012.12.21	30 000 000	folyamatban
Tesco-Globál Áruházak Zrt.	Tpvt.8.§.(1) fogyasztók megtévesztése	<u>határozat</u>	2013.01.25	20 000 000	nem élt jogorvoslatl
Penny Market Kft	Fttv.3.§.(1). tisztességtelen ker. gyak.	<u>határozat</u>	2013.03.20	5 000 000	nem élt jogorvoslatl

Forrás: www.gvh.hu adatai

Nulla forint Versenyfelügyeleti bírság esetén a Versenytanács úgy ítélte meg, hogy a bírság kiszabása nem szükséges ahhoz, hogy az eljárás alá vontat visszatartsa a jövőbeli jogsértő magatartástól, ezért a bírság kiszabásától eltekintett. Meglátásom szerint a multinacionális cégek profitját nem tépázza meg jelentősen a kiszabott bírság. A manipulációval elért nyereség kompenzálja, valamint többletnyereséget hoz, különben nem folytatnák ezt a gyakorlatot.

5. Fogyasztók megtévesztése az élelmiszeripari, élelmiszerkereskedelemben

A fogyasztók élelmiszer-választásaiknál számos tényezőt mérlegelnek. A termék árán, valamint a kényelmi szempontokon kívül a választást a termék összetétele, megjelenése, illata, és a fogyasztók által érzékelt minősége, kockázata és imázsa egyaránt meghatározz. Ideális esetben döntést a fogyasztók az információ teljes birtokában hoznak. Ennek eredményeképpen a fogyasztó nem ismeri a döntését befolyásoló, az élelmiszerre vonatkozó összes információt. Ez az állapot elvezet a tökéletlen piacok területére. Az élelmiszer-feldolgozók (és kereskedők) különféle érdekek mentén nem osztják meg ezeket az információkat a fogyasztókkal. Élelmiszerek esetében a fogyasztó a valóságban nem létező zéró kockázati szintet vár el. Az élelmiszerfogyasztók választásai során az élelmiszerbiztonság (esetenként az élelmiszerminőséggel korrelációt mutatva) megfontolás tárgya lehet (Bánáti és Kasza, 2003). A vásárlás alkalmával a fogyasztók úgy gondolják, hogy viszonylagosan jól tájékozottak azzal kapcsolatban, hogy az adott termék hogyan befolyásolja jólétüket annak ellenére, hogy a vásárlás pillanatában az élelmiszerek biztonsági jellemzői nem ismertek a fogyasztó előtt. Az állami szabályozáson kívül a termelőket néhány tényező azonban – a jó hírnév fenntartása és a fogyasztói bizalom megszerzése – arra ösztönzi, hogy az előírtnál

esetleg több információt szolgáltatassanak az élelmiszerek biztonságát illetően, illetve ne szolgáltatassanak valótlan információkat. Mezőgazdasági vállalkozások vizsgálata során igazolták, hogy a termelők újabb, az élelmiszerbiztonság erősítését szolgáló gyakorlat alkalmazásakor a következőképpen mérlegelik az új gyakorlat, vagy technológia bevezetésének költségét és hasznát: a termelők új technológiát alkalmaznak, ha attól a magasabb minőségi követelmények eleget tevő, alacsonyabb kockázattal bíró termék kínálatán keresztül magasabb ár elérését várják. Az új gyakorlat bevezetése mellett dönthetnek azonban akkor is, ha költségeik csökkenésére számítanak. Amikor azonban a termelőknél az új rendszer bevezetése nem tette volna lehetővé a termékek árának fogyasztók által is elismert növelését, ezért a termelők nagyobb része nem alkalmazta a magasabb élelmiszerbiztonsági szintet eredményező technológiát. (Krisztalovics - Kasza Gyula, 2007)

Lakner és Hajdu (2005) az örölt pirospaprikával kapcsolatos botrány gyökereit kutatva arra a következtetésre jutottak, hogy a termelők a – számos ok miatt elodázhatatlannak tűnő, de a fogyasztók által el nem ismert – áremelkedést igyekeztek elkerülni. Ennek érdekében olcsó (és aflatoxin - tartalmú) importpaprika hozzákeverésével minimalizálták a termelési költségeiket. Az előállított és forgalmazott élelmiszerek biztonságának ellenőrzése tehát kiemelten fontos – népegészségügyi és nemzetgazdasági célokat egyaránt szolgáló – állami feladat. (Krisztalovics - Kasza Gyula, 2007).

5.1. Fogyasztók tájékoztatása az élelmiszer törvény alapján

Az élelmiszer törvény (1995. évi XC. törvény) célja az, hogy meghatározza a közfogyasztásra szánt nyers, félkész, feldolgozott élelmiszerek előállításának, forgalomba hozatalának feltételeit oly módon, hogy biztosítsa a fogyasztók egészségének, érdekeinek, a piaci verseny tisztaságának védelmét, elősegítse a termékek országok közti szabad áramlását.

A legutoljára kiadott élelmiszer törvény a fogyasztók tájékoztatásáról többek közt a következő képen rendelkezik:

A belföldi forgalomban kerülő élelmiszer csomagolásán jól olvashatóan, magyar nyelven, közérthető módon kell feltüntetni a fogyasztók tájékoztatásához és az ellenőrzéshez szükséges jelöléseket.

Jelölésnek minősülnek az adott élelmiszerre vonatkozó szavak, számok, védjegyek, képek, ábrák és jelek. Ezek az élelmiszer csomagolásán, címkéjén, gyűrűjén, fémrészén, gyűjtőcsomagolásán helyezhetők el.

- Az élelmiszer jelölésnek tartalmaznia kell:
 - Az élelmiszer pontos megnevezését. A megnevezésben utalni kell az elvégzett speciális kezelésekre és az eredetre. Ezek elhagyása a fogyasztók érdekeit sérti és megtévesztésükre alkalmasak. a védjegy, fantázia név nem helyettesíti a megnevezést;
 - Az élelmiszer előállítójának vagy forgalmazójának nevét olyan módon, amely lehetővé teszi az azonosítást;
 - Az élelmiszer nettó tömegét és térfogatát
 - Az élelmiszer előállításához felhasznált nyers- és adalékanyagokat csökkenő mennyiségi sorrendben;
 - Az élelmiszer minőség megőrzési időtartamának illetőleg fogyaszthatóságának lejáratási időpontját;
 - A minőség megtartásához szükséges különleges tárolási feltételeket, felhasználási javaslatokat;
 - Az energiatartalmat, a különleges táplálkozási igényeket kielégítő és táplálkozási javaslattal ellátott élelmiszerek esetében;
 - Engedélyköteles élelmiszerek esetében engedélyszámot;
 - Nem állíthatja vagy sugallhatja, hogy az élelmiszer megelőz, kezel, gyógyít valamilyen betegséget, ha a tudományos ismeretek szerinti tulajdonságokkal nem rendelkezik
 - Nem állíthatja vagy sugallhatja, hogy az élelmiszer valamilyen különleges tulajdonságokkal rendelkezik, ha a tudományos ismeretek szerinti tulajdonságokkal nem rendelkezik.
- Az új élelmiszerek csomagolásán, csomagolatlan új élelmiszer esetén, az árusítóhelyen, jól láthatóan illetve az élelmiszer-nyersanyagok kísérő iratán jelölni kell, hogy:
 - Az élelmiszer összetételben, érzékszervi, táplálkozási jellemzőiben vagy a felhasználás módjában eltér a már létező élelmiszerektől, megjelölve az eltérő összetételt, érzékszervi, táplálkozási jellemzőket vagy felhasználási módot és az eltérést okozó eljárást, módszert;

- Az élelmiszer olyan összetevőt tartalmaz, amely bizonyos étkezési hagyományokat követő népesség csoportnál etikai problémákat vethet fel vagy egészségét befolyásolhatja;
- Az élelmiszer külön jogszabályban meghatározott géntechnológiai módosítással előállított szervezetet tartalmaz.
- Az élelmiszer megnevezése legyen elegendően pontos ahhoz, hogy tájékoztasson az élelmiszer valódi jellegéről, és lehetővé tegye megkülönböztetését olyan termékektől, amellyel összetéveszthető. A megnevezésben utalni kell az élelmiszer fizikai, kémiai és más módon történő kezelésére. (1995. évi XC.tv)

5.2. Megtévesztéses esetek az élelmiszerkereskedelemben

GVH bírság magyarnak hirdetett termékek miatt

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) fogyasztói jelzések alapján észlelte, hogy a Penny Market Kereskedelmi Kft. valószínűsíthetően megalapozatlanul keltett olyan benyomást több általa forgalmazott termék tekintetében, miszerint azok „magyar termék”-ek, miközben azok származási helye – a csomagoláson található tájékoztató szerint – nem Magyarország, így a fogyasztók valószínűsíthetően tévesen juthatnak arra a következtetésre, hogy magyar terméket vásárolnak.

A vállalkozás 2010. július 1. és 2012. február 28. közötti időszakban nyomtatott reklámújságjában, plakátokon, a nyomtatott sajtóban és egyéb hirdetéseiben egyes termékeit "magyar termék" megjelöléssel népszerűsítette.

A GVH megítélése szerint az átlagfogyasztó alapvetően a magyar alapanyagból, magyar cég által, magyar munkaerő közreműködésével, Magyarországon előállított termékeket tekinti magyar terméknek. A Hivatal eljárásában azt is vizsgálta, hogy a vállalkozás betartotta-e a saját követelményrendszerének előírásait.

Különböző fogyasztói jelzések alapján konkrétan összesen 11 termék esetében merült fel annak kérdése a vizsgálat indulásakor, hogy azok esetében különböző reklámeszközökön a „magyar termék” megjelölés használata megalapozott volt-e:

- 1,5%-os és 2,8%-os Sissy tej, kacsamájas Taste it! pástétom, 3,5%-os Parkadia UHT tej, Vitala tejszín habspray, Boci csokoládé, Danone Fantasia krémjoghurt (reklámújságokban való megjelenések),

- 700 g-os fürtös paradicsom, 1 kg-os paradicsom, Penny Market saját márkás Bino és Solfruta rostos és szűrt üdítőitalok, Penny Market saját márkás Fancy fültisztító (polcmegállítón való megjelenések).

Öt termék (a Taste it! kacsamájpástétom, a Boci csokoládé, a Parkadia UHT tej, a Vitala növényi alapú habspray és a Danone Fantasia krémjoghurt) esetében – a termék csomagolásán olvasható információk, illetve a vállalkozás saját követelményrendszere szerint is – tévesen került feltüntetésre a magyar termék megjelölés. Az alábbi táblázatban szemlélhetjük.

2. táblázat: A Penny által tévesen megjelölt termékek kampány sorrendben

Termék	A terméket „magyar termék” –ként hirdető reklámújság érvényességi ideje	A „magyar termék” megjelölés módja	Származási hely a csomagolás szerint
Meggyes Danone Fantasia krém joghurt	2010. 07. 22. - 28.		Lengyelország
	2010. 11. 25. – 12. 01.		
	2011. 01. 27. – 02. 02.		
Kacsamájjas Taste it! pástétom	2010. 07. 22.- 28.		Csehország
	2011. 03. 10. – 16.	 „Kiváló Magyar Penny márkák akár 40%-kal olcsóbban!” felirat mellett	
3,5 %-os Parkadia UHT tej	2010. 07. 29.-08. 04.		Németország
Vitala növényi alapú habspray	2010. 08. 12.-17. a reklámújságon kívül a termék reklámja vitrines plakáton is megjelent.		Szlovákia
Boci csokoládé (sárgabarackos-kekszes, fehér, tej, ét)	2010. 11. 25. -12. 01.		Csehország

Forrás: www.gvh.hu adatai

A Penny Market – a vizsgálattal érintett nyolc üzletéből – hat üzletében „magyar termék” polcmegállító címke volt elhelyezve 32 olyan termék mellett, amelyek csomagoláson szereplő származási helye a hatósági ellenőrzés adatai alapján nem Magyarország.

A vizsgált időszakban az alábbi reklám-, illetve tájékoztató eszközök kerültek alkalmazásra

- 1) az üzletek vonzáskörzetében, valamint az üzletekben terjesztett saját, több oldalas (akciós) hirdetési újság (a továbbiakban: reklámújság), ezen belül: (adott esetben „magyar termék” megjelölésekkel):
 - a jellemzően változó terjedelemben, hét naponként, az egész országban azonos tartalommal (egymilliót meghaladó példányszámban) megjelenő reklámújság, amely animált nézetben a vállalkozás honlapján is közzétételre kerül,
- 2) a Penny Market üzleteknél elhelyezett – üzletenként 1-1 darab – beltéri és vitrines plakátok;
- 3) nyomtatott sajtóban – megyei napilapokban, napi bulvárlapban (Blikk), valamint a hetente megjelenő Kiskegyedben – megjelent hirdetések;
- 4) az üzletekben a bejáratí forgókapuknál 2010. év során kihelyezett – 60x82 cm-es méretű, kétoldalas – vásárlói tájékoztató¹⁵, amely a következőket tartalmazta: *„Tisztelt Vásárlóink! Tájékoztatjuk Önöket, hogy a Magyar termék jelöléssel ellátott termékeink származási helye Magyarország. Penny Market Kft.”* Ezen tájékoztatót a Penny Market már nem használja, mivel az érintett információról a reklámújságok utolsó oldalán ad tájékoztatást, a következő tartalommal: *„A magyar termék emblémával jelölt termékeink származási helye Magyarország.”*

Megállapítás:

Az eljárás alá vont több esetben tévesen jelölt termékeket „magyar termékként”, amely alábbi, konkrét esetek alapján arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont több üzletében és több termék esetében is – még a saját rendszeréhez képest is – tévesen kerülhetett alkalmazásra hosszabb időszakban a „magyar termék” megjelölés:

- a) a Penny Market több terméket valótlanul népszerűsítette magyar termékként, így:
 - a meggyes Danone Fantasia krémjoghurtot 2010. július 22. és 28., 2010. november 25. és december 1., illetve 2011. január 27. és február 2. között érvényes reklámújságaiban,
 - a kacsamájás Taste it! pástétomot 2010. július 22. és 28., illetve 2011. március 10. és 16. között érvényes reklámújságaiban,
 - a 3,5%-os Parkadia UHT tejet 2010. július 29. és augusztus 4. között érvényes reklámújságjában,
 - a Vitala növényi alapú habspray-t 2010. augusztus 12. és 17. között érvényes reklámújságjában és vitrines plakátján,
 - a Boci csokoládét 2010. november 25. és december 1. között érvényes reklámújságjában

A Penny Market tévesen alkalmazott „magyar termék” megjelöléseket polccímkéken 2011. május 16-án.

Azt a megállapítást, hogy a Penny Market nem volt tekintettel a „magyar termék” fogalom lehetséges fogyasztói értelmezésére az alábbi körülmények, illetve bizonyítékok támasztják alá:

- a vállalkozás által csatolt és a vizsgált időszakban elismerten alkalmazott két szabályzat, amely a magyar termék megjelölés használatakor nem vette figyelembe a lehetséges többféle fogyasztói értelmezést (ideértve a leggyakoribb fogyasztói értelmezést, az alapanyag származási helye szerinti megközelítést is), mivel a két szabályzat döntően a kereskedelmi célú származási hely fogalomból indult ki;
- a származási hely megjelölése során helye maradt az egyedi mérlegelésnek;
- a fogyasztóknak szóló, a származási hely alapján történő „magyar termék” minősítésről szóló tájékoztatás nem vált az üzenet részévé.

Kiemelt súlyosító körülményként vette a Versenytanács figyelembe, hogy:

- az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének;
- hosszabb időszakon át tartó gyakorlatról van szó, amely a fogyasztók széles körét elérhette;
- az elmúlt öt évben az eljárás alá vont több versenyfelügyeleti eljárásban lett elmarasztalva.

„Magyar termék” megjelölés ellátott termékek, melyek származási helye nem Magyarország a fogyasztóvédelmi felügyelőség 2011. május 16-i vizsgálata szerint:

3. táblázat: Megtévészto „Magyar termék” megjelöléssel ellátott termékek

Penny Market üzlet címe	A helyszíni ellenőrzésről készült jegyzőkönyv száma	A termék neve	A termék származási helye
Kistarcsa, Szabadság út 378/22.	KMF-19793	Ínyenc virsli	Csehország
		Biopon takarékos mosópor	Ausztria, Lengyelország, Szerbia
Érd, Budai u. út 24806 hrsz.	KMF-19863	Casablanca Classico Gran Gusto őrölt pörkölt kávé	Olaszország
		Morzsi prémium kutyaedél, szárnyas, ill. házinyúl ízesítésű	Ausztria
		Leves Mester Tyúkhúsleves leveskocka	Csehország
		Taste it! sertésmájás-borjúhúsos pástétom	Németország
		Samba őszibarack befőtt	Görögország
		Zöldségeskert ecetes cékla	Németország
		Zöldségeskert ecetes gyöngyhagyma	Németország
		Derby Macskanyelv tejsokoládé	Németország
Érd, Bajcsy-Zsilinszky u. 133-135.	KMF-19862	Samba őszibarack befőtt	Görögország
		Karát szafaládé	Ausztria
		Lebkuchen puszedli	Lengyelország
		Fusiu durum száraztészta	Olaszország
		Sűrített paradicsom	Olaszország
		Sárgabarack ízű zselével töltött, csokoládéval félig bevont piskótakorong	Lengyelország
		M&M's Peanut mogyorós draszté tejsokoládében, cukorbevonattal	Lengyelország
Vecsés, Fő u. 106-108.	KMF-19869	Salty pörkölt sós mogyoró	Argentína
		Salty tökmag	Ukrajna
Üllő, Ócsai út 2.	KMF-19868	Botterbloom classic jégkrém	Németország
		Piros prémium csoki	Németország
		Campus friss sajt	Németország
		Mini trappista	Németország
		Vaj, 200 g	Lengyelország
		Csokival bevont puszedli	Lengyelország
		Epres töltött puszedli	Lengyelország
		Sűrített paradicsom	Olaszország
Aszód, Kinizsi Pál u. 45- 49.	KMF-19647	Samba őszibarack befőtt	Görögország
		100 % Burger, 10 darabos	Franciaország
		Coburger Goldstück panírozott camembert sajt	Németország
		Salty tökmag	Ukrajna
		Morzsi prémium kutyaedél, házinyúl ízesítésű	Ausztria
		Blik vízkő-eltávolító	Németország

Forrás: www.gvh.hu adatai

(http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=11&m5_doc=8165)

Esetleírás a Danone példáján



Activia joghurtital megújult csomagolásán "-30% cukor" feliratra szerepelt. Rövid kutatómunkával kiderült, hogy valójában 2,5x annyi cukor került a szuperegészséges joghurtba, mint amennyi korábban volt. A tudatos vásárló olvashatta a csomagoláson, hogy 0% hozzáadott cukorral készült, így 100 g termék 3,7 g cukortartalommal bírt. A polcon lévő dobozokkal valami nem stimmel, rajtuk nagy „-30% cukor” felirat... Megújult a termék?!

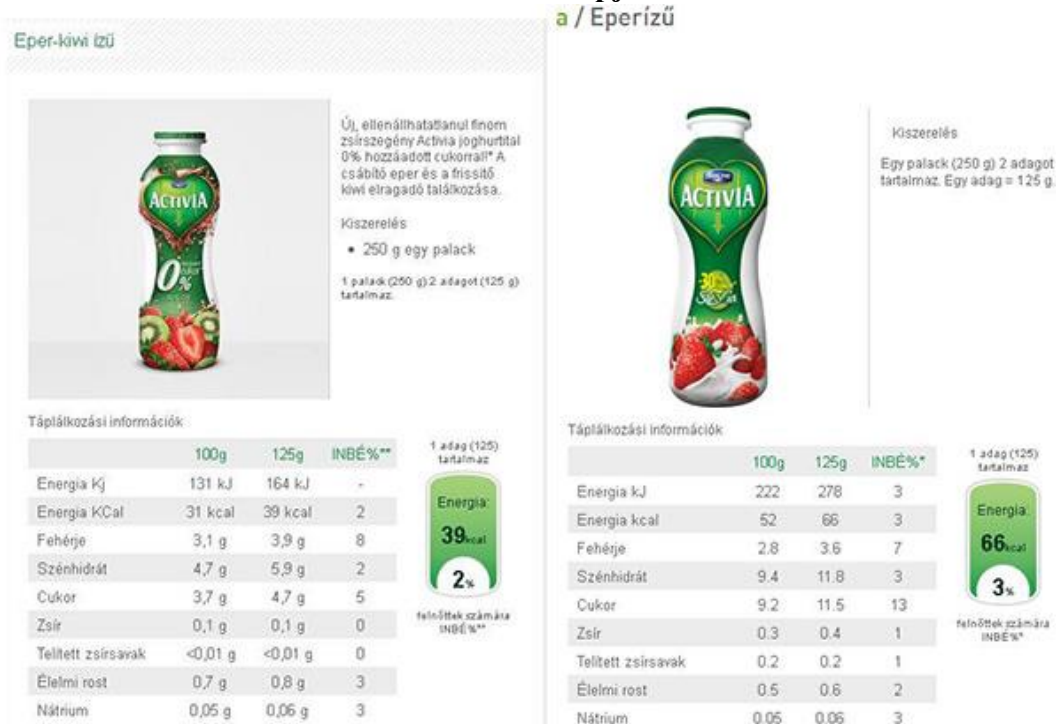
Miszerint: a joghurt cukor és energiatartalma 30%-kal alacsonyabb a hagyományosan édesített joghurtokhoz képest. Alacsonyabb? A régihez viszonyítva viszont két és félszer (!) annyi van benne. Csak egy rövid összehasonlítás a „termékfejlesztésről”, 100 g-ra vetítve a pontosság kedvéért:

4. táblázat: Régi és új Activia összetevői

Összetevő	változás	régi	új
kalória-tartalom növekedése	170%	31 kcal	52 kcal
szénhidrát-tartalom növekedése	200%	4,7 g	9,4 g
cukortartalom növekedése	250%	3,7 g	9,2 g
zsírtartalom növekedése	300%	0,1 g	0,3 g
telített zsírsavak növekedése min.	2000%	<0,01 g	2 g
fehérjetartalom	-10%	3,1 g	2,8

Forrás: Danone

7. ábra Eltérő információk a címkézés alapján



Forrás: Danone

A Danone tájékoztatása a panaszra vonatkozóan a következő: a vásárlók pontos tájékoztatása érdekében került rá a felirat, és jogszabály kötelezi őket erre, továbbá: „Ahogyan a bejegyzésében Ön azt pontosan említette, az új Activia Stevia termékünk energia- és cukortartalma valóban „a hagyományosan édesített joghurtokhoz képest” alacsonyabb 30%-kal. Nem állítottuk tehát, hogy alacsonyabb, mint a korábbi 0% hozzáadott cukrot tartalmazó termékünké. Vásárlóink pontos tájékoztatása érdekében ezt minden, az új termékkel kapcsolatos kommunikációs anyagon és – ahogy azt Ön is megírta - a termék csomagolásán is feltüntettük. Ugyanis a vonatkozó jogszabályok előírják, hogy a termék csökkentett cukortartalmára vonatkozó állításnál az összehasonlítás a magyar piacon elérhető összes, hagyományosan (cukorral és vagy mézzel, stb.) édesített joghurttal történjen. A Danone-nál reklámanyagainkat minden esetben előzetesen véleményeztetjük az illetékes szakmai szervezetekkel is, hogy fogyasztóink minden esetben pontos és világos tájékoztatásban részesüljenek. Ez ebben az esetben is így történt.”

Meglátás a vásárló szemszögéből - miért megtévesztő a felirat:

- Az új Activián messziről látható "-30% cukor" felirat azért megtévesztő, mert a termékcsalád dizájnáltáson esett át. Ne tegyünk úgy, mintha nem a rendszeres fogyasztó lenne a célcsoport, aki a korábbi, éveken keresztül megszokott terméket keresi és arra asszociál az új láttán.
- Honnan lehetne tudni, milyen egyéb "hagyományos édesített joghurttal" hasonlították össze az új Activiát? A honlapon vagy sehol máshol nem látni viszonyítási pontot és naiv ügyfél is csak a régi Activiával tudta összehasonlítani, a fent említett okok miatt. A "hagyományosan édesített joghurtokhoz képest" állítás ebben a formában szintén nem állja meg a helyét, mintegy energiaspirálosan bizonyíthatatlan, hiszen semmilyen adatot nem tüntetnek fel ezekről.
- Az apró betűs/csillagozott tájékoztatást pedig már évtizedekkel korábban be kellett volna tiltani, hiszen a gyakorlat alapján kizárólag megtévesztésre használják.

(http://homar.blog.hu/2013/08/08/szemermetlenül_hazudik_a_danone)

Eljárás indult a McDonald's magyarországi Étterem Hálózat Kft.- vel szemben

A GVH 2013. február 12-én versenyfelügyeleti eljárást indított a McDonald's Magyarországi Étterem Hálózat Kft.-vel szemben, mert az általa forgalmazott csirkehús felhasználásával készült termékek kereskedelmi gyakorlatával valószínűsíthetően megtévesztette a fogyasztókat, mivel vélhetően valótlanul tüntette fel az áru egy lényeges jellemzőjét, a csirkehúst, amely valójában darált csirkehúsból és egyéb összetevőkből készült húspogácsa.

Fenti magatartásával a McDonald's Magyarországi Étterem Hálózat Kft. valószínűsíthetően megsértette egyrészt az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (Éltv.) 10. § (2) bekezdésének a) pontjában előírt tilalmat – figyelemmel (4) bekezdésben foglalt rendelkezésre, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, a 6. § (1) bekezdés b) pontjának ba) alpontjában foglalt tényállás megvalósításával.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti annak kimondását, hogy a nevezett vállalkozás a jogsértést elkövette. Az eljárás a tények tisztázására, és ezen keresztül a

feltételezett jogsértés elkövetésének bizonyítására irányul. Az eljárás befejezésének határideje 3 hónap, amely azonban – az ügy bonyolultságától függően – két alkalommal, legfeljebb 2 hónappal meghosszabbítható.

(http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=341&m20_act=4&m524_curr=1)

Nemzeti színek, magyaros motívum, Hungarikum szlogen



A Gazdasági Versenyhivatal az Auchan Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.- vel szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat lefolytatása miatt eljárást indít. A Kft. egyes termékeinek népszerűsítése során valótlanul azt a látszatot keltette a fogyasztóban, hogy magyar terméket vásárol.

Az eljárás alá vont vállalkozás a 2010. augusztus 6-tól 12-ig tartó időszakban megjelenő országos kiadványában 5 piros-zöld színű népies minta és a piros és zöld színnel írt „Auchan Hungarikum” szlogen alkalmazásával hirdette 74 termékét. Megtalálhatóak voltak például friss húсарuk (sertés oldalas, sertéskaraj, marha lábszár), mélyhűtött áruk (marha pacal, Orsi tanyasi rántott csirkemell), pékáruk (házi jellegű kenyér, dobos torta), felvágottak (sajtos tavaszi pulyka rolád, sertés párizsi, Gyulai kolbász, Pick téliszalámi), sajtok (Pannónia, mozzarella), csokoládék, kekszek (Boci, Pilóta), konzerváruk (Snack pástétom, sertés májkrém, sólet, Vitamor extra dzsem, natúr lekvárok), italáruk (Borsodi dobozos sör, Apenta szénsavas üdítital, Szentkirályi ásványvíz, Sió őszibarack, Kalinka vodka).

Az Omnia őrölt kávé, a reklámkiadvány érvényességének hetében 350 db óriásplakáton is országos lefedettséggel jelent meg, továbbá áruházanként egy-egy példányban Auchan Hungarikum feliratot tartalmazó dekorációt helyeztek ki az Auchan Hungarikumként elkülönített termékek fölé.



Az „Auchan Hungarikum” szlogen jelentése az átlagfogyasztó számára egyenlő a „magyar termék” fogalommal („magyar termék” alatt pedig a Magyarországon előállított termék értendő, élelmiszerek esetében pedig ezen felül magyar

alapanyagból való készítést is jelenti a magyar termék fogalom). Álláspontja szerint az „Auchan Hungarikum” szlogen adott körülmények között való használata alatt az átlagfogyasztó nem a „magyar termék” fogalmat érthette. Az átlagfogyasztó nem gondol a termék alapanyagának magyar eredetére a köztudottan csak egzotikus tájakon termő növények esetében. Így nyilván nem gondolja a fogyasztó azt, hogy a kávé, csokoládé, gyümölcsle stb. Hungarikum szlogennel való hirdetése azt akarná jelenteni, hogy a kávé, a kakaót, a narancsot Magyarországon termelnék.

Megállapítás:

Az Auchan Hungarikumként a bemutatott módon reklámozott 74 termék közül

a) 33 termékre, az összes reklámozott termék 44,5%-ára vonatkozóan tett olyan nyilatkozatot az eljárás alá vont, mely szerint azokat Magyarországon állítják elő, és élelmiszerek esetén a felhasznált alapanyag származási helye is Magyarország.

5. táblázat: Magyarországon gyártottnak nevezett termékek

Termék megnevezése	Alapanyag termelése/gyártása	Késztermék termelése/gyártása	Forgalmazó	Beszállító	A csomagoláson található információ szerint
Pöttyös túrórudi 8* 30g	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Szarvasi Mozzarella sajt 100g	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Pannónia sajt tej	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Sertés+marha darálthús	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Sertés daráltcomb	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Sertés pörkölt hús	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Sertés oldalas	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Marhacomb pörkölt hús	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Marha lábszár	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Gyulai kenőmájás	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Gyulai kolbász	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Füstölt pulykapárizsi	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Sajtos tavaszi pulykarolád	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Omnia örölt kávé 3*250g	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Detki Tere Fere omlóskeksz	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
100% Natúr lekvárok	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Bertók Méhészet hárs, akác, virág méz	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Kalocsai paprika	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Izsáki levestészták	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Jona rostos almalé	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Borsodi, Borsodi Friss dobozos sör	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Balfi ásványvíz	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.
Szentkirályi ásványvíz	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Márka szénsavas üdítőital	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar

Apenta szénsavas üdítőital	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Sió őszibarack, kajszibarack, vilmos körte 1l	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Soproni dobozos sör	magyar	magyar	magyar	magyar	magyar
Götz borok	magyar	magyar	magyar	magyar	n.a.

Forrás: www.gvh.hu

b) 3 termékről (az Auchan Hungarikumként reklámozott termékek 4%-áról) megállapítható, hogy azok nem Magyarországon előállított termékek

6. táblázat: Nem Magyarországon előállított 3 termék

A termék megnevezése	Alapanyag termelése/ gyártása	Kész- termék Termé- lése/ gyártása	Forgal- mazó	Beszál- lító	A csomagoláson található információ szerint
Classic gyorsfagyasztott marhapacal (szarvasmarha)	olasz	olasz	olasz	magyar	n.a.
Clean Góliát háztartási papírtörölő	n.a.	olasz	magyar	magyar	-
Tomí Kristály mosópor 6kg	osztrák	osztrák	magyar	magyar	-

Forrás: www.gvh.hu

c) 38 termékről (51,4%) pedig az eljárás alá nem bizonyította azt, hogy Magyarországon állították elő és/vagy élelmiszer esetén az alapanyag magyar származású

7. táblázat: Élelmiszerek, amelyek alapanyagainak hazai eredete nem bizonyított

A hirdetett termék megnevezése	Alapanyag termelése/gyártása	Késztermék termelése/gyártása	Forgalmazó	Beszállító	A csomagoláson található információ szerint gyártja
Sertéskaraj	n.a.	magyar	magyar	magyar	n.a.
Marha gulyáshús	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Orsi Tanyasi rántott csirkemell	n.a.	magyar	magyar	magyar	n.a.
Eredeti magyar csemege paprikás szalámi	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Mátyás paprikás csemege szalámi	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Mangalica csemege szalámi	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Sertés párizsi	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Téliszalámi turista	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Pick téliszalámi	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Házi jellegű kenyér	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.
Dobos torta	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	n.a.

Cerbona müzli szelet	n.a.	n.a.	n.a.	magyar	n.a.
Mogyi pörkölt sós tökmag	n.a.	magyar	magyar	magyar	n.a.
Vitamor extra dzsem	n.a.	n.a.	n.a.	magyar	magyar
Kecskeméti főzelék, gyümölcsök	n.a.	n.a.	magyar	magyar	n.a.
Kecskeméti bébiitalok	n.a.	n.a.	magyar	magyar	n.a.
Cerbona liszt	n.a.	n.a.	magyar	magyar	n.a.
Classic májkrém	n.a.	magyar	magyar	magyar	magyar
Sólet kolbással	n.a.	magyar	magyar	magyar	magyar
Snack májkrémek	n.a.	magyar	magyar	magyar	magyar
Erős Pista	n.a.	magyar	magyar	magyar	magyar
Kalocsai ketchup	n.a.	magyar	magyar	magyar	magyar
Sió gyümölcsszörp	magyar - EU	magyar	magyar	magyar	magyar
Kalinka vodka, Kalinka szamovár	n.a.	magyar	magyar	magyar	Forgalmazó: Zwack Unicum Nyrt.
Vénusz étolaj	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Globus majonéz	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tavi pisztráng	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Boci táblás csokoládé	n.a.	n.a.	magyar	magyar	
Pilóta keksz	n.a.	n.a.	n.a.	magyar	
Vaniliás karika	n.a.	n.a.	n.a.	magyar	

Forrás: www.gvh.hu

Megállapítás:

A magyarként reklámozott termékek egy jelentős része nem minősül magyarnak olyan értelemben, ahogy azt a fogyasztók értik. Az eljárás alá vont közölt ezt alátámasztó adatokat néhány termék esetén, részben nem bizonyította a termékek magyarországi előállítását és élelmiszerek esetén az alapanyagok magyarországi származását.

Az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt arra, hogy a fogyasztók tájékozott döntési lehetőségét érzékelhetően rontsa, s fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A Versenytanács szerint ezen nem változtat az a körülmény sem, ha a fogyasztónak utóbb esetleg lehetősége volt a termékek magyarságát a csomagolás segítségével ellenőrizni, tekintettel arra, hogy addigra már az első néhány üzleti döntés (az áruház felkeresése, a termék kiválasztása a többi hasonló termék közül tüzetesebb áttanulmányozásra) már megtörtént.

Fogyasztó megtévesztése miatt 30.000.000 Ft összegű bírsággal sújtották. (http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=11&m5_doc=7261)

80 tonna lejárt és átdátumozott gumicukrot vontak ki a forgalomból (2013.08.16.)

Mintegy 400 ezer tasak átcímkezett, jogellenesen meghosszabbított minőség megőrzési idejű gumicukor miatt több mint 300 milliós bírságot szabott ki a Pest Megyei Kormányhivatal - közölte a Vidékfejlesztési Minisztérium (VM).

Az élelmiszer-biztonsági ellenőrök a szaktárca közleménye szerint még 2013. júniusban kaptak közérdekű bejelentést arról, hogy szokatlanul olcsón, jelentős mennyiségű gumicukrot árulnak az interneten. A hatóság azonnal intézkedett, az ellenőrök egy Pest megyei raktárépületben bukkantak a 149 raklapnyi édességre. A 400 ezer zacskónyi gumicukor nagy részének hét éve lejárt a szavatossága, ezért az élelmiszerbiztonságért felelős hatóság feljelentést tett a rendőrségen nagy mennyiségű, rossz minőségű termék forgalmazása miatt. Az ellenőrzés során kiderült, hogy a rossz minőségű termékeket egy svájci székhelyű vállalkozás egy Pest megyei raktárhelyiségben tárolta, majd azokat átcímkezve és 2014-es minőség megőrzési idővel ellátva kínálta megvételre. Az élelmiszerbiztonsági hatóság elrendelte a mintegy 400 ezer tasak, vagyis körülbelül 80 tonna mennyiségű átcímkezett gumicukor megsemmisítését, így ezek a termékek már nem kerülhettek kereskedelmi forgalomba. A megsemmisítéssel egy időben a Pest Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állat-egészségügyi Igazgatóság 332 milliós élelmiszer-ellenőrzési bírság szabott ki a visszaélést elkövető cégre. A rossz minőségű termékből egyáltalán nem kerülhetett kereskedelmi forgalomba, mert a dokumentumok alapján a Magyarországra behozott gumicukor mennyisége megegyezett a raktárban talált édesség mennyiségével – közölte a Pest megyei kormányhivatal. (http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/brutalis-birsag)

5.3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság jelentése

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jelentést adott ki több élelmiszercsoportot érintő fogyasztókat megtévesztő információjának összegyűjtése kapcsán.

5.3.1. Szárastészták

Az ellenőrzés célja:

A magyar gasztronómiának, a hazai táplálkozási szokásoknak, illetve a változatos elkészítési módnak köszönhetően a tészta sokak által közkedvelt élelmiszer. Ezt felismerve a szárastésztagyártók különböző tojástartalommal és változatos megjelenési formában állítják elő termékeiket, így a vásárlók számos termékből válogathatnak attól függően, milyen ételt szeretnének készíteni. Mindazonáltal minden fogyasztó számára

elengedhetetlenül fontos, hogy az általa vásárolt száraztészták minden esetben valóban tartalmazzák a termék jelölésében feltüntetett tojástartalmat, hiszen ebben a tekintetben kizárólag a csomagoláson szereplő információkra tud hagyatkozni, ezáltal meglehetősen kiszolgáltatott helyzetben van az ilyen termékek vásárlásakor. Ez különösen nagy jelentőséggel bír azokban az esetekben, amikor a vásárló a magasabb tojástartalom miatt dönt a drágább árfekvésű termék mellett. Fentiekre figyelemmel vizsgálatunk elsősorban a száraztészták csomagolásán elhelyezett tojástartalom laboratóriumi vizsgálatokkal történő ellenőrzésére irányult abból a célból, hogy az adott termék valóban rendelkezik-e azzal a tojástartalommal, amelyet a gyártó a termék csomagolásán megjelölt.

Az ellenőrzés résztvevői:

A kereskedelmi forgalomban kapható termékek mintavételezésére az élelmiszer forgalmazó kiskereskedelmi egységekben, áruházláncokban, kisebb élelmiszerboltokban, reform üzletekben, natura boltokban és egyéb hasonló egységekben került sor.

Vizsgálat alá vont termékek:

Az ellenőrzés kizárólag a tojással készült száraztészták ellenőrzésére terjedt ki. A Magyar Élelmiszerkönyv (a továbbiakban: MÉ) meghatározása szerint a tojásos száraztészta gabonafélék őrlményeiből, legalább 1db/száraztészta kilogramm teljes tojást vagy annak megfelelő tojáskészítményt tartalmazó, ivóvíz felhasználásával készült terméket jelent. A tojást tartalmazó száraztészták csomagolásán a gyártónak/forgalmazónak kötelezően fel kell tüntetnie a tojástartalmat számmal vagy betűvel, amely arról nyújt információt a fogyasztónak, hogy az adott száraztészta termék 1 kilogrammját hány darab tojás felhasználásával állították el. Az ellenőrzés az alábbi megnevezéssel rendelkező száraztészta termékek körére terjedt ki:

- Tojásos száraztészta,
- Tojásos durum száraztészta,
- Házi jellegű tojásos száraztészta,
- Egyéb tojással készült száraztészta.

Ellenőrzési szempontok:

A mintavételre kiválasztott termékek tojástartalma negatív eltérést enged meg

- kevesebb, mint 4db/kg tojástartalmú száraztésztánál: 15%

- 4-6db/kg tojástartalmú száraztésztánál: 20%
- több mint 6db/kg tojástartalmú száraztésztánál: 25%

A vizsgálat megállapításai:

A vizsgálatban 48 db tojásos száraztésztát mintavételeztek.

8. ábra: A vizsgált száraztészták tojástartalma szerinti megoszlása



Forrás: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (2013)

A vizsgált termékek között a legtöbb 8 tojásos (31 db), illetve 4 tojásos (10 db) volt. A gyártók ugyanakkor 1-2 tojás felhasználásával is állítanak elő száraztésztákat, ezért a felügyelők a mintavételezéseik során ezekből is választottak néhány mintát (2 tojásos 5 db, 1 tojásos 1db).

A laboratóriumban vizsgált paraméterek alapján összesen 9 féle száraztészta nem felelt meg a követelményeknek, míg további egy terméken a fogyasztókat megtévesztő tájékoztatást tüntettek fel, amely összességében 20%-os kifogásolási arányt eredményezett. A laboratóriumban vizsgált termékminták 15%-a (7 db) a követelménynél kevesebb tojástartalommal rendelkezett.

A száraztészták esetében a vizsgált követelmények közül a tojástartalom a legfontosabb paraméter, hiszen a fogyasztók is ennek ismeretében döntenek egy-egy termék vásárlása mellett.

Mivel a nagyobb tojástartalmú termékek kedveltebbek a fogyasztók körében, ezért a felügyelőségek a legtöbb mintát (31 db) a 8 tojásos termékkategóriából vették.

8. táblázat: Száraztészták tojástartalma

Száraztészta típusa	Vizsgált minták száma (db)	Kifogásolt minták száma (db)	Kifogásolási arány
8 tojásos	31	6	19%
5 tojásos	1	0	0%
4 tojásos	10	0	0%
2 tojásos	5	1	20%
1 tojásos	1	0	0%

Forrás: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (2013)

A fentiekből leolvasható, hogy a tojástartalom vonatkozásában az összes vizsgált 1, 4, és 5 tojásos száraztészta tojástartalma megfelelt a követelményeknek, míg a 2 tojásos 5 száraztésztából 1 minta lett kifogásolt, amely esetében a kimutatott tojástartalmon mindössze 1 db/kg volt (azaz a negatív eltérés több mint háromszorosa volt a megengedett 15%-nál).

A vonatkozó irányelvben foglaltak alapján, a több mint 6 db/kg tojástartalmú száraztésztánál a megengedett maximális eltérés 25%, tehát a 8 tojásos száraztésztáknak minimum 6 db tojást kell tartalmazniuk száraztészta kilogrammonként.

Mivel a minták elbírálásánál a mérési bizonytalanságra is figyelemmel voltunk, így a 8 tojásos száraztészta akkor kapott „Követelményt nem elégíti ki” minősítést, ha 5,5 db/kg tojásnál kevesebb volt a mérési eredmény.

A vizsgált **8 tojásos** száraztészták mérési eredményeit, egyúttal azok nagymértékű szórását

az alábbi grafikon szemlélteti.

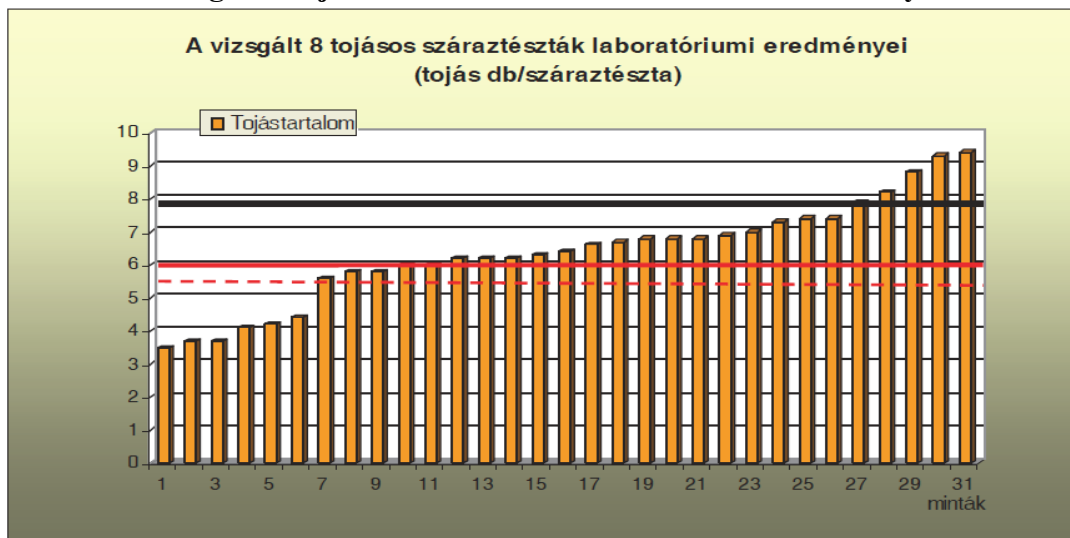
Vastag fekete vonal (8 db/kg tojás): a termékminták megnevezésében jelölt tojástartalom.

Piros vonal (6 db/kg tojás): egyszeres negatív eltérés, a 8 tojásos termékminták megengedett

maximális negatív eltérése: 25%, azaz 2 db tojás (a MÉ 2-85 számú irányelv alapján).

Piros szaggatott vonal (5,5 db/kg tojás): a „Követelményt kielégít_” határ.

9.ábra: A vizsgált 8 tojásos száraztészták laboratóriumi eredményei



Forrás: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (2013)

Sajnálatos módon a kifogásolt 6 db 8 tojásos száraztészta közül 3 db mintánál az eltérés meghaladta a megengedett mérték kétszeresét is (tojástartalom 3,5 db/kg, illetve két terméknek 3,7 db/kg), míg a másik 3 db alig lépte túl azt (4,1 db/kg, 4,2 db/kg és 4,4 db/kg tojástartalom).

A legnagyobb arányt azok a bevizsgált minták teszik ki (12 db), amelyek tojástartalma a megengedett negatív eltérésen belül volt (azaz 6 és 8 db/kg között), míg a csomagoláson feltüntetett értéknél magasabb, azaz 8 db/kg feletti értéket csak 3 db minta vonatkozásában mutatott ki a laboratóriumi vizsgálat. A vizsgált száraztésztákból a laboratórium mérései alapján 3 db minta esetében fordult elő, hogy a minták tojástartalma ugyan a megengedett 6 db/kg alatti volt, azonban a mérési bizonytalanságot figyelembe véve, még megfelelő minősítést kaptak.

Pozitív tapasztalata a vizsgálatnak, hogy a 16 db bevizsgált 2, 4 és 5 tojásos száraztészta több, mint a felének (9 db) a tojástartalma több volt, mint amennyit a csomagolás alapján a gyártó vállalt (tojástartalom szerinti megoszlásban: 2 db 2 tojásos, 6 db 4 tojásos, és 1 db 5 tojásos).

Összefoglalás

A fogyasztók számára az élelmiszerek jelölésén feltüntetett információknak nagy jelentőségük van, mivel azok alapján mérlegelnek, illetve döntenek egy termék megvásárlása mellett. Nincs ez másként a száraztészták csomagolásán jelölt tojástartalom vonatkozásában sem, hiszen a fogyasztó abban a tudatban vásárolja meg az adott terméket, hogy azt a gyártó a csomagoláson feltüntetett tojástartalommal állította elő. Ezért jelen témavizsgálatunk elsődleges célja annak ellenőrzése volt, hogy a mintavételezett termékek tojástartalma (a megengedett eltérést is figyelembe véve) megfelel-e a jelölésen feltüntetettnek.

A legsúlyosabb szabálytalanságot tapasztaltuk, hogy 3 db minta tojástartalma a megnevezéssel (8 tojásos) ellentétben 4 db/kg alatti volt.

A termékcímkén előforduló jelölések tekintetében 1 száraztészta esetében tapasztaltak megtévesztő információt, ugyanis a csomagoláson 2 fajta, egymástól eltérő tájékoztatás szerepelt a termék tömegére vonatkozóan.

(http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes/jelentes_szarazteszt_a_2013.html)

5.3.2. Kolbász és sütnivaló kolbász termékek

A különféle kolbászok természetes bélbe vagy műbélbe töltött, darált vagy apróra vágott húsból és szalonnából készült, sóval, fűszerpaprikával és egyéb fűszerekkel készült húskészítmények.

Sütnivaló kolbász sertésvékonybélbe, juhbélbe vagy emészthető műbélbe töltött, 4-6 mm-es szemcseméretű sertéshúsból, baromfihúsból vagy a kettő keverékéből és szalonna alapanyagokból, valamint jelleg- és íz kialakító anyagokból áll. Megnevezése minden esetben „sütnivaló kolbász”, amely mellett a „fogyasztása előtt sütés szükséges” szöveget kell feltüntetni.

A parasztkolbász, 25-38 mm átmérőjű bélbe, emészthető műbélbe töltött, 4-8 mm szemcseméretű sertéshúsból és/vagy marhahúsból, szalonnából, húspépből és fűszerekből áll, amelyet füstölnek.

Az érlelt kolbászok különböző átmérőjű, természetes vagy mesterséges burkolatba töltött, különböző szemcseméretűre aprított marha és/vagy baromfi és/vagy más vágóállat és/vagy gépi csontozású hús, továbbá szalonna alapanyag, vagy baromfi zsiradék, vagy marhafaggyú, továbbá jelleg- és íz kialakító anyagok felhasználásával készült termékek. Előállításuk során használhatnak érlelés szabályozókat, vagyis olyan

mikrobiológiai vagy kémiai eredetű anyagokat, amelyek elősegítik a húskészítmények szabályozott, a hagyományosnál gyorsabb érlelését.

Mintavételezés:

A termékek mintavételezésére 2013. április 2. és április 18. között került sor.

Vizsgált minták:

8 parasztkolbász, 8 sütnivaló kolbász, érlelt kolbászok csoportjába tartozó 7 kolbász, 6 szárításos eljárással készült termék, 1 gyorsérlelésű kolbász

Követelmények:

- Szárításos érleléssel készült kolbászok kémiai minőségi jellemzői:

Víz-fehérje hányados	legfeljebb 1,9
Zsír-fehérje hányados	legfeljebb 3,0
Nátrium-klorid-tartalom	legfeljebb 5,0% (m/m)

- Érlelés szabályozóval készült kolbászok kémiai minőségi jellemzői:

Víz-fehérje hányados félszáraz kolbász	legfeljebb 2,1
Víz-fehérje hányados száraz kolbász	legfeljebb 1,9
Zsír-fehérje hányados félszáraz kolbász	legfeljebb 2,5
Zsír-fehérje hányados száraz kolbász	legfeljebb 2,7
Nátrium-klorid-tartalom	legfeljebb 5,0% (m/m)

- Parasztkolbászok kémiai minőségi jellemzői:

Víz-fehérje hányados	legfeljebb 1,9
Zsír-fehérje hányados	legfeljebb 3,0
Nátrium-klorid-tartalom	legfeljebb 5,0% (m/m)

- Sütnivaló kolbászok kémiai minőségi jellemzői:

Fehérjetartalom	legalább 12,0% (m/m)
-----------------	----------------------

Víztartalom	legfeljebb 60,0% (m/m)
Zsírtartalom	legfeljebb 35,0% (m/m)
Nátrium-klorid tartalom	legfeljebb 3,5% (m/m)

Vizsgálat eredménye:

Sütnivaló kolbászok közül 2 termék nem teljesítette a vonatkozó élelmiszerkönyvi követelményeket. Az Erzsébet Húsbolt által forgalmazott „Sütnivaló kolbász” megnevezésű termék víztartalma (65.39 m/m %) messzemenően meghaladta az előírás szerinti 60.0 m/m %-os, maximálisan megengedhet értéket, a SLE-PA Kft. ”Sütnivaló kolbász” elnevezésű terméke zsírtartalom tekintetében lépte túl jelentős mértékben (47.98 m/m %) az élelmiszerkönyv által meghatározott, legfeljebb 35,0 m/m %-os zsírtartalom követelményét.

A Tesco Global Áruházak Zrt. Tesco Value parasztkolbásza 49.02 m/m %-os zsírtartalommal rendelkezett a címke szerint megjelölt 33,60 g/100g értékkel szemben. A csomagoláson „az adat tájékoztató jellegű, ingadozása elő fordulhat” megjegyzés szerepelt, a címkén feltüntetett érték és a mért érték közötti indokolatlanul nagy eltérés következtében a termék nem bizonyult megfelelőnek e tekintetben. A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat kérdése igazolódik.

A nem megfelelésekkel kapcsolatban szükséges intézkedések megtétele a területileg illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségeinél folyamatban van. (http://www.nfh.hu/data/cms123023/kolbasz_sutnivalo_kolbasz_honlapra.pdf)

5.3.3. Virslik összehasonlítása

A virsli a vörösáruk csoportjába tartozik. Vörösárunak hívják azokat a húspépből készített termékeket, amelyeket szalonna hozzáadásával finomra aprítanak, általában bélbe töltenek, rövid ideig forrón füstölnek és azt követően hő kezelnek. A húspépet húsból állítják elő nitrítés sóval, vízzel finomra aprítva. Az idegen vizet víz vagy jégpehely formájában adják a masszához, melynek az a szerepe, hogy a húsfehérje (izomfehérje) a só jelenlétében oldatba menjen, és a megduzzadt fehérje hálószerűen zárja magába a vizet és a zsírt. Ezáltal a hő kezelés során koaguláló fehérjeháló meggátolja a víz, illetve a zsír kiválását. A vörösáruk nyersanyaga hagyományosan marhahús és szalonna, újabb időkben azonban jelentősen elterjedt a sertéshús és baromfihús használata is. A hústartalom a késztermékekre vonatkoztatva legalább 40%.

Vizsgált termékek:

A vizsgált termékek a rendkívül olcsó készítményektől kezdve az igen drága ársávba tartozókig tükrözték a kereskedelemben kapható széles termékválasztékot.

Vizsgálatok:

A vizsgált paraméterekből minősített és nem minősített csoportok képzésére került sor.

A minősített csoport paramétereit egyenként értékeltük pontozásos rendszerben, melyek a következők voltak:

1. Érzékszervi tulajdonságok

- külső megjelenés
- állomány
- metszéslap
- illat
- íz (aroma)

Az érzékszervi bírálatot 20 pontos, az egyes tulajdonságokat 0-5 pontig értékeltük.

A bírálat során a „Bécsi virsli védőgázás csomagolásban (ALDI)” termék bizonyult a legjobbnak: maximális pontot kapott minden tulajdonságra. Emellett kiválónak mutatkozott még négy termék: a „Bécsi hosszú virsli juhbélbe töltve” (Wiesbauer), a „Frankfurti virsli vékony juhbélben, füstölve és előfőzve” (Wagner Delikát); a „Pick Békebeli roppanós virsli” és egy viszonylag olcsóbb termék, a „Familia baromfi virsli” (Pick). Leggyengébben a „Spar sertés virsli műbélben” és egy viszonylag drága termék – a „Sága Fini Mini pulykavirsli védőgázás csomagolásban” – szerepeltek

2. Zsirtartalom

Azt vizsgáltuk egyrészt, hogy a termékek zsirtartalma az előírt határértéken belül van-e, illetve azt is elemeztük, hogy azon belül milyen értéket mutat. A bírálathoz a következő követelményrendszert alakítottuk ki:

Zsirtartalom %(m/m): (max. 25,0%)

> 25	0 pont
23,5 – 25,0	1 pont
21,9 – 23,4	2 pont

20,3 – 21,8	3 pont
18,7 – 20,2	4 pont
<18,6	5 pont

Négy termék – a „Bécsi hosszú virsli Juhbélbe töltve” (Wiesbauer) (26,8%), a „Hagyományos KOMÉTA bécsi virsli védőgázban” (27,1%), a „Zimbo bécsi sertés virsli” (25,2), valamint a „SÁGA Füstli bükkfával füstölt, borsos-fokhagymás pulykavirsli” (25,8%) – zsírtartalma meghaladta az Élelmiszerkönyvben deklarált maximális értéket; tehát ezen termékek zsírtartalom tekintetében nulla pontot kaptak.

3. Víztartalom

A virsli víztartalmát a Magyar Élelmiszerkönyv 70,0 m/m%-ban maximalizálja. Azt vizsgáltuk, hogy a termék víztartalma az előírt értéken belül van-e, valamint, hogy azon belül milyen értéket képvisel.

Víztartalom %(m/m): (max. 70,0%)

> 70	0 pont
67,6 – 70,0	1 pont
65,1 – 67,5	2 pont
62,6 – 65,0	3 pont
60,1 – 62,5	4 pont
<60,0	5 pont

1 termék nem felelt meg az Élelmiszerkönyv által előírt maximális víztartalomnak: az „eFeF baromfi virsli műbélben” (70,48%), ezért a termék nulla pontot kapott.

4. Kötőszöveti fehérje tartalom

Nem minősített paraméterek keretében vizsgálat alá került a termékek nettó tömege, fehérje- és nátrium-klorid- (konyhasó) tartalma, mikrobiológiai tisztasága.

5. Fehérjetartalom

A virslinek legalább 10,0% (m/m) fehérjetartalommal kell rendelkeznie. Vizsgálataink során teszteltük. A fehérjetartalom minimális értékének 1 termék, a „Bécsi hosszú virsli

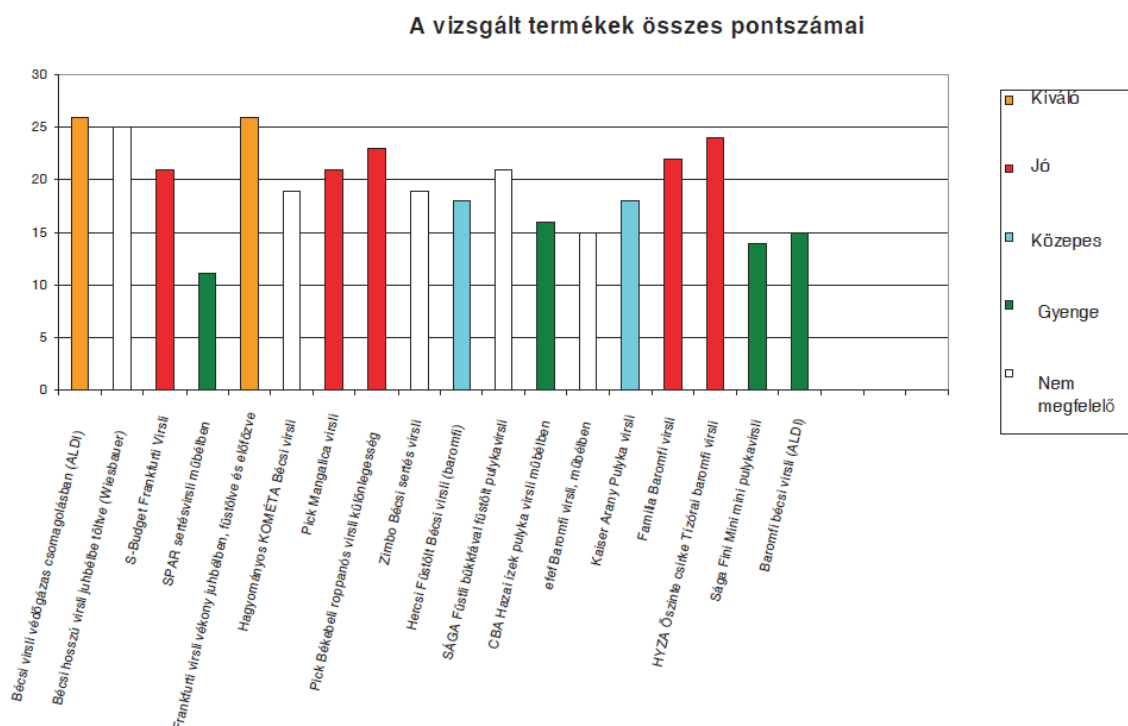
juhbélbe töltve” (Wiesbauer) nem felelt meg (mért fehérje tartalom: 9,74). A többi virsli kielégítette az Élelmiszerkönyv által előírt követelményt.

Az általunk vizsgált legmagasabb fehérjetartalmú termék a „Kaiser Arany pulyka virsli” volt (15,58%), amely azonban szójafehérjét tartalmazott. Tekintettel arra, hogy a „Kaiser Arany pulyka virsli” elnevezésében szereplő „Arany” jelző a pulyka virsli kiválóságára utal, ezért a termék a húsfehérjén kívül nem tartalmazhatna szójafehérjét. E megfontolásból a termék megnevezésének helytállósága kétségbe vonható.

Vizsgálat eredménye:

A végső minősítés alapján két termék, a „Bécsi virsli védőgázas csomagolásban” (ALDI) és a „Frankfurti virsli vékony juhbélben, füstölve és előfőzve” végzett a „Kiváló” kategóriában. A vizsgált termékek közül 5 db termék – a „Bécsi hosszú virsli Juhbélbe töltve” (Wiesbauer), a „Hagyományos KOMÉTA bécsi virsli védőgázban”, a „Zimbo bécsi sertés virsli”, valamint a „SÁGA Füstli bükkfával füstölt, borsos-fokhagymás pulykavirsli” és az „eFeF batomfi virsli műbélben” – esett a „Nem megfelelő” kategóriába.

10. ábra: A vizsgált termékek összes pontszáma



Forrás: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (2013)

Fehérjetartalom tekintetében egy minta, a „Bécsi hosszú virsli juhbélbe töltve” (Wiesbauer) nem felelt meg az előírásnak. A víztartalom megengedett értékét egy termék, az „eFeF baromfi virsli műbélben” lépte túl. A zsírtartalomra vonatkozó maximális értéket négy termék haladta meg, a „Bécsi hosszú virsli Juhbélbe töltve” (Wiesbauer), a „Hagyományos KOMÉTA bécsi virsli védő gázban”, a „Zimbo bécsi sertés virsli”, valamint a „SÁGA Füstli bükkfával füstölt, borsos-fokhagymás pulykavirsli”.

5.3.4. Élelmiszerek általános jellemzése

Ellenőrzés időtartama:

2012. április 2. – szeptember 21.

Ellenőrzés területei:

Az előre csomagolt, a lédig zöldség-gyümölcs termékek származási helyének, eredetének, valamint nettó tömeg eltérésének vizsgálatára irányult, nagy hangsúlyt helyezett a fagyasztott, gyorsfagyasztott félkész termékek tekintetében azon megtevesztő gyakorlatok kiszűrésére, amelyek a megnevezés, az összetevők, esetleg a

képi, grafikai megjelenítés összefüggésében torzíthatják a fogyasztók ügyleti döntéseit a vásárlások során. Sor került egyéb termékek, előre csomagolt kenyerek, habspray - k, jégkrémek, tojások vizsgálatára is.

Az ellenőrzések helyszínei az áruházláncok élelmiszer részlegei, kisebb élelmiszerüzletek, vásárcsarnokok, piacok, zöldség-gyümölcs üzletek.

Ellenőrzés általános szempontjai:

Az élelmiszer-jelölés, élelmiszer megjelenítése (csomagolása, bemutatásának módja) az

- élelmiszer tulajdonságaira vonatkozóan megtéveszti-e a fogyasztót;
- az élelmiszernek olyan hatást vagy tulajdonságot tulajdonít-e, amelyekkel az valójában nem rendelkezik;
- állítja, vagy kelti-e azt a benyomást, hogy az élelmiszer különleges tulajdonsággal rendelkezik;
- az élelmiszer-jelölés és az alkalmazott jelölési módszer tulajdonít-e az élelmiszernek betegség megelőzésére, gyógyítására;
- az üzlet által előrecsomagolt zöldség, gyümölcs termékek csomagolásán feltüntetett nettó tömeg a valóságnak megfelelő, tényleges tömeget jelöli-e.

A megtévesztő jelölések megítélése során a hatóság az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A vizsgálat részletes megállapításai:

Kereskedelmi egységekben, illetve piacokon, vásárcsarnokokban történt ellenőrzések tapasztalatai alapján összesen 135 egységben került sor, amelyek 36%-ában (48 egység) tártak

fel a felügyelők az élelmiszerek jelölésével kapcsolatban valamilyen megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot.

Zöldség, gyümölcs termékcsoporthoz köthetően az előrecsomagolt, illetve lédígnél termékek származási helyének, eredetének valóságtartalmát ellenőrizték. Megtévesztő jelölés a lédígnél termékekénél (14 terméktípus) fordult elő, gyártó által előrecsomagolt termékekénél mindössze 3 terméktípus esetében volt jellemző. A kifogásolt zöldségek, gyümölcsök származási helyeként jellemzően Magyarországot jelölték meg, a felügyelőségek által

bekért dokumentációk ezt nem támasztották alá. A felügyelők 15 termék esetében állapították meg az eltérést a feltüntetett és a mért tömeg között.

Fagyasztott, illetve gyorsfagyasztott félkész termékek esetében a megnevezés, képi, grafikai megjelenítés összhangját vizsgálták a feltüntetett összetevőkkel. A Magyar Élelmiszerkönyv előírására alapján egy adott állat neve akkor tüntethető fel a termék megnevezésében, ha a termék hústartalmának legalább 70%-a az adott állatfajtából származik. 5 termék esetében fordult elő megtévesztő jelölés.

Vizsgálat eredménye:

18 esetben 5 000 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartották indokoltnak, illetve 1 alkalommal került az ügy a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

(http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/megtevesztes/megtevesztes_hirek/hirek_121203_1.html)

5.3.5. „Mentes” jelöléssel ellátott élelmiszerek vizsgálata

Folyamatosan növekszik annak a fogyasztói rétegnek a száma, akik olyan élelmiszereket keresnek, amelyekből az előállítási folyamat során egyes összetevőket kivontak, azok jelenlétét minimálisra csökkentették (pl.: laktóz, glutén). Az egészségtudatos vásárlók körében is egyre keresettebbek lettek azok az élelmiszerek, melyeknél vállalja a gyártó, hogy bizonyos élelmiszer-összetevőket az adott termék nem tartalmaz (pl.: szója, tartósítószer). Felismerve a fogyasztók ez irányú szükségleteit az élelmiszergyártók egyre bővülő termékskálát hoznak forgalomba a „mentes” jelöléssel ellátott termékekből.

Ellenőrzés időtartama:

2013.03.18.-2013.04.30.

Az ellenőrzés helyszíne:

Élelmiszert forgalmazó kiskereskedelmi egységek, bevásárlóközpontok, áruházláncok, drogériák, bio boltok, reform üzletek.

Vizsgálat alá vont termékek:

Olyan élelmiszerek kerültek mintavételezésre, amelyeken a gyártó vagy a forgalmazó feltüntette a „mentes” a „nem tartalmaz”, illetve a „...nélkül” kifejezések valamelyikét. Összesen 71 darab termék összetételi vizsgálatát végezte el.

17 darab „laktóz mentes” termék a tejalapú összetevőket tartalmazó termékek köréből került ki. A vizsgálat során 6 db tej, 2-2 db vaj és sajt, 1-1 db kakaós ital, tejföl, joghurt, habtejszín, túró, vajas keksz, cappucino italpor vizsgálatára került sor.

18 darab „tartósítószer nem tartalmaz”, illetve „tartósítószer mentes” jelölésű termékek közül a hatóság 4 db szörpöt, 4 db lekvárt, 2-2 db majonézt, ketchupot, 1-1 db péksüteményt, savanyú káposztát, gyümölcsitalt ellenőrzött.

A „gluténmentes” jelöléssel ellátott 18 db termék közül a hatóság 4-4 db száraztésztát, liszt/lisztkeveréket, extrudált terméket, 3 db kekszet, 1-1 db kenyeret, sajtos tallért, puffasztott rizsszeletet ellenőrzött.

18 db olyan húsipari termék összetételeit vizsgálta, melyeken az összetevők felsorolása nem tartalmazta a szóját. Ezek az élelmiszerek az alábbiak: 10 db virsli, 4 db májas, 3 db párizsi, 1 db felvágott.

A vizsgálat megállapításai:

71 db termékből összesen 8 db termék összetétele eltért a jelölésben feltüntetett jellemzőktől. 11%-os kifogásolási aránnyal zárult. 2 db „laktózmentes”, 2 db „gluténmentes”, 2 db „tartósítószer nem tartalmaz” jelöléssel ellátott terméket és 2 olyan élelmiszert érintettek, amelyek összetételi felsorolásában a szóját nem tüntették fel.

Tejcukormentesek azok az élelmiszerek, amelyek tejcukortartalma (fogyasztásra kész állapotban) nem haladja meg a 0,1g / 100g, illetve 0,1g / 100 cm³ értéket. 2 tejtermék (1 db habtejszín, 1 db tej) csomagolásán feltüntetett tejcukortartalom és a laboratóriumi mérések közötti eltérés alkalmas a fogyasztók megtévesztésére. Mintaként levett tej esetében a laboratórium által mért laktóz tartalom két és félszerese, míg a habtejszín esetében kétszerese volt a jelölésben feltüntetett értéknek.

2 termék (szója, desszert, szója ital) laboratóriumi vizsgálata során benzoésav jelenlétét mutatta ki a mérés, annak ellenére, hogy a jelölésükben feltüntetésre került a „tartósítószer nem tartalmaz” kifejezések.

Gluténmentes egy élelmiszer akkor, ha glutén tartalma nem haladja meg a 20mg/kg mennyiséget. „Gluténmentes” jelöléssel ellátott termékek közül 2 termék (puffasztott rizsszelet, extrudált kenyér) glutén tartalma haladta meg a fent említett értéket. A megengedett érték közel 50%-a volt.

2 húskészítmény annak ellenére tartalmazott szóját, hogy az összetételi felsorolásukban nem történt utalás szójafehérje tartalomra.

Megtett intézkedések:

8 db kifogásolt termék összetétele eltért a jelölésben feltüntetett összetételi jellemzőktől, így e termékek jelölése alkalmas arra, hogy megtéve, ezáltal üzleti döntésében befolyásolja a fogyasztót. 3 esetben a jogsértő magatartás további megtiltása mellett a felügyelőségek összesen 900 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki. 71 darab mintavételezett élelmiszerből 8 db termék bizonyult megtévesztőnek.

(http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes/jelentes_mentes_2013.html)

6. Következtetések, javaslatok

Mi fogyasztók az elmúlt években számos esetben találkozhattunk az élelmiszerpiacban fogyasztói megtévesztés fogalmát kimerítő esetekkel, mint pl.: nem megfelelő termékösszetevő a címkén, szavatossági idő, illetve eredet megjelölés feltüntetése. A versenyhelyzetben levő vállalkozásoktól elvárható, hogy a vevők tájékoztatása pontos, valós legyen. A Gazdasági Versenyhivatal és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság több esetben indított eljárást az áruházláncok, élelmiszergyártók megtévesztő jelölési gyakorlata ellen. Az eljárások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról rendelkező törvény elvárásain alapulnak. A tisztességtelen verseny nem szolgálja a fogyasztói érdekeket, ezáltal a sértő piaci magatartás kedvezőtlen hatással van a versenyre. A gazdasági verseny tisztaságának és szabadságának védelme a Gazdasági Versenyhivatal feladata. Versenyfelügyeleti munkája során érvényesíti a magyar versenytörvényt, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt és az Európai Unió versenyjogának előírásait. Sok esetben előfordul olyan kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós ténytet oly módon jelenít meg, hogy megtéveszti a fogyasztót illetve más vállalkozással illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével való összetéveszthetőségre vezet. Vannak olyan ágazatok a szankciók ellenére, ahol évről évre ismétlődnek a jogsértések. Ezek: élelmiszeripar, élelmiszerkereskedelem, távközlés, pénzügyi szektor, kozmetikumok és kiskereskedelmi láncok.

Nagyon fontosnak tartom az Európai Unió kulcsfontosságú célkitűzését, melyet az Európa 2020 stratégiában fogalmaz meg 4 részben. Ezek az alábbiak:

1. **A fogyasztók biztonságának növelése** azáltal, hogy az élelmiszer termékek és szolgáltatások biztonságának növelése érdekében a termőföldtől a gyártón keresztül a fogyasztó asztaláig követhető legyen a termelés – feldolgozás folyamata.

- Hatékonyabbá szükséges tenni az egész Unióra kiterjedő hivatalos ellenőrzéseket az élelmiszerlánc egészében.
- A szabályozási keret javítása és a piac felügyeleti keret megerősítése a termékbiztonság és a szolgáltatás biztonsága érdekében
- Az élelmiszerlánc biztonságosságának javítása

- Egyenlő feltételek megteremtése és a tisztességtelen verseny elleni fellépés érdekében erősítendő a nemzeti végrehajtó hatóságok együttműködése
- Szükségessé válhat felülvizsgálni az egyszerűsítés céljából az élelmiszerláncban végrehajtott ellenőrzési rendeletet

2. Tájékozottság növelése alapvető fontosságú, hogy

- egyértelmű, megbízható és összehasonlítható információk álljanak rendelkezésre, és a megértéshez szükséges eszközök is elérhetőek legyenek.
- Mindezek mellett a folyamatos ismeretbővítés rendkívül hasznos.
- Célkitűzés a fogyasztók és a kereskedők esetében a fogyasztói jogok, érdekek szerinti tájékoztatás, figyelemfelkeltés.

3. Végrehajtás javítása, az érvényre juttatás megerősítése és a jogorvoslat biztosítása

- Nagyon fontos a legjelentősebb ágazatokra összpontosító fogyasztóügyi jogszabályok hatékony érvényesítése
- Fogyasztók vitás kérdéseinek rendezésére hathatós lehetőségek biztosítása
- Fokozott nemzetközi együttműködés a biztonságosság érdekében

4. Jogok és kulcsfontosságú szakpolitikák összehangolása

- Fogyasztóügyi jogszabályok összehangolása a változó piacok szükségleteivel
- Fenntartható fejlődés és a fogyasztói érdekek támogatásának elősegítése

Kutatásom alapján a vizsgáló szerv sok esetben sajnos nem teszi közzé az elmarasztalt cégek, vállalkozások megnevezését, így a fogyasztók nem tudnak érdemben tájékozódni arról, hogy mely gyártók termékeit vásárolhatják bizalommal. A termelői oldal aggodalom nélkül várja a következő vizsgálatot, mert a kivetett bírságon felül a nyilvánosságra hozatal sok esetben elmarad. A tapasztaltak, példák alapján látható és a hazai piacon általános, hogy a nem megfelelő minőség, az összetevők változtatása miatt jelentős bírságolások ellenére is magas a visszaélések száma. Véleményem szerint például nem etikus, hogy bizonyos cég neve nyilvánosságra kerül a mulasztás alkalmával, másiké nem, így az jogtalan piaci előnyhöz jutva „hamisít” tovább. Hatékonyabb élelmiszerlánc felügyelet szükséges a megtévesztéses és hamisításos esetek csökkentése érdekében. Fokozott vizsgálat szükséges a Magyar Élelmiszerkönyv útmutatása alapján a szabványok és a minőség betartása érdekében.

Mellékletként elhelyeztem egy bejelentő űrlapot a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, megtévesztő reklám és jogsértő összehasonlító

reklám, üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása bejelentéséhez. Ez az űrlap véleményem szerint eléggé nagy terjedelmű és az a bejelentő, aki ezt a formanyomtatványt ki szeretné tölteni annak eléggé alapos tanulmányozást szükséges véghezvinnie ahhoz, hogy panaszát bejelenthesse. Javaslatom az lenne, hogy a GVH-nak le kellene valamilyen módon egyszerűsítienie ezt a bejelentő nyomtatványt.

7. Összefoglalás

Kutatásom célja megvizsgálni a gazdasági versenyben résztvevő vállalkozások termék és szolgáltatás piacon megjelenő problémáit visszaéléseit. Arra irányuló törekvéseiket, hogy az ő készítményeiket, szolgáltatásukat vegyék igénybe, ebből következően a vállalkozás növelheti piaci részesedését. Ennek érdekében nem riadnak vissza a fogyasztók megtévesztésétől sem, holott tudják, hogy, ezáltal jogsértő tevékenységet folytatnak, mely szankciót vonhat maga után. A tisztességtelen verseny nem szolgálja a fogyasztói érdekeket, ezáltal a sértő piaci magatartás kedvezőtlen hatással van a versenyre. A gazdasági verseny tisztaságának és működésének ellenőrzésére és megóvására jött létre a Gazdasági Versenyhivatal.

Bemutatom a Gazdasági Versenyhivatal feladatait valamint a szervezeti felépítést, törvényi szabályozását. Az Európai Bizottság létrehozta a közép- és kelet-európai országok számára az úgynevezett Fehér Könyvet, amely rendelkezik a fogyasztóvédelemről. Majd az Európai Közösség által meghatározott kötelezettségek felhasználásával elkészült az 1996. évi LVII. törvény, mely a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szól. 2008. szeptember 1-jével megváltozott a magyar fogyasztóvédelmi szabályozás rendszere.

Kitérek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladataira és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek feladatkörére. A következő rész során a felmerült legfontosabb fogalmak jogszabályi értelmezését mutatom be a vonatkozó törvényi definíciók felhasználásával, különös tekintettel a megtévesztésre és a tisztességtelen piaci magatartásra.

Feltárom az élelmiszer ágazatban vizsgált és határozattal záruló példákat. Az élelmiszeriparral kapcsolatos megtévesztéses esetek számának alakulása növekvő tendenciát mutat. Az eljárás alá vont több esetben tévesen jelölt termékeket „magyar terméként”, konkrét esetek alapján arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont több üzletben és több termék esetében is – még a saját rendszeréhez képest is – tévesen kerülhetett alkalmazásra hosszabb időszakban a „magyar termék” megjelölés. Csak 2013 tavaszán a kereskedelmi egységekben, piacokon, vásárcsarnokokban történt ellenőrzések tapasztalatai alapján elmondhatjuk, hogy összesen 135 egységben került sor, amelyek 36%-ában (48 egység) tártak fel a felügyelők az élelmiszerek jelölésével kapcsolatban valamilyen megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot.

Mindezek alapján rendkívül lényeges, hogy a versenyhelyzetben lévő vállalkozásokkal szemben elvárható, hogy vevőcsalogató információik tényszerűek és valósak legyenek. Megkövetelhető tőlük, hogy a vevők, fogyasztók tájékoztatása pontos, valós, igaz legyen. A fogyasztók élelmiszer-választásaiknál számos tényezőt mérlegelnek. A termék árán, valamint a kényelmi szempontokon kívül a választást a termék összetétele, megjelenése, illata, és a fogyasztók által érzékelt minősége, kockázata és imázsa egyaránt meghatározz. A fogyasztók számára az élelmiszerek jelölésén feltüntetett információknak nagy jelentőségük van, mivel azok alapján mérlegelnek, illetve döntenek egy termék megvásárlása mellett. Hatékonyabb élelmiszerlánc felügyelet szükséges a megtévesztéses és hamisításos esetek csökkentése érdekében. Nélkülözhetetlen a fokozott vizsgálat a Magyar Élelmiszerkönyv útmutatása alapján a szabványok és a minőség betartása érdekében.

8. Irodalomjegyzék

- Boytha Györgyné (1998): Versenyjogi ismeretek, Szent István Társulat, Budapest
- Dr. Balogh Virág, Dr. Kaszainé dr. Mezey Márta, Dr. Pázmándi Kinga, Dr. Zavodnyik József (2010): Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog, HVG ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.
- Fazekas Judit (2007): Fogyasztóvédelmi jog, Complex Wolters Kluwer Csoport
- Gazdasági Versenyhivatal (2010): Beszámoló az Országgyűlés részére
- Lehmann Orsolya (2001): A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma, Napi Jogász, 2001. április, 18-21. oldal
- Kasza Gy. – Lakner Z. – Hajdú I. – Fehér O. (2011): Élelmiszerbiztonsági kockázatkezelés és kommunikáció, Budapesti Corvinus Egyetem, Élelmiszertudományi Kar, Budapest 2011, Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt.
- Bánáti D., Kasza Gy. (2003): A magyar fogyasztók és szakemberek élelmiszerbiztonsági kockázat-észlelése. Könyvfejezet. Biotechnológia (ed: Takács J.). Business Class Kiadó. Budapest. pp. 109-121.
- Krisztalovics K., Kasza Gy. (2007): Gyomor-bélrendszeri megbetegedések rejtett előfordulása és élelmiszerfogyasztással való lehetséges kapcsolata. Szent-Iványi – Binder Napok Tudományos Konferencia. Magyar Zoonózis Társaság. Visegrád, 2007. június 1.

Internetes hivatkozások

2013. 10. 02.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=2756>

2013. 10. 14.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=5792>

2013. 10.14.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=6023>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=6134>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=5740>

2013.10.12.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/16373#axzz1FcmC3ckQ>

<http://www.jogiforum.hu/hirek/18583#ixzz1FcbYYRKC>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5ódoc=5740>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=6036>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4929>

<http://www.gvh.hu/domain2/files/modules/module25/4707E6CAB6A60AFC.pdf>

2013.10.07.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=5588>

2013.10.07.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/23630#axzz1FcZHLxb6>

http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes/jelentes_mentes_2013.html

2013.10.18.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=6372>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=6245>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=6345>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=6200>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4856>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4594>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4668>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4577>

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&pg=11&st=1&m5doc=4905>

<http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/ellenorzes> 2013.10.15.

http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=11&m5_doc=8165

http://homar.blog.hu/2013/08/08/szemermetlenul_hazudik_a_danone

http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=341&m20_act=4&m524_curr=1

http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=11&m5_doc=7261

http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes/jelentes_szarazteszta_2013.html

http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/megtevesztes/megtevesztes_hirek/hirek_121203_1.html

Jogszabályok

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartásról és a versenykorlátozás tilalmáról (Versenytörvény)

2005/29/EK irányelv (UCP Irányelv)

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)

1995. évi XC. törvény az élelmiszerekről

Mellékletek

1. Gazdasági Versenyhivatal űrlap fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, megtévesztő reklám és jogsértő összehasonlító reklám, üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása bejelentéséhez.

(<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=77&m5ődoc=4257&m81őact=1>)

A BEJELENTŐRE VONATKOZÓ ADATOK

1. A BEJELENTŐRE VONATKOZÓ ADATOK	
1.1. Azonosító adatok	Kötelezően kitöltendő rovat! <i>Kérjük, kitöltött űrlapját ne felejtse el az utolsó oldalon aláírni, mert ez a bejelentés megtételének kötelező tartalmi eleme!</i>
Magánszemély esetén: Név: Cím: Telefonszám napközbeni elérhetőséggel: Telefax szám: E-mail cím: Vállalkozás esetén: Cégnév: Cégjegyzékszám: Cím: Telefonszám napközbeni elérhetőséggel: Telefax szám: E-mail cím: Egyéb.⁸ Név: Cím: Telefonszám napközbeni elérhetőséggel: Telefax szám: E-mail cím:	
1.2. A bejelentést milyen minőségben tette?	Kötelezően kitöltendő rovat! <i>Kérjük, választ „X”-szel jelölje és megfelelően egészítse ki!</i>
☐ Saját nevében ☐ A bejelentő törvényes képviselőjeként ⁹ , azaz ☐ A bejelentő meghatalmazottjaként ¹⁰ , azaz	

⁸ A Tptv. 43/G §-ának (1) bekezdése alapján a GVH hatáskörébe tartozó ügyben bárki bejelentéssel élhet a GVH-hoz. Bejelentést tehát nemcsak magánszemély vagy vállalkozás, hanem pl. Érdekképviselői szerv is tehet. A nem magánszemélynek vagy vállalkozásnak minősülő bejelentők számára az „Egyéb” rovat kitöltése kötelező.

⁹ Például a gazdasági társaságoknál a vezető tisztségviselő a törvényes képviselő.

¹⁰ A Tptv. 43/G §-ának (2) bekezdése és 54. §-a szerint a GVH előtti eljárásban meghatalmazottként a következő személyek járhatnak el:

a) a bejelentőtárs (azaz, akivel bejelentését közösen teszi), továbbá annak törvényes képviselője vagy meghatalmazottja,

b) a bejelentő ügyfél hozzátartozója (azaz házastársa, egyeneságbeli rokona, örökbefogadottja, mostoha- és neveltgyermek, örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülője, testvére, élettársa, egyeneságbeli rokonának házastársa, jegyese, házastársának egyeneságbeli rokona és testvére, valamint testvérének házastársa),

c) ügyvéd, ügyvédi iroda,

A BEJELENTŐRE VONATKOZÓ ADATOK

1.3. A bejelentést benyújtó törvényes képviselőre vagy meghatalmazottra vonatkozó adatok	<i>Kötelezően kitöltendő rovat, amennyiben a bejelentő a bejelentést törvényes képviselőjén vagy meghatalmazottján keresztül teszi!</i> <i>Kérjük, hogy bejelentéshez csatolja a meghatalmazást igazoló okiratot!</i>
Név: Cím: Telefonszám napközbeni elérhetőséggel:	
1.4. Milyen kapcsolatban áll a bejelentettel?	<i>Kötelezően kitöltendő rovat!</i> <i>Kérjük, választ „X”-szel jelölje!</i>
☐ Ön ☐ az Ön által képviselt személy vagy szervezet] a bejelentett fogyasztója ¹¹ ☐ Ön ☐ az Ön által képviselt személy vagy szervezet] a bejelentett üzletfele ¹² ☐ Ön ☐ az Ön által képviselt személy vagy szervezet] a bejelentett versenytársa ☐ Egyéb:	
1.5. Kéri személyének, illetve annak a ténynek a titokban tartását, hogy bejelentéssel élt a GVH-nál?	<i>Kérjük, választ „X”-szel jelölje!</i> <i>Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben nem jelöl meg választ, a GVH nem kezeli titkosan személyét, illetve a bejelentés benyújtásának tényét!</i>
☐ Igen ☐ Nem	

- d) állami szerv ügyintézője, az állami szerv tevékenységével kapcsolatos ügyekben,
 e) a gazdálkodó szervezet ügyintézésre jogosult tagja vagy alkalmazottja a gazdálkodó szervezet ügyeiben,
 f) az adott gazdasági tevékenységben érintettek érdekképviselői szervezete,
 g) akit erre jogszabály feljogosít.

¹¹ Fogyasztó csak az ügy szempontjából „laikus” személy lehet, és csak természetes személy, azaz „cég” nem, ugyanis az Fttv. 2. §-ának a) pontja alapján fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A Tptv. 2/A. §-ának (1) bekezdése szerint a Tptv alkalmazása során is az Fttv. alapján fogyasztónak minősülő megrendelőt, vevőt és felhasználót kell fogyasztónak tekinteni.

¹² A Tptv. 2/A. §-ának (2) bekezdése szerint üzletfél a fogyasztónak nem minősülő személy.

A BEJELENTETTRE VONATKOZÓ ADATOK

2. A BEJELENTETTRE VONATKOZÓ ADATOK	
2.1. Azonosító adatok	<i>Kötelezően kitöltendő rovat!</i>
Név [cégnév]:	
Cím [székhely]:	

A BEJELENTÉS TÁRGYA, A FELTÉTELEZETT JOGSÉRTÉSSSEL KAPCSOLATOS TÉNYEK ÉS BIZONYÍTÉKOK

3. A BEJELENTÉS TÁRGYA, A FELTÉTELEZETT JOGSÉRTÉSSSEL KAPCSOLATOS TÉNYEK ÉS BIZONYÍTÉKOK	
3.1. A GVH hatáskörének, illetve az alkalmazandó jogszabály megállapításához szükséges kérdések	
3.1.1. Ön szerint ki volt az Ön által kifogásolt magatartás célcsoportja, kik felé irányult a bejelentett Ön által kifogásolt magatartása?	<i>Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választ „X”-szel jelölje!</i>
☐ Fogyasztók ¹³ – ebben az esetben a továbbiakban az űrlap 3. pontján belül csak az A) részt töltsse ki!	
☐ Üzletfelek ¹⁴ gazdasági reklámon ¹⁵ keresztül – ebben az esetben a továbbiakban az űrlap 3. pontján belül csak a B) részt töltsse ki!	
☐ Üzletfelek egyéb eszközön keresztül – ebben az esetben a továbbiakban az űrlap 3. pontján belül csak a C) részt töltsse ki!	
☐ Mind a fogyasztók, mind pedig az üzletfelek – ebben az esetben a továbbiakban az űrlap 3. pontján belül csak az A) részt töltsse ki!	
3.1.2. Amennyiben fogyasztók felé irányult, kérjük, jelölje meg, miben nyilvánult meg az Ön által kifogásolt magatartás¹⁶!	<i>Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választ „X”-szel jelölje!</i>
Az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló:	
☐ Reklám	
☐ Marketingtevékenység	
☐ Egyéb kereskedelmi kommunikáció	
☐ Egyéb tevékenység, vagy mulasztás:	

3.1.3. Amennyiben az Ön által kifogásolt magatartás a fogyasztók felé irányult, kérjük, jelölje meg kifejtésének eszközét és írja le pontosan, hol jutott tudomására a bejelentett magatartás! (Pl.: TV-reklám esetén jelölje be a TV-reklámot és írja mellé a csatorna nevét, ahol a kérdéses TV-reklámot látta.). Amennyiben több, lent felsorolt eszköz is alkalmazásra került, jelölje be valamennyit, amiről tudomása van!	Kötelezően kitöltendő rovat! <i>Kérjük, választát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)</i>
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ TV-reklám: Rádióreklám: Internetes tájékoztatás: Nyomtatott sajtó: Plakát: Szórólap (ideértve az "akciós újságot"): Szóbeli tájékoztatás: Direkt marketing (ideértve a nyomtatott és elektronikus verziót is)¹⁷: Címke¹⁸: Használati utasítás: Jótállási jegy: Eladásösztönző gyakorlat¹⁹: Egyéb:	

¹⁷ Ezt a pontot akkor jelölje be, ha a vállalkozástól személyesen Önnek szóló marketinganyagot kapott akár nyomtatott formában, akár e-mailben!

¹⁸ Ezt a pontot akkor jelölje be, ha az Ön által kifogásolt magatartás az áruhoz csatolt tájékoztató útján valósult meg!

¹⁹ Ezt a pontot akkor jelölje be, ha az Ön által kifogásolt magatartás nem klasszikus reklám, hanem olyan marketingeszköz, ami az árun, szolgáltatáson túl külön előnyöket kínál! (pl. "ajándék" felajánlása)

A)	Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma [Fttv.]
3.2.	Az Ön által kifogásolt magatartás jogi minősítéséhez szükséges kérdések Az alábbiakban jelölje meg, hogy a bejelentett mely magatartását sérelmezi és válaszolja meg az adott jogsértés-típusra vonatkozó blokkban feltüntetett kérdéseket!
	A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény (Fttv.) a következő magatartásokat tiltja: – Egyrészt generálklauzula formájában tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. – Ezen általános kategórián belül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok legjellemzőbb előfordulási eseteiként külön is tilalmazza a megtévesztő, illetve az agresszív kereskedelmi gyakorlatokat, a megtévesztés esetében külön is nevesítve a tévőleges és a mulasztásos megtévesztés eseteit. – Végül az Fttv. azokban a tipikus esetekben, melyekben kirívó és nyilvánvaló a tisztességtelenség, ún. feketelistába foglalással, egészen konkrét magatartásformákra nézve mondja ki a tilalmat. Az alábbiakban az Ön által kifogásolt magatartás meghatározása során ezekből a kategóriákból válasszon. Felhívjuk figyelmét arra, hogy ha az Ön által kifogásolt magatartás a 3.2.1. pont alatt található ún. „feketelista” valamelyik pontjába illeszthető, akkor az űrlap 3.2.2. – 3.2.5. pontjai egyikének további bejelölésére már nincs szükség. Felhívjuk figyelmét arra is, hogy a 3.2.5. pont alatt található „egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat” csak abban az esetben jelölje meg, ha az Ön által kifogásolt magatartást sem az ún. „feketelistába”, sem pedig a megtévesztő, vagy agresszív kereskedelmi gyakorlatok kategóriáiba nem tudja beilleszteni. Felhívjuk a figyelmét továbbá arra, hogy az egyes jogsértés-típusokhoz kapcsolódó, „kötelezően kitöltendő”-ként megjelölt alkérdésekre is választ kell adnia!

3.2.1. Tiszteletlenül kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése, melléklet 1.-31. pontjai, „feketelista”]

Kötelezően kitöltendő rovat!
Kérjük, választ „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)

A bejelentett ...

- ☐ valótlanul állította, hogy magatartási kódex aláírója. [„feketelista” 1.pont]
- ☐ valótlanul állította, hogy az általa alkalmazott magatartási kódexet valamely hatóság vagy feljogosított szerv jóváhagyta. [„feketelista” 2.pont]
- ☐ jogosulatlanul tüntetett fel minőségi jelzést, bizalmi jegyet vagy hasonló megkülönböztető jelölést. [„feketelista” 3.pont]
- ☐ valótlanul állította – akár önmagában az árunak a kereskedelmi kommunikációban való megjelenítése által –, hogy vállalkozását, kereskedelmi gyakorlatát, vagy áruját hatóság, feljogosított szerv vagy más jogi személy engedélyezte, jóváhagyta vagy elismerte. [„fekete lista” 4.pont]
- ☐ úgy állította – akár önmagában az árunak a kereskedelmi kommunikációban való megjelenítése által –, hogy vállalkozását, kereskedelmi gyakorlatát, vagy áruját hatóság, feljogosított szerv vagy más jogi személy engedélyezte, jóváhagyta vagy elismerte, hogy nem felel meg az elismerési feltételeknek. [„feketelista” 4.pont]
- ☐ meghatározott áron úgy hívott fel vásárlásra, hogy alapos okkal feltételezhette, hogy az adott, vagy az azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni (csalogató reklám). [„feketelista” 5.pont]
- ☐ meghatározott áron hívott fel vásárlásra, majd az áru bemutatását visszautasította, hogy egy másik áru megvételére ösztönözzön (bait-and-switch reklám). [„feketelista” 6.pont]
- ☐ meghatározott áron hívott fel vásárlásra, majd az áru megrendelését, szolgáltatását visszautasította, hogy egy másik áru megvételére ösztönözzön (bait-and-switch reklám). [„feketelista” 6.pont]
- ☐ meghatározott áron hívott fel vásárlásra, majd hibás példányt mutatott be, hogy egy másik áru megvételére ösztönözzön (bait-and-switch reklám). [„feketelista” 6.pont]
- ☐ azonnali döntéshozatalra készítése céljából valótlanul állította, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre. [„feketelista” 7.pont]
- ☐ úgy vállalt értékesítést követően teljesítendő szolgáltatást, hogy a szerződéskötés előtt nem a letelepedésének helye szerinti tagállam nyelvén tartott kapcsolatot a fogyasztóval és anélkül, hogy erre a fogyasztó figyelmét egyértelműen felhívta volna, a szolgáltatásnak kizárólag egy, a korábbi kapcsolattartás nyelvétől eltérő nyelven való elérését tette lehetővé. [„feketelista” 8.pont]
- ☐ valótlanul állította, hogy az áru jogszerűen forgalmazható. [„feketelista” 9.pont]
- ☐ annak hamis benyomását keltette, hogy az áru jogszerűen forgalmazható. [„feketelista” 9.pont]
- ☐ a fogyasztók törvényes jogait olyanként mutatta be, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének. [„feketelista” 10.pont]
- ☐ írott vagy elektronikus médiában szerkesztői tartalmat használt az áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevétele érdekében előmozdítására úgy, hogy ezért ellenszolgáltatást nyújtott, ez azonban nem tűnik ki egyértelműen a tartalomból vagy a fogyasztó számára egyértelműen felismerhető képi vagy akusztikus elemekből (szerkesztői tartalomnak álcázott reklám). [„feketelista” 11.pont]
- ☐ valótlanul állított a fogyasztó vagy családja személyes biztonsága fenyegetettségének természetére és mértékére vonatkozó tényeket arra az esetre, ha a fogyasztó nem vásárolja meg az árut. [„feketelista” 12.pont]
- ☐ szándékosan megtévesztő módon úgy reklámozott meghatározott vállalkozás által előállított áruhoz hasonló árut, hogy a fogyasztó azt gondolhatta, hogy az árut – a valóságtól eltérően – ugyanaz a vállalkozás állította elő. [„feketelista” 13.pont]
- ☐ piramis-elvre épülő olyan eladásösztönző rendszert hozott létre, működtetett vagy támogatott, ahol a fogyasztó azzal a lehetőséggel számolt, hogy – elsősorban további fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből, és kevésbé az áruk értékesítéséből vagy fogyasztásából eredően – valamilyen juttatásban részesülhet. [„feketelista” 14.pont]
- ☐ valótlanul állította, hogy felhagy a tevékenységével vagy áthelyezi az üzletét. [„feketelista” 15.pont]
- ☐ azt állította, hogy az áru megkönnyíti a szerencsejátékokban való nyerést. [„feketelista” 16.pont]
- ☐ valótlanul állította, hogy az áru alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarai vagy

rendellenességei gyógyítására. [„feketelista” 17.pont]

- ☐ téves ténytörő információt közölt a piaci feltételekről vagy az áru fellelhetőségének lehetőségeiről azzal a szándékkal, hogy a fogyasztót az árunak a szokásos piaci feltételeknél kedvezőtlenebb feltételek melletti megvételére, illetve igénybevételére bírja rá. [„feketelista” 18.pont]
- ☐ anélkül hirdetett meg versenyt vagy díjat, hogy a meghirdetett díj vagy ahelyett más ésszerű megfelelő dolog kiosztásra kerülne. [„feketelista” 19.pont]
- ☐ úgy alkalmazta árujára az „ingyenes”, a „díjtalan”, a „térítésmentes” vagy más hasonló jelzöt, hogy a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül is fizetnie kellett. [„feketelista” 20.pont]
- ☐ reklámanyagban számla vagy más hasonló, fizetési felszólítást tartalmazó dokumentum küldésével azt a hamis benyomást keltve a fogyasztóban, hogy már megrendelte a reklámozott árut. [„feketelista” 21.pont]
- ☐ valótlannal állította, hogy nem a saját vállalkozásával, gazdasági tevékenységével vagy szakmájával összefüggő célból jár el. [„feketelista” 22.pont]
- ☐ annak hamis benyomását keltette, hogy nem a saját vállalkozásával, gazdasági tevékenységével vagy szakmájával összefüggő célból jár el. [„feketelista” 22.pont]
- ☐ egyébként hamisan fogyasztóként lépett fel. [„feketelista” 22.pont]
- ☐ annak hamis benyomását keltette, hogy az áruval kapcsolatban az értékesítést követően teljesítendő szolgáltatás biztosított az értékesítés helyétől eltérő tagállamban. [„feketelista” 23.pont]
- ☐ annak hamis benyomását keltette a fogyasztóban, hogy nem hagyhatja el az üzlethelyiséget, amíg nem köt szerződést. [„feketelista” 24.pont]
- ☐ úgy kereste fel személyesen a fogyasztót, hogy figyelmen kívül hagyta annak távozásra és vissza nem térésre felszólító kérését. [„feketelista” 25.pont]
- ☐ telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján ismétlődően és nem kívánt módon a fogyasztót sürgette szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez szükséges mértéken felül. [„feketelista” 26.pont]
- ☐ biztosítási szerződésen alapuló követelést érvényesíteni kívánó fogyasztótól olyan iratok bemutatását követelte, amelyek a követelés megalapozottságának megítélése szempontjából ésszerűen nem tekinthetők lényegesnek. [„feketelista” 27.pont]
- ☐ biztosítási szerződésen alapuló követelést érvényesíteni kívánó fogyasztó vonatkozó írásbeli megkeresésére a válaszadást rendszeresen elmulasztotta azzal a céllal, hogy visszatartsa a fogyasztót szerződéses jogainak gyakorlásától. [„feketelista” 27.pont]
- ☐ reklámban közvetlenül kiskorúakat szólított fel a reklámozott áru megvételére, illetve igénybevételére vagy arra, hogy gyözzék meg szüleiket vagy más felnőttest, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott árut. [„feketelista” 28.pont]
- ☐ azonnali vagy halasztott fizetést követelt az általa szállított vagy nyújtott olyan áruért, melyet a fogyasztó nem rendelt meg, és nem a szerződésnek megfelelő helyettesítő árurol van szó. [„feketelista” 29.pont]
- ☐ olyan áru visszaszolgáltatását vagy megőrzését követelte, melyet a fogyasztó nem rendelt meg és nem a szerződésnek megfelelő helyettesítő árurol van szó. [„feketelista” 29.pont]
- ☐ kifejezetten arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy ha nem vásárolja meg az adott árut, veszélybe kerül a bejelentett vagy alkalmazottjának munkája vagy megélhetése. [„feketelista” 30.pont]
- ☐ annak hamis benyomását keltette, a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni, miközben valójában nincs ilyen nyeremény, illetve előny, vagy a nyeremény illetve egyéb előny érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzösszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött. [„feketelista” 31.pont]

3.2.2. Megtévészto kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 6. §-ának (1) és (2) bekezdése]] – Abban az esetben töltendő ki, ha a 3.2.1. pont egyik esete sem alkalmazható a sérelmezett kereskedelmi gyakorlatra.	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, válaszát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett ... ☐ kereskedelmi gyakorlata valótlan információt tartalmaz az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében vagy ☐ kereskedelmi gyakorlata valós tény megtévészto, vagy megtévésztesre alkalmas módon tartalmaz az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében: ☐ az áru létezése, természete; ☐ az áru lényeges jellemzői; ☐ az áru ára illetve díja, az ár illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny meglete; ☐ az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny vonatkozásában megtévészto kereskedelmi gyakorlatot folytat; ☐ az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége vonatkozásában megtévészto kereskedelmi gyakorlatot folytat; ☐ az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés; ☐ a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései; ☐ a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés; ☐ a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata. ☐ kereskedelmi gyakorlata folytán más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével téveszthető össze. ☐ nem tartott be olyan, magatartási kódexben foglalt követelményt, melyre igazolható módon kötelezettséget vállalt és kereskedelmi gyakorlatában utalást tett a magatartási kódex betartására.	
3.2.2.1. Írja le azokat a konkrét tényeket, amelyek alapján az előző pontban írtaknak megfelelően kiválasztotta az Ön esetében érintett áruval kapcsolatos tényezőt! (Pl. Ha az áru árát jelölte be, mint olyan áruval kapcsolatos jellemzőt, melynek vonatkozásában a megtévésztes megvalósult, akkor írja le, hogy hány forintos árat ígért a vállalkozás, és mi volt ehhez képest a valóságos.)	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.2.2.2. A fentebb megjelölt magatartást a törvény csak abban az esetben tilalmazza, ha ezen magatartás a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti / készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezért írja le, hogy a bejelentett fent megjelölt magatartása Ön szerint hogyan készíti / készítheti a fogyasztót ilyen döntés meghozatalára.	Kötelezően kitöltendő rovat!

3.2.3. Megtévesztő mulasztás [Fttv. 7. §-ának (1) és (5) bekezdése] – Abban az esetben töltendő ki, ha a 3.2.1. pont egyik esete sem alkalmazható a sérelmezett kereskedelmi gyakorlatra.	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett... ☐ figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait, az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgatott, vagy ☐ figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait, az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elrejtett, vagy ☐ figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait, az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátotta rendelkezésre, vagy ☐ nem nevezte meg az adott kereskedelmi gyakorlat körülményekből ki nem derülő kereskedelmi célját.	
3.2.3.1. A törvény csak akkor tiltja az információ elhallgatását / elrejtését / homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon történő rendelkezésre bocsátását, ha az információ jelentősnek tekinthető, vagyis szükséges a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez. Ön szerint miért jelentős az elhallgatott/ elrejtett/homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon történő rendelkezésre bocsátott információ?	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választát „X”-szel jelölje!
☐ Azért jelentős, mert speciális jogszabály előírja, hogy erről tájékoztatni kell a fogyasztót. Írja le mely jogszabály írja elő ezt a tájékoztatási kötelezettséget: ☐ A 3.4.3.3. pontra adott válaszból következően tekintendő jelentősnek. ☐ Egyéb:	
3.2.3.2. A törvény bizonyos esetekben vásárlásra felhívásnak minősíti a kereskedelmi gyakorlatot. Ilyen esetekben a törvény szigorúbb követelményeket támaszt a vállalkozásokkal szemben, konkrétan meghatározva, hogy mely információkat köteles közölni. Ha ezek bármelyike elmarad, akkor a vállalkozás „jelentős információt” hallgatott el, ezért magatartása mulasztásos megtévesztésnek minősülhet. Kérjük, mérlegelje, hogy az Ön által kifogásolt magatartás vásárlásra felhívásnak minősül-e, s válaszoljon a kérdésre igennel vagy nemmel.	Kötelezően kitöltendő rovat!
A kifogásolt magatartás vásárlásra felhívásnak minősül, mert a kereskedelmi kommunikációban az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően feltüntetésre kerültek az áru jellemzői, ára, illetve díja olyan módon, hogy ezáltal lehetővé vált a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele: ☐ Igen ☐ Nem	
3.2.3.3. Amennyiben az előző kérdésre „Igen” választ adott, jelölje meg, hogy melyik információt nem tüntette fel a vállalkozás:	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választát „X”-szel jelölje!

☐ az áru lényeges jellemzői (az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben); ☐ a vállalkozás neve és címe, valamint annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár; ☐ az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy annak megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen a fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel; ☐ a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől; ☐ olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.	
3.2.3.4. Írja le azokat a konkrét tényeket, amelyek alapján az előző pontban írtaknak megfelelően kiválasztotta az Ön esetében érintett áruval kapcsolatos tényezőt! (Pl. Ha az áru lényeges jellemzőit jelölte be, mint olyan áruval kapcsolatos jellemzőt, melynek vonatkozásában a megtevesztő mulasztás megvalósult, akkor írja le, hogy pontosan mi az lényeges jellemző, amit a vállalkozás elhallgatott, és Ön szerint az elhallgatott információ miért jelentős.)	<i>Kötelezően kitöltendő rovat!</i>
...	
3.2.3.5. A fentebb megjelölt magatartást a törvény csak abban az esetben tilalmazza, ha ezen magatartás a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti / készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezért írja le, hogy a bejelentett fent megjelölt magatartása Ön szerint hogyan készíti / készítheti a fogyasztót ilyen döntés meghozatalára.	<i>Kötelezően kitöltendő rovat!</i>

3.2.4. Agresszív kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 8. §-a] – Abban az esetben töltendő ki, ha a 3.2.1. pont egyik esete sem alkalmazható a sérelmezett kereskedelmi gyakorlatra.	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett... ☐ a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználásával az adott helyzetben jelentősen korlátozta a fogyasztó áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát. ☐ a fogyasztó zavarása révén az adott helyzetben jelentősen korlátozta a fogyasztó áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát.	
3.2.4.1. Jelölje meg, hogy Ön szerint miben nyilvánult meg az Ön által kifogásolt magatartás agresszív jellege!	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választát „X”-szel jelölje!
☐ az Ön által kifogásolt magatartás időzítésében, helyében, jellegében, időtartamában; ☐ az Ön által kifogásolt magatartás során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő voltában; ☐ súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a bejelentett által ismert körülmény felhasználásában a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására; ☐ a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadályban; ☐ jogellenes cselekménnyel való fenyegetésben.	
3.2.4.2. Írja le konkrétan, hogy mi volt az a magatartás, amivel kapcsolatban Ön szerint az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósult!	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.2.4.3. A fentebb megjelölt magatartást a törvény csak abban az esetben tilalmazza, ha ezen magatartás a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti / készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezért írja le, hogy a bejelentett fent megjelölt magatartása Ön szerint hogyan készíti / készítheti a fogyasztót ilyen döntés meghozatalára.	Kötelezően kitöltendő rovat!

3.2.5. <i>Egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 3. §-ának (1) és (2) bekezdése] – Abban az esetben töltendő ki, ha a 3.2.1.-3.2.4 pontok egyik esete sem alkalmazható a sérelmezett kereskedelmi gyakorlatra.</i>	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, válaszát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett... ☐ kereskedelmi gyakorlata során egyéb módon érzékelhetően rontja a fogyasztónak az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntési lehetőségét.	
3.2.5.1. A fentebb megjelölt magatartást a törvény abban az esetben tilalmazza, ha a bejelentett nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el. Ezért kérjük írja le, hogy az Ön által kifogásolt magatartás során mennyiben és miért sérült a szakmai gondosság, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek követelménye?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.2.5.2. A fentebb megjelölt magatartást a törvény csak abban az esetben tilalmazza, ha ezen magatartás a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti/készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezért kérjük írja le, hogy a bejelentett fent megjelölt magatartása Ön szerint hogyan készíti/készítheti a fogyasztót ilyen döntés meghozatalára.	Kötelezően kitöltendő rovat!

3.3. A feltételezett jogsértéssel kapcsolatos tények	
3.3.1. Írja le részletesen azokat a tényeket, eseményeket, amelyek megvalósítják az Ön által kifogásolt jogsértést!	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.3.2. Tudomása szerint mióta áll fenn, illetve ha már befejeződött, mettől meddig állt fenn a kifogásolt magatartás? (Amennyiben a sérelmezett magatartás 2008. szeptember 1-je előtt is fennállt, úgy a korábbi űrlap kitöltése is szükséges!) ²	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.3.3. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat alapján vásárolt-e árut, vagy igénybe vett-e szolgáltatást, illetve kötött-e szerződést, aminek teljesítésére még nem került sor?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.3.4. Mely termék(ek)re [szolgáltatás(ok)ra] vonatkozik az Ön által kifogásolt magatartás?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.3.5. A törvény szerint a kifogásolt magatartások megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Ennek mérlegelése során az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásain túl, amennyiben a kifogásolt magatartás a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, figyelembe kell venni ezen csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást is. Ön szerint az Ön által kifogásolt magatartás kapcsán van-e ilyen jól körülhatárolható fogyasztói csoport és ha igen, hogyan jellemezné ezen fogyasztói csoportot?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>

² A „Bejelentési űrlap versenytörvény alapján” című űrlap letölthető az alábbi internetes oldalról, vagy kérhető a GVH ügyfélszolgálatán.

<http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=77&m5ödoc=4257&m81öact=1>

3.3.6.	A törvény szigorúbb követelményeket támaszt a vállalkozásokkal szemben akkor, ha magatartásuk az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt a fogyasztóknak különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas. Ön szerint az Ön által kifogásolt magatartás kapcsán van-e ilyen egyértelműen azonosítható, kiszolgáltatottabb fogyasztói csoport és ha igen miben áll fokozott kiszolgáltatottságuk?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.4. A feltételezett jogsértést alátámasztó bizonyítékok		
3.4.1.	Ismertesse, hogy milyen, a bejelentett jogsértést alátámasztó dokumentumokról (pl. megállapodások, szerződések, találkozók, készített feljegyzések, körlevelek, számlák, tájékoztatók, akciós újságok, egyéb kommunikációs eszközök stb.) vagy információkról van tudomása! Kérjük írja le minél pontosabban és részletesebben ezen bizonyítékokat, vagy amennyiben ilyenek a birtokában vannak csatolja azokat eredetiben vagy másolatban.	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.4.2.	Jelölje meg (amennyiben lehetséges névvel és elérhetőséggel), hogy az előző pontban megjelölt dokumentumok, információk kinek a birtokában vannak!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.4.3.	Jelölje meg azon személyeket (amennyiben lehetséges, névvel és elérhetőséggel), akik Ön szerint a bejelentésben megjelölt tényeket igazolni tudják!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>

B) Megtévesztő és jogellenes összehasonlító reklám tilalma [Grt.]	
3.5. Az Ön által kifogásolt magatartás jogi minősítéséhez szükséges kérdések Az alábbiakban jelölje meg, hogy a bejelentett mely magatartását sérelmezi és válaszolja meg az adott jogsértés-típusra vonatkozó blokkban feltüntetett kérdéseket!	
3.5.1. Megtévesztő reklám [Grt. 12. §]	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, válaszát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett reklámjában... ☐ az áru jellemző tulajdonságaira – különösen az áru kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, mennyisége, származási helye, eredete, előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, beszerezhetősége, szállítása, alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, veszélyessége, kockázatai, egészségre gyakorolt hatásai, környezeti hatásai, energiafelhasználási ismérvei, tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye – vonatkozó megtévesztő tájékoztatásokat, közléseket tett. ☐ az áru árára vagy az ár megállapításának módjára vonatkozó megtévesztő tájékoztatásokat, közléseket tett. ☐ az áru megvételének, illetve igénybevételének egyéb szerződéses feltételeire vonatkozó megtévesztő tájékoztatásokat, közléseket tett. ☐ a reklámozó megítélésére – a reklámozó jellemzőire, az őt megillető jogokra, vagyonára, minősítésére, elnyert díjaira - vonatkozó megtévesztő tájékoztatásokat, közléseket tett. ☐ egyéb módon megtévesztett:	
3.5.2. Jogellenes összehasonlító reklám [Grt. 13. § (2)]	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, válaszát „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett reklámjában... ☐ nem azonos rendeltetésű vagy azonos szükségleteket kielégítő árukat hasonlított össze. ☐ nem tárgyilagosan hasonlította össze az áruk egy vagy több lényeges, meghatározó, jellemző és ellenőrizhető tulajdonságát, ☐ nem tárgyilagosan hasonlította össze az áruk árát. ☐ nem azonos eredetmegjelölésű termékeket hasonlított össze eredetmegjelöléssel rendelkező termékek összehasonlítás során.	
3.6. A feltételezett jogsértéssel kapcsolatos tények	
3.6.1. Írja le részletesen azokat a tényeket, eseményeket, amelyek megvalósítják az Ön által kifogásolt jogsértést!	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.6.2. Tudomása szerint mióta áll fenn, illetve ha már befejeződött, mettől meddig állt fenn a kifogásolt magatartás?	Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!

3.6.3.	Hol, milyen formában jutott tudomására az előző pontokban részletezett tájékoztatás?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.6.4.	Mely termék(ek)re [szolgáltatás(ok)ra] vonatkozik az Ön által sérelmezett magatartás?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.6.5.	Álláspontja szerint melyek a termék(ek) [szolgáltatás(ok)] jellemző tulajdonságai? A sérelmezett tájékoztatás által érintett tulajdonság(ok) miért minősül(nek) a termék(ek) [szolgáltatás(ok)] jellemző tulajdonságának [tulajdonságainak]?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.7. A feltételezett jogsértést alátámasztó bizonyítékok		
3.7.1.	Ismertesse, hogy milyen, a bejelentett jogsértést alátámasztó dokumentumokról (pl. megállapodások, szerződések, találkozókra készített feljegyzések, körlevelek, számlák, tájékoztatók, akciós újságok, egyéb kommunikációs eszközök stb.) vagy információkról van tudomása! Kérjük írja le minél pontosabban és részletesebben ezen bizonyítékokat, vagy amennyiben ilyenek a birtokában vannak csatolja azokat eredetiben vagy másolatban.	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.7.2.	Jelölje meg (amennyiben lehetséges névvel és elérhetőséggel), hogy az előző pontban megjelölt dokumentumok, információk kinek a birtokában vannak!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.7.3.	Jelölje meg azon személyeket (amennyiben lehetséges, névvel és elérhetőséggel), akik Ön szerint a bejelentésben megjelölt tényeket igazolni tudják!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>

C) Üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása [Tpvt.]	
3.8. Az Ön által kifogásolt magatartás jogi minősítéséhez szükséges kérdések Az alábbiakban jelölje meg, hogy a bejelentett mely magatartását sérelmezi és válaszolja meg az adott jogsértés-típusra vonatkozó blokkban feltüntetett kérdéseket!	
3.8.1. Üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása [Tpvt. 8. § 10.§]	Kötelezően kitöltendő rovat! Kérjük, választ „X”-szel jelölje! (Több válasz is megjelölhető.)
A bejelentett... ☐ valótlan tényt állított az áru ára, lényeges tulajdonsága (így különösen az áru összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, kezelése, illetve az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja) tekintetében. ☐ valós tényeket állított, de megtévesztésre alkalmas módon az áru ára, lényeges tulajdonsága (így különösen az áru összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, kezelése, illetve az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja) tekintetében. ☐ az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látta el. ☐ az áru lényeges tulajdonságairól megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott. ☐ elhallgatta azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak. ☐ elhallgatta azt, hogy az áru nem felel meg az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek. ☐ elhallgatta azt, hogy az áru felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli. ☐ megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, az üzletfél döntését befolyásoló körülményekről (így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről). ☐ különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltette. ☐ az üzletfél választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszereket alkalmazott, így különösen olyan körülményeket teremtett, amelyek jelentősen megnehezítette az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását. ☐ egyéb:	
3.9. A feltételezett jogsértéssel kapcsolatos tények	
3.9.1. Írja le részletesen azokat a tényeket, eseményeket, amelyek megvalósítják az Ön által kifogásolt jogsértést!	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.9.2. Fennáll Ön és a bejelentett között szerződéses jogviszony?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i> <i>Kérjük, választ „X”-szel jelölje!</i>
☐ Igen ☐ Nem	

3.9.3.	Az Ön által kifogásolt magatartás összefügg az Ön és a bejelentett között létrejött szerződéses jogviszonnyal? Ha igen, mennyiben?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.9.4.	Tudomása szerint mióta áll fenn, illetve ha már befejeződött, mettől meddig állt fenn a kifogásolt magatartás?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.9.5.	Ön szerint miért érinti hátrányosan a piaci versenyt az Ön által sérelmezett magatartás?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.9.6.	A bejelentett által adott, a termékre vonatkozó tájékoztatás mennyiben befolyásolja / befolyásolta az üzleti döntést?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.9.7.	Ön kötött már szerződést a bejelentettel az előző kérdésben bemutatott tájékoztatásra alapozva?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.9.8.	Mely termék(ek)re [szolgáltatás(ok)ra] vonatkozik az Ön által sérelmezett magatartás?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.9.9.	Álláspontja szerint melyek a termék(ek) [szolgáltatás(ok)] lényeges tulajdonságai? A sérelmezett tájékoztatás által érintett tulajdonság(ok) miért minősül(nek) a termék(ek) [szolgáltatás(ok)] lényeges tulajdonságának [tulajdonságainak]?	Kötelezően kitöltendő rovat!
3.10.	A feltételezett jogsértést alátámasztó bizonyítékok	

3.10.1. Ismertesse, hogy milyen, a bejelentett jogsértést alátámasztó dokumentumokról vagy információkról van tudomása! Kérjük írja le minél pontosabban és részletesebben ezen bizonyítékokat, vagy amennyiben ilyenek a birtokában vannak csatolja azokat eredetiben vagy másolatban.	<i>Kötelezően kitöltendő rovat!</i>
3.10.2. Jelölje meg (amennyiben lehetséges névvel és elérhetőséggel), hogy az előző pontban megjelölt dokumentumok, információk kinek a birtokában vannak!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
3.10.3. Jelölje meg azon személyeket (amennyiben lehetséges, névvel és elérhetőséggel), akik Ön szerint a bejelentésben megjelölt tényeket igazolni tudják!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>

EGYÉB INFORMÁCIÓK	
Kifogásolta-e már a GVH-nál a bejelentettnek a jelen bejelentésével nem azonos, de azzal összefüggő magatartását? Ha igen, kérjük, adja meg azt az ügyszámot, amely a GVH-nak az Ön korábbi beadványára adott válaszában szerepel, illetve ennek hiányában jelölje meg, hogy korábbi bejelentését milyen ügyben tette!	<i>Kitöltése nem kötelező!</i>
Fordult már a jelen bejelentésben kifogásolt magatartás miatt a GVH-n kívül más magyar vagy külföldi hatósághoz, indított polgári pert bíróság előtt, illetve jelezte sérelmét a bejelentett felé?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
Tudomása szerint a GVH-n kívüli más magyar vagy külföldi hatóság rendelkezik információval az Ön által kifogásolt magatartással kapcsolatban, illetve más hatóság előtt folyik vagy folyt olyan vizsgálat a bejelentettel szemben Magyarországon vagy külföldön, amelyet nem Ön kezdeményezett?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i> <i>Kérjük, válaszát „X”-szel jelölje!</i>
Igen Nem	
A 4.2. és 4.3. pontban feltett kérdésre adott igenlő válasz esetén írja le a más hatóság előtti üggyel kapcsolatos információit, valamint adja meg a hatóság nevét, illetve – ha tudomása van róla az ügyszámot, az ügyintéző nevét és elérhetőségét!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
Ismertesse mindazon tényeket, amelyeket az ügy szempontjából fontosnak tart!	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>
Milyen eredményt vár a GVH eljárásától, mit szeretne elérni a GVH eljárása révén?	<i>Kitöltése nem kötelező, de a kérdés az eljárás megindítása szempontjából fontos lehet, így ajánlott a válaszadás!</i>

5. A BEJELENTÉS MEGTÉTELÉNEK DÁTUMA	<i>Kötelezően kitöltendő!</i>

6. A BEJELENTÉST TEVŐ ALÁÍRÁSA	<i>Kötelezően kitöltendő!</i>