

FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG

„A legnagyobb cél pedig itt, e földi létben
ember lenni mindég, minden körülményben”
(Arany János)

„Az igazat mondd, ne csak a valódit.”
(József Attila)

A rendszerváltozás veszteségeinek érdekvédelmi, közéleti, politikai Hon-LAPJA

Nyomdai kiadását alapította: **1993-ban az osztársadalmi érdekvédelmet országos hatáskörben ellátó**
társadalmi szervezet, a

FÜGGETLEN NÉPKÉPVISELETI SZÖVETSÉG /FÜNÉSZ/,

amely a mostani megjelenésének is gazdája, s működteti a **Civil Panaszügyi Szolgálatot**. Az ehhez
érkezett lakossági, egyéni-közösségi jelzések, észrevételek, közérdekű bejelentések, panaszok, pozitív, vagy
negatív történetek, vélemények, meg konstruktív javaslatok és kérdések, illetve az ebbéli

[reagálások](#) **NYÍLT FÓRUMA** e

VILÁGHÁLÓS NÉPÚJSÁG.

Levélcím: 6000 Kecskemét, Tinódi u. 6. IV. em. 26.

E-mail cím: fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu

Főszerkesztő: **VELKEI ÁRPÁD**, aki

48 éve tagja a Magyar néprajzi Társaságnak,

39 éve pedig a Magyar Újságírók Országos Szövetségének /MÚOSZ/.

Országos elnöke az idén 20. éves civil érdekvédelmi szervezetnek, a

FÜGGETLEN NÉPKÉPVISELETI SZÖVETSÉGNEK /FÜNÉSZ/,

vezetője az országos Civil Panaszügyi Szolgálatnak.

Alapítója a Civil Parlamentnek és a Társadalmi Érdekegyeztető Tanácsnak /TÉT/.

12 éven át volt bírósági népi ülnök.

Tájékoztatási feladataink teljesítése során igyekszünk mindig

az igazat mondani, nem csak a valódit!

Terveink szerint, a feldolgozandó és közlendő esetek, információk zömét nem a mindenkori hatalom, a
különbféle intézmények, a politikai erők, a tőke, meg a médiumok rutinos levélírói, betelefonálói szűkösen
behatárolható világából, illetve a „fecsegő felszín” köreiből, hanem a többségi „mélyből”, vagyis a
rendszerváltozás vesztes millióinak soraiból szerezjük!

Hogy a társadalmi és gazdasági történésekről, tendenciákról — ezen belül pedig az eredményekről és hibákról
— első kézbéli tényanyagaink, úgymond dokumentumaink legyenek, kérjük olvasóinkat:

ÍRJÁK, SZERKESSZÉK VELÜNK EGYÜTT e sajtókiadványt, a **nép újságját!**

Rendeződött a szalonnaügy – avagy:

bátran reklamáljon a vásárló, ha arra van ok!

Mint ismeretes, a **szocialista rendszer** idején a lakosság mindennapi életével kapcsolatos jóformán valamennyi területre kiterjedően működtek az államhatalom helyi szervei, a községi, városi, járási és megyei **tanácsok**. Sokrétű feladataik sorában nagyon jelentős volt a gazdaságirányítás, ezen belül a **kereskedelem felügyelete, ellenőrzése**.

Utóbbi teendőit a hatóság részint tervszerűen látta el, másrészt az állampolgároktól származó közlések alapján, amelyek pro, vagy kontra tartalmúak voltak. Ilyen vonatkozásban segítséget jelentettek az illetékeseknek a megyei pártlapok is, amelyek levelezési rovatai rendszeresen adtak nyilvánosságot a vevők elégedettségének, vagy éppen a sérelmeinek. A témakörök sorában az egy-egy termék kifogásolt minősége, vagy éppen akadozó kínálata mellett, olvashatók voltak kiszolgálási magatartással kapcsolatos problémák is, amelyek vizsgálatára a legrövidebb időn belül sor került, s a megállapítások nyomán az intézkedésekre is. Egy-egy bonyolultabb ügy felderítésében, rendezésében pedig részt vettek a népi ellenőrzés munkatársai is. Egyébként a tanácsulések éves napirendjein mindig szerepelt a helyi, területi kereskedelem helyzete és a fejlesztésének programja, amelyről szóló határozatokat megkapták az érintett cégek vezetői, akik a további munkájukat az ebbéli közösségi tervek végrehajtásának szellemében végezték.

Röviden szólva: mind az állami, mind pedig a szövetkezeti, illetve a magánkereskedelem rendszeres és hatékony kontroll alatt állott, s ezek nemcsak felelősségre vonással, de segítségnyújtással is jártak, minek következtében nemigen volt oka a vevőnek arra, hogy gyanakodva menjen be egy-egy kisebb boltba, vagy nagyobb üzletbe, attól tartva, hogy ott bármikor és bármilyen problémába beleütközhet.

A rendszerváltozás következtében ránk borult piacgazdaság gyökeresen megszüntette az imént említett szervezetséget. Egyfelől kikerült a helyi államigazgatás hatálya alól a kereskedelem fókuszálása, másfelől pedig a kereslet-kínálat rendje vált meghatározóvá. Ennek során annyi furcsa szituációval szembesülhet a vevő, ahány kisebb-nagyobb kereskedelmi egységet felkeres.

A 20 éves tapasztalatok sajnos, nem túlságosan kedvezőek, hiszen korántsem ritkán lehet találkozni az üzletek polcain **lejárt szavatosságú termékekkel, minőségileg kifogásolható árukkal, a már-már megkedvelt fogyasztási cikkek végleg eltűnésével, de a választék szűkösségével is.** Különösen az élelmiszereket tekintve, **továbbra is ijesztően sok a nemegyszer az elfogadhatónál is gyengébb minőségű külföldi áru.** És hát egyre több helyen figyelik a vásárlókat nemegyszer gyanakvó tekintetű őrzővédő emberek, s az alig észrevehető kamerák is. A különféle tulajdonosi igényt szolgáló írott és elektronikus sajtó sem foglalkozik már rendszeresen a kereskedelemben fellelhető hiányosságokkal. Jóllehet a fogyasztóvédelem és egyéb hatóságok gyakorta úgymond kalákában végeznek általában célirányos ellenőrzéseket, amelyek során enyhe és szigorú büntetéseket egyaránt kiszabnak, az ebbéli eljárások csak a meglévő kereskedelmi egységek nagyon kicsiny részére terjednek ki. A többi helyen pedig a vevő botolhat bele akár naponta is az ilyen-olyan zökkenőkbe, s ha azokba nem nyugszik bele, hát elfáradhat a békéltető testületekhez, ahol vagy igazat adnak neki, vagy sem.

Úgy hírlik, kevésbé van jelentősége a vásárlók könyvébe írásnak is, hiszen a benne foglaltakat általában rutinos és megmagyarázó válaszokkal intézik el az érintett kereskedelmi egységek.

A **Független Népképviselői Szövetség /FÜNÉSZ/ Civil Panaszügyi Szolgálatához** és a **világhálós népújságunkhoz** érkezett lakossági **jelzésekből, észrevételekből, közérdekű**

bejelentésekből, panaszokból arra a következtetésre jutottunk:

Az emberek jelentős része igényli, hogy az állami felügyelet és valamiféle irányítás hatásköre terjedjen ki a települési és térségbeli önkormányzatokra is, mégpedig oly módon: ezek a testületek a szakigazgatási egységeik segítségével vizsgálják a területük kereskedelmi helyzetét, s annak jobbítására, illetve a lakossági igények maradéktalanabb kielégítésére hozzanak az érintett eladási egységekre kiható ajánlásokat és döntéseket is. Ezek vonatkoznak a választékra, a minőségre, az árakra, meg az eladói magatartásra is.

Sokak egyértelmű tapasztalata: a piacgazdaság a kisbolti és nagy áruházi szinten sem mindenható, hiszen a termelő és forgalmazó érdekcsoportok szabadon élhetnek az erőfölényükkel, minek következtében az általuk meghatározott kínálat kiszolgáltatottságával találkozhatnak csak a vevők.

*

E hosszú és remélhetőleg az illetékeseket pozitív módon elgondolkoztató helyzetjelentést az alábbiakban ismertetendő konkrét eset apropóján közöltük:

Ügyfeleink, pontosabban a vásárlók jóvoltából régóta tudjuk, hogy az **Auchan**-áruházlánc kecskeméti egysége által kínált élelmiszerek sorában igen keresett a bőr nélküli, darabolt zsírszalonna. S mindez érthető, hiszen e mezőgazdasági térségben, ahol korábban virágzott a gyümölcs- és zöldségtermelés, mellette pedig az állattenyésztés, a családok zöme a háztáji gazdaságában maga dolgozta fel a szalonnát, sütötte ki a tepertőt, mégpedig a saját nevelésű, meghizlalt sertés házi levágása révén. A korábbi rendszer likvidálása után jórészt felszámolódott az ebbéli önellátó életforma is, emiatt az emberek zöme már csak a boltban vásárolt húsárukra, meg szalonnákra hagyatkozhat, amennyiben vállalkozik az effélék saját felhasználására.

Szerencsére, eléggé sokan szakácskodnak odahaza, így azután ők rendszeres fogyasztói az **auchani** zsírszalonnának is, történetesen a bőr nélkülinek. E termék „népszerűsége” azonban együtt jár azzal, hogy mindegyik ilyen csomag tartalmát alaposan megnézik a vásárlók, persze nem az eladóhelyen, hiszen ott nem bontható fel a fóliával lezárt árú, amelyről csak a háztartás konyháján derült ki egy s más.

Például, hogy a kapható bőr nélküli szalonnadarabkák között nem kevés az olyan, amelyiken ott éktelenkedik a néhány négyzetcenti méretű bőrfelület, ahol esetenként perzseletlen szőrszálak találhatók. Mindez gusztustalan is, nem beszélve arról, hogy az ilyenén pórul járt fogyasztók kissé becsapva érezhetik magukat...

Mivel az **AUCHAN MAGYARORSZÁG KFT.** internetes oldalain olvasható a CSUPA FÜL VAGYUNK... című felhívás a vásárló meghallgatására, esetleg vele egy kerek-asztalnál történő beszélgetésre, illetve az öt kísérő szolgáltatás igénybevételére, panaszosainknak eddig azt tanácsoltuk: az említett árú minőségére vonatkozó kifogásaikat próbálják az áruházi illetékesekkel megosztani, s kérni tőlük garanciát a hasonló

problémák megelőzésére.

Nos, úgy értesültünk, többeknek nem járt túl nagy sikerrel az efféle missziójuk. Ezek után már nem csodálkoztunk, amikor a „hírös” városi egyik — neve elhallgatását kérő — családanya szinte feldúltan kopogott be hozzánk, néhány hónappal ezelőtt, megmutatva a vásárolt **három AUCHAN**-csomagját, amelyek egyikének legalján **2 db, szinte tenyérnyi méretű bőrös zsírszalonna volt, körülbelül 30-40 dekányi súlyban.**

Mint mondta: — Ezzel a szalonnával nem tudok mit kezdeni, hiszen a vékony rétege lényegében elválaszthatatlan a szőrszálaktól sem mentes bőrfelülettől, az egészben való megsütése pedig fröcsköléssel jár, meg azzal, hogy a végén fogyasztásra alkalmatlanul megkeményedik, s a leszeletelésével semmi sem marad az árúból. Ami tehát teljes egészében a kukába kerül. S ez végül is ráfizetés számomra, egyidejűleg pedig átverés.

Majd hozzátette: — **Nem nagyon hiszek az ebbéli sajnálatos tévedésben, sokkal inkább gondolom, hogy e kecskeméti áruház dolgozói közül némelyek csak fütyülnek a tisztességes piaci tevékenység követelményeire!**

Az érhetően sérelmes ügyben első ötletünk az volt, hogy a kecskeméti áruház vezetőjéhez kísérjük el a fogyasztót. Ő azonban tartott a saját indulataitól, amit nem vállalt, sőt, a személyes adatainak közlését sem. Ehelyett kérte, hogy az áruk címkéinek rendelkezésünkre bocsátásával tolmácsoljuk történetét a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** részére, számítva eljárására, hiszen **közérdekű e probléma!**

Mi mégis úgy gondoltuk, akkor járunk el helyesen, ha közvetlenül az áruházlánc központjához fordulunk, ahol mód van a saját szakhálózaton belül a dolgot kivizsgálni, rendezni. Ezért postáztunk levelet a már említett **Kft.** kommunikációs vezetőjéhez, egyebek mellett kérdezve:

A fénymásolt mellékletek szerinti adatok a bőr nélküli zsírszalonnáról, amelyek csomagjaiban bőrös szalonnadarabok is voltak, kimerítik-e a **tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 8. § (1) pontjában** foglaltak megsértését, vagyis a fogyasztó megtévesztésének tényét? Egyáltalán mi a teendő akkor, ha a vásárló csak az előre csomagolt élelmiszer otthoni kibontásakor veszi észre a minőségi hibát? Ilyen esetben hol, kinél, s mennyi időn belül reklamálhat, s az járhat-e az áru cseréjével, vagy az árának visszafizetésével?

Felkeresésünkre szintén postai úton válaszolt a címzett, **Gillemot Katalin** külső kommunikációs igazgató, akik köszönettel fogadva közlésünket, a következőket osztotta meg velünk:

A vizsgálatunk megállapította, hogy a kifogásolt terméket áruházunk a beérkező félértékekből állítja elő. Ismételten felhívtuk a hentes osztályon dolgozó kollégák figyelmét a termék előkészítésével kapcsolatos elvárásokra. Egyidejűleg intézkedés történt arra vonatkozóan, hogy a jövőben fokozottan ellenőrizzük a minőségi szabványok betartását. Reméljük, a jövőben nem fordul elő hasonló eset, így áruházunk a vásárlóink teljes megelégedésére dolgozik.

Az kiderül e sorokból, hogy a reakálás nem érintette az általunk felvetett **fogyasztói megtévesztés** tényének bizonyítását, meg az elutasítását sem, sőt az **előre csomagolt élelmiszerekre** vonatkozó **reklamálási lehetőségekről, módokról** sem kaptunk információt.

De...A korábbi panaszosunk mostanában megint tájékoztatott bennünket a maga és az ismerősei által is szerzett benyomásokról, így:

A vitás eset óta többször vásároltam darabolt, bőr nélküli szalonnát az **AUCHAN** kecskeméti áruházában, s így tettek a környezetemben lakók közül többen is, ám mindannyian és mindig kifogástalanul elkészített terméket találtunk a csomagokban. Elégedettségünkért köszönet mindazoknak, akik értünk, a fogyasztókért dolgoznak nap mint nap pontosan és felelősségteljesen! Szóval, ha rendben mennek a dolgok, akkor nem fontos ismerni az átlagembernek sem a tisztességtelen piaci magatartás, sem az élelmiszerrel kapcsolatos panasz eljárási előírásait...

Mindezekhez annyit fűzünk hozzá: **ha van rá ok, bátran reklamáljon a fogyasztó!** És nemcsak azért, mert ez által megspórolhatja a hatósági bejelentéseket és fellépéseket, de azért is, hogy így gyorsabban, belátóbban, hatékonyabban korrigálhatja a gondot az érintett cég, vagy a magánkereskedő.

2011. szeptember 27.

Velkei Árpád

főszerkesztő

Írja, kérdezze, szerkessze, olvassa

a rendszerváltozásban csalódott, s a lakosság döntő többségét kitevő hallgatag tömegek **világhálós NÉPÚJSÁG**-ját, a múlttól, a jelenről és a jövőről szóló

FÜGGETLEN

MAGYARORSZÁG-ot.
