

FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG

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

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

A rendszerváltozás veszteségeinek érdekvédelmi, közéleti, politikai Hon-LAPJA

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

FÜGGETLEN NÉPKÉPVISELETI SZÖVETSÉG /FÜNÉSZ/

SAJTÓPOSTA

A rendszerváltozás veszteségeinek készülő világhálós népújság, a **FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG** tömegkommunikációs rovata, benne a lakosság aktuális témakörű **egyetértő észrevételeivel**, jobbító **kritikai jelzéseivel, tiltakozásaival, kérdéseivel, javaslataival**, amelyek névvel, jeligével, illetve ezek nélkül is nyilvánosságot kaphatnak — a lapunkhoz elektronikusan, postai úton, illetve személyesen eljuttatott információk ellenőrzött és szerkesztett változatában, megőrizve minden közlendő anyag eredeti tartalmának lényegét.

- (1) Mindenkinek joga van a véleménynyilvánítás szabadságához.
- (2) Magyarország elismeri és védi a sajtószabadságot./ Részletek az **Alaptörvény VIII. cikk-éből**/

*

3. § A Magyar Köztársaságban a médiaszolgáltatások szabadon nyújthatók, a sajtótermékek szabadon közzétehetők, az információk és a vélemények a tömegkommunikációs eszközök útján szabadon továbbíthatók... /Részletek a **médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényből**/

*

4./ § (1) A Magyar Köztársaság jogrendje elismeri és védi a sajtó szabadságát, valamint biztosítja sokszínűségét.

(2) A sajtószabadság kiterjed az államtól, valamint bármely szervezettől és érdekcsoporttól való függetlenségre is. /Részletek a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló **2010. évi CIV. törvényből**/

Internet: www.fuggetlenmagyarorszag.hu

E-mail: fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu

Levélcím: **6000 Kecskemét, Tinódi u. 6. B/IV/26.**

Főszerkesztő: **Velkei Árpád**

a **MAGYAR ÚJSÁGÍRÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE /MÚOSZ/**

Küldöttgyűlésének tagja

Ismét zsírszalonna-bőr ügy a kecskeméti Auchan-áruházban –

avagy:

A VÁSÁRLÓK LEGYENEK TÁJÉKOZOTTAK AZ ÜZLETBEN ÉS KORSZERŰBBEK A TEPERTŐ OTTHONI KÉSZÍTÉSEKOR!

Személyes visszaemlékezéssel kell kezdenem:

A **szocialista** rendszerben 30 évig dolgoztam a vidéki sajtó területén, megyei pártlapoknál, ezen belül 21 esztendő t fõhivatású újságíróként, a többit pedig tudósítóként, illetve külsõ munkatársként. Ezen idõ alatt sok-sok hasznos szakmai gyakorlatra tettem szert, például arra is, hogy az általam megírt egy-egy gazdasági, társadalmi probléma rendezését követõen, úgy 12-16 hónap múlva újra meglátogattam a helyszínt, úgymond társadalmi ellenõrzés alá véve az intézkedések eredményeit, következményeit. Meg kell mondanom, többnyire pozitívak voltak a benyomásaim, amelyekrõl, no meg a még ki nem küszöbölt gondokról, vagy a nem hatékony végrehajtásokról, természetesen beszámoltam az újság hasábjain.

Hát én mostanság, a **rendszerváltozás veszteseinek** készülő világhálós népújság, a **FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG** fõszerkesztõjeként ugyanezen módszert alkalmazom. Az alábbiakban a legutóbbi ilyen tapasztalataimról számolok be, amelyet az **Auchan kecskeméti áruházában** szereztem:

Elõször vissza kell mennem a 2011-es esztendő áprilisának elejére, amikor a sajtóbéli NYILT FÓRUMUNKAT mûködtetõ **Civil Panaszügyi Szolgálat** vezetõjeként regisztráltam az egyik vásárló abbéli sérelmét, hogy az említett üzletben **bőr nélküli zsírszalonna-darabkákat** vásárolt, **elõre csomagoltan**, s csak odahaza derült ki, hogy az áru között akadt olyan tenyérs méretû is, amely bőrfelületeket tartalmazott, ráadásul szõrrel együtt, hiszen pörzsöletlen volt. E technológiai mulasztás, a higiénia be nem tartása, valamint a mindezek okozta gusztustalanság miatt, a szalonna nem is kerülhetett rendeltetés szerinti felhasználásra, vagyis nem készült belõle tepertõ.

A nemcsak bosszúságot, de kárt is okozó ügyben levelet küldtem az **AUCHAN MAGYARORSZÁG KFT.** kommunikációs vezetõjének, **GILLEMOT KATALINNAK**, kérve a történetekre vonatkozó vizsgálat elindítása érdekében közbenjárását, s a választát e kérdésekre:

A bőr nélküli zsírszalonna kínálata, amely csomagban bőrös, tisztítatlan szalonnadarabok is voltak, kimeríti-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 teendõ akkor, ha a vásárló a zárt csomagolású élelmiszer otthoni kibontásakor veszi észre a minõségi hibát? Ilyen esetben hol, kinél, s mennyi idõn belül lehet reklamálni, s az járhat-e az áru cseréjével, vagy az árának visszafizetésével?

A címzett szintén postai úton reagált, többi között így:

A vizsgálatunk megállapította, hogy a kifogásolt terméket áruházunk a beérkező félsertésekből 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 kiderült e sorokból, hogy hiányzik belőle az általunk felvetett **fogyasztói megtévesztés** tényének tudomásul vétele, vagy elutasítása, meg az **előre csomagolt élelmiszerekre** vonatkozó **reklamálási lehetőségekről, módokról** való ismertetés is. **De...**A sajnálatos eset után nem sokkal panaszosunk, valamint más vásárlók is arról számoltak be nekünk, hogy egy ideje már kifogástalanul elkészített áru található a szalonna csomagokban. Mindezek után az e témát újságunkban 2011. szeptemberében feldolgozó írásunk címében is közöltük ama következtetésünket: **ha van rá ok, bátran reklamáljon a fogyasztó!**

És eljött a tavalyi év vége, pontosabban a karácsonyt követő első munkanap, amikor ismét bekopogott hozzám a szalonna-vásárlási csalódottsága révén korábbról ismert kecskeméti háziasszony, aki újra beszámolt egy pórul járásáról, nevezetesen, hogy a város másik nagy boltjában kocsonyacsomagot szerzett be, amelynek címkéje csülköt hirdetett nagy betűkkel, de a tartalom teljes kibontása után nagy mennyiségben talált benne összegöngyölt sertés bőrkét is. Bár a teljes árumennyiséget megfőzte kocsonyának, de abban túlzott mértékűként hatott a bőr jelenléte. Erről így vélekedett: **a nagyobb ünnepekre szinte mindenféle tartalmú élelmiszercsomagot készítenek a húsipari termékek gyártói, amelyeket a kereskedők kontroll nélkül árusítanak a minél nagyobb forgalmuk érdekében. A két fél között lehet itt kölcsönös az érdek, csak hát itt van a harmadik fél, a fogyasztó, akinek mind ebből jobb híján csak a kényszerhelyzet, a kiszolgáltatás jut. Hát, ha ilyen a piacgazdaság, azzal nemigen tudok megbarátkozni.**

Bár olvasónk úgy köszönt el, hogy ezúttal nem kérte az esetével foglalkozó közreműködésünket, a sztorija apropóján azonban úgy gondoltam, a szilveszter előtti nagy bevásárlás forgatagában magam is elmerülök, amelynek helyszínéül a Bács-Kiskun-i megyeszékhely **Auchan-áruházát** választottam. Például azért is, hogy megnézzem: **teljes rend van-e már a szalonnaárusítás körül?**

Nos, az egyik családtagom közreműködésével megszerzett, **nem éppen kedvező benyomásaimról** ezúttal is postai úton, a 2013. január 2-ai keltezésű levélben informáltam a szóban forgó kft. már említett kommunikációs igazgatóját, ekképpen:

Országos hatókörben tevékenykedő **civil érdekvédelmi szervezeti elnökként, civil panaszügyi szolgálati vezetőként**, valamint a **rendszerváltozás veszteségeinek** készülő **világhálós népújság**, a **FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG** főszerkesztőjeként rendszeresen érkeznek hozzám lakossági jelzések, észrevételek, közérdekű bejelentések, panaszok és javaslatok hazánk gazdasági állapotára, ezen belül a **belkereskedelmi tevékenységre** vonatkozóan. Az utóbbit illető szinte felmérhetetlen információ-halmaz 2012-es adatainak elemzése-mérlegelése nyomán, **örömmel tájékoztathatom arról, hogy a magyar vásárlók zöme nagyon fontosnak, rangosnak ítéli meg azt a szakmai munkát, amelyet AUCHAN MAGYARORSZÁG KFT. áruházaiában dolgozók végeznek. A vásárlók dicséretes paraméterekként említik az Önök által kínált széles és zömében minőségi áruválasztékot, a magyar termékek számottevő arányát, az udvarias kiszolgálást, meg a reklamációk többnyire gyors és zökkenőmentes ügyintézését.**

A zömében szót azért használtam a minőséggel összefüggésben, mert bekövetkeztek korábban esetek, például tavalyelőtt, a kecskeméti üzletükben, ahol a kapható bőr nélküli szalonnadarabok között akadtak olyanok, amelyeken ott voltak a több négyzetcenti méretű, tisztítatlan bőrfelületek, azokon pedig a perzseletlen szőrszálak. E látvány csaknem undort okozott az érintett fogyasztóknál, akik kissé becsapva érezték magukat...

Ez utóbbiról a 2011. április 12-i dátumú levelemben informáltam Önt, akitől korrekt választ kaptam. Minderről 2011. szeptemberében tájékoztattuk olvasóinkat az elektronikus oldalainkon, Rendeződött a szalonnaügy – avagy: bátran reklamáljon a vásárló, ha arra van ok! címmel.

Itt mondom el, az ilyen közléseket követően gyakorta teszem meg, hogy a későbbiekben a saját tapasztalatom során ellenőrzöm az intézkedéseket. Effélére került sor, 2012. december 29-én, dél körül is, amikor a híros városi lakóhelyem Dunaföldvári út 2. szám alatti AUCHAN-áruházat felkereste megbízásomból a családom, hogy részemre zsírszalonnát vásároljon, amelynek kisütéséből tepertőt és zsírt szerettem volna nyerni.

A többiről így számolt be a feleségem társaságában lévő **Róbert** fiam:

— Megláttuk a hűtőrészlegnél a Darabolt zsírszalonna bőr nélkül nevű előre csomagolt árút, amelyből két darabot ki is választottunk, s tettük a többi megvásárolandó árú közé. Összesen 1501 forintba kerültek eme adagok.

A folytatást én tolmácsolom:

Levettem a csomagokról a nylon-borítókat, meg a címkéket, s rögtön láttam, a fölül lévő kis darabok alatt szinte kétfényrnyi méretű nagy szalonnák voltak összehajtogatva. A miertre a 1070/00088 számú nyugta adott magyarázatot, hiszen azon a pénztárgép már a zsírszalonna táblás megnevezést használta. Ami nem kis különbség a darabolt közléshez viszonyítva. Na, mindegy – morfondíroztam magamban —, s már nyúltam is a késhez, hogy elvégezhessem a tényleges darabolást, ami nem volt túl egyszerű, ugyanis:

Sütéskor lekozmaált a hártýás zsírshalonna

A szalonnák valójában nem voltak bőr nélküliek, hiszen az 1-2 centi vastagságuk vékony bőrfelülethez tapadt. A darabolásuk sem könnyen ment, de a lábásban történő kisütésük pedig rettentően kínos volt, hiszen a minimális gázláng ellenére is rögtön odakozmáltak az edény fenekéhez, amely erős szaggal járt. Nem részletezem tovább, csak a szomorú véget említem: **nem sikerült sem a tepertő, sem a zsír elkészítése!** Mert a szalonnák egy része agyonégett, mégpedig a lábás alsó részén több centi vastag réteget teremtve, a többi szalonna pedig puhává, késsel-villával forgatva pedig szinte nyúlóssá, szétmállóvá, szóval gusztustalanná, ehetetlenné silányult. A nem egészen két és fél kilónyi szalonnából pedig mindössze pár evőkanálnyi zsír lett, amelynek íze sem kellemes. A funkcióik-béli felhasználásra nem alkalmas két „terméket” most félretettem bizonyítékként, figyelmeztetőként arra, hogy a bőr nélküli ebbéli szalonnákat egyelőre nem célszerű keresnem, megvásárolnom a lakóhelyem szerinti áruházukban!

Kedves Katalin!

Hát ennyi a múlt év végi egyéni sztori a tulajdonképpeni **káromról**, amiből az következtethető: az említett élelmiszer szakszerű feldolgozása körül továbbra sem lehet minden rendjén az üzletláncuk kecskeméti egységénél, ahol — értesülesem szerint — egy éve új vezető van, **Kiss Mónika** személyében! Óhatatlan kérdés: ennyi idő alatt át tudta e már látni teljességgel az összetett feladatát?

Nagyon remélem, e kis beszámoló segítségével Ön azonban utána tud nézetni: mennyire dolgoznak fegyelmezetten, szakszerűen az említett vidéki üzlet húsrészlegének munkatársai, mi okozta a fogyasztói érdek ilyenén megsértését, s mit tesznek a hasonló hibák felszámolására? Az ebbéli vizsgálatáról, annak tanulságáról, meg az esetleges intézkedésekről, nemcsak mint vevő, de mint internetes újság főszerkesztő is várom és előre megköszönöm a levélbeli tájékoztatását!

Az árucímkék és nyugta másolatával együtt küldött soraimra a címzett, vagyis **GILLEMOT KATALIN** válaszolta az iktatószám nélküli, 2013. január 14-én dátumozott levelében egyebek mellett a következőket:

Őszintén sajnálom, hogy a legutóbbi zsírszalonna-vásárlás csalódást okozott Önnek és kedves családjának. Azt remélem, hogy az alábbi információk legközelebb a segítségére lesznek, akárcsak a helyszínen dolgozó kollégáim, akik mindig örömmel állnak vásárlóink rendelkezésére.

Kockázott zsírszalonna való a tepertőhöz

A darabolt megnevezés a szalonna esetében arra utal, hogy nem az egész zsírréteg, egyben kerül a tálcára, hanem az eredeti állapotához képest kisebb darabokra, táblákra vágva. Amennyiben ennél apróbb darabokban szeretné megvásárolni a terméket, akkor javaslom, hogy keresse a **kockázott** terméket, amely nagyjából 2-3 centis darabokat jelent — ezek valóban alkalmasabbak a tepertő készítésére.

A termék előkészítésénél, a „börtelenítésnél” hentes-üzemünk gépi lehúzást alkalmaz, amely a bőr és a zsírréteg közötti hártját meghagyja, de ez már nem a bőr része, ezért könnyebben is darabolható.

A víz megkönnyíti a zsír kioldását

Az Ön tapasztalatai helytállóak: azzal, hogy az egészséges életmód jegyében az sertéstenyésztésben is egyre inkább a hússertésre kerül a hangsúly, a feldolgozáskor mi is szembesülünk vele, hogy a sertéseknél egyre vékonyabb a zsírréteg, így kevesebb a kiolvasható zsír is. Érdekes a sütést — akárcsak a libamáj esetén — némi víz aláöntését követően kezdeni. A sütés elején a víz megkönnyíti a zsír kioldását, majd a későbbiek folyamán teljes mértékben elpárolog, így nem befolyásolja hátrányosan a késztermék minőségét.

A felmerült kérdésekről természetesen tájékoztattam az érintett kollégákat is, akik ígéretet tettek rá, hogy a továbbiakban még nagyobb odafigyeléssel fogják munkájukat végezni, valamint beszerző munkatársaink utánajárnak, hogy nagyobb zsírtartalmú /vastagabb/ zsírszalonnával lehessen bővíteni a választékot.

Szerkesztői megjegyzések:

Eme áruházi válasz a zsírszalonna megvételéhez és konyhatechnikai feldolgozásához roppant hasznos javaslatokat tartalmaz. Ezekhez hozzájutni nekem másfél ezer forintomba került, de mivel a részleteket közreadtam, olvasóink a saját káromon tanulhatnak, ahogyan általában teszik azt az okosok. Akik számára jó hír még, hogy az üzlet — törekedve a fogyasztó igények kielégítésére — a jövőben igyekszik növelni a kínálatát vastagabb zsírszalonnával, amely megfelelőbb termék a finom házi tepertő készítéséhez.

Itt azonban ki kell térni arra is, amiről nem szólt az **Auchan**-reagálás, történetesen, hogy az említett élelmiszer nemcsak a hazai, de a külföldi vágóhidakról is származhat, ebből pedig következik: a hús, a szalonna minőségét, ízét, esetleg felhasználási módját döntően meghatározza, miféle idegen föld takarmányával etették a sertést, s hogy az melyik fajtaéhoz tartozik. Mi hozzászoktunk az olyan magyar hústermékekhez, amelyek a hagyományos ínycenc ételeink elkészítésének alapanyagai, ám nagy dilemma, hogy az uniós kereskedelem rendje az áruk szabad, tehát a határokat nem ismerő mozgásáról, milyen kényszerhelyzeteket teremt a fogyasztók számára. Ez utóbbi bekövetkezésének pedig döntő oka lehet az is, hogy a **szocialista** rendszerben számlált 11 milliós létszámú sertéshez képest jelenleg talán 3 milliót sem számlál az állomány.

Befejezésül még valami fontosról szólok:

Nagyon ügyelni kell valamennyi kereskedelmi egységben arra, hogy az előre csomagolt áru címkézése ténylegesen feleljen meg a tartalmának, mert a fogyasztó nem vehet zsákbamacskát. És az eladóknak, üzletvezetőknek arra is kell koncentrálniuk, ha a vásárló önhibáján kívül vesz meg valamilyen húsárut, amelyet nem tud a kívánalmainak megfelelően felhasználni, s ha ez valójában kárt jelent a számára, akkor intézményesen és gyorsan kell gondoskodni annak pótlásáról, a reklamáció korrekt intézése keretében, amikor is sor kerülhet az élelmiszer cseréjére, esetleg a számlája szerinti összeg visszafizetésére.

Több olvasónk jelezte, hogy az **Auchan áruházlánc** az interneten közzétett **Csupa fül vagyunk...** program keretében széles körű szolgáltatásokat ajánl, s működtet, így a telefonos, e-mailes, kerek-asztalos, meg a vevőkísérős kapcsolatok felvételét is a vevőkkel, amelyek során panaszokról és javaslatokról egyaránt szó eshet. Ennek célja, hogy a kereskedelmi egység **még elégedettebbé tegyen** minden hozzájuk betért fogyasztót, akik érdekében aktív **cselekvő partner** akar lenni. Nos, ebbéli tapasztalatok általában jók, ám hogy ilyenek is maradjanak, ezért valamennyi áruházi dolgozónak nap mint nap kell megtennie minden lehetőt, mégpedig szakszerűen és készségesen!

2013. január 23.

Velkei Árpád
rovatszerkesztő

INFORMÁLJA, KÉRDEZZE, OLVASSA

a **rendszerváltozás veszteseinek** készülő

VILÁGHÁLÓS NÉPÚJSÁGUNKAT,

a

FÜGGETLEN

MAGYARORSZÁG-ot!

Internetes cím: www.fuggetlenmagyarország.hu

E-mail cím: fuggetlenmagyarország@fuggetlenmagyarország.hu

Levélcím: **6000 Kecskemét, Tinódi u. 6. B/IV/26.**
