

Az információ nem vész el, csak átalakul

Fiatal fogyasztók és a digitális világ



**Kiadja a Társadalmi Unió Civil Szervezetek Országos Tömörülése
az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásában.**

Fogyasztóvédelmi Klubok, egyben ingyenes tanácsadó irodák az Ön számára is:

TU-MUOSZ Újságírói

Fogyasztóvédelmi Klub

Iroda és klubvezető:

Dr. Mérő Éva

Tel: (+36 30) 647-9030

E-mail: humanprogram@t-online.hu

Iroda és klub: H-1116 Bu-

dapest, Fehérvári út
108-112. fsz. 2.

Tanácsadás: pénteken 9-12
óraig az érdeklődő újság-
írók számára.

A hónap utolsó péntekén
11-13 óráig szakmai mű-
helymunka.

Budapest

Iroda és klubvezető:

Medveggy Magdolna

Tel: (+36 30) 466-1715

Iroda: H-1112 Budapest,
Cirmos u. 8.

Tanácsadás: kedden és
csütörtökön 17-19 óráig

Klub: H-1119 Budapest,
Etele út. 38/a fsz.4.

Klubnap: Páratlan héten,
szerdán 17 órától

Debrecen

Iroda és klubvezető:

Dr. Szikora Veronika

Tel: (+36 52) 438-033

E-mail: klub.debrecen@index.hu

Iroda és klub:
H-4028 Debrecen,
Kassai út 26.

hétfő vagy kedden megbe-
szélés alapján

Jászberény

Iroda és klubvezető:

Lipták Zoltán

Tel: (+36 30) 631-0542

E-mail: zoltan.liptak@pr.hu

Iroda és klub:

H-5100 Jászberény,
Ifjúság út 24.

Tanácsadás: hétfőn és szer-
dán 9-11 óráig. Klubnap:
szerdán 18 -20

Nyíregyháza

Iroda és klubvezető:

Pál Istvánné

Tel: (+36 20) 824-4052

E-mail:

zs0909@freemail.hu

Iroda és klub:

H-4400 Nyíregyháza,
Rezeda u. 79/a.

Tanácsadás: hétfőtől-pén-
tekig 10-14 óráig, de idő-
pont egyeztetéssel szükség
szerint. Klubnap: minden
kedden 17-19 óráig

Pécs-Baranya

Iroda és klubvezető:

Kiss Varga István

Tel: (+36 72) 238-888

Tel: (+36 20) 923-8888

Tel: (+36 20) 933-8888

E-mail:

origo@origo-haz.hu

Iroda és klub: H-7629 Pécs,
Komlói út 94-98. (Origo-
Ház)

Tanácsadás és klubnap:
hétfőtől-péntekig 8-17 óráig

Zalaegerszeg

Iroda és klubvezető:

Fekécs Imre

Tel: (+36 30) 227-9250

E-mail:

gocsejklub@gmail.com

gocsejklub@citromail.hu
Iroda és klub: H-8900 Zala-
egerszeg, Kert u. 8.

Tanácsadás: hétfőn és pén-
teken 16-19 óráig. Klubnap:
hétfőtől péntekig 9-12 óráig

Csabrendek - Sümeg

Iroda és klubvezető:

Tanai Tamásné

Tel: (+36 30) 927-3724

E-mail:

tanai.65@t-online.hu

Iroda és klub:

H-8474 Csabrendek,

Rákóczi út 14/a

Tanácsadás: a hét minden
napján. Klubnap: minden
második csütörtökön 17
órától.

Budakeszi

Iroda és klubvezető:

Fekete Csaba

Tel: (+36 23) 457-026

Fax: (+36 23) 450-798

E-mail:

zsuzsa@eare-budakeszi.hu

Iroda és klub: H-2092

Budakeszi, Fő u. 258.

Tanácsadás: hétfőn, szer-
dán, pénteken: 14-18 óráig,
kedden és csütörtökön 9-
14 óráig. Klubnap:
ugyanott, ugyanakkor.

A fiatal (és nem csak a fiatal) fogyasztóknak!

Ma már talán az idősebbek sem kapják fel a fejüket furcsán nézve, ha meghallják a kifejezést: Digitális Világ. Ti, fiatalok a számítógép mellett nőttetek fel, számotokra természetes az együttélés, apró korotoktól fogva ott áll a lakás egy vagy több asztalán a számítógép, amellyel kezdetben játszani lehet, majd a világ megismerésének eszköze lesz, később élet-és munkatárs. És akkor még nem beszéltünk az egyéb telekommunikációs eszközökről, amelyek egyre több helyet, időt és nem mellékesen energiát követelnek tőlünk. Energiát, méghozzá kétféle értelemben is, hiszen egyfelől az otthonok áramfogyasztásának egyre nagyobb hányadaért felelősek, másfelől életünk mind nagyobb részét töltjük a társaságukban, így tehát valóban pénz és energiát áldozunk rájuk minden értelemben.

Ott tartunk, hogy élhetünk virtuális életet, tarthatunk on-line közgyűlést, politikai párton belül működik már elektronikus alapszervezet is, skype-on mutogatjuk csemeténket az ausztrál nagymamának és interneten kérünk időpontot az önkormányzat adócsoportjához, miközben on-line konferencián készülünk a zárthelyire. Fényképezőgép, mobiltelefon, vezeték nélküli telefon, MP3 lejátszó, videokamera, e-könyv, netbook, laptop, internet, ezt jelenti ma a digitális világ és ki tudja még, hol a vége.

Gondoljátok csak végig, mennyi mindenhez is kell ez a digitális anyatejjel szivott “második világ”. Olvasgatsz, ismerkedsz, vásárolsz, beszélgetsz, szórakozol az interneten, miközben filmeket nézel, zenét hallgatsz, persze le is töltesz, és míg várakozol, néha rendelsz egy pizzát.

Éppen ezért a szó mindkét értelmében érdemes óvatosnak lenni. Tudni kell, hol a határ, hogy éljük valódi életünket is: barátainkkal igazi sörözőben fussunk össze, szerelmünk anyajegyeit ne csak a monitorról ismerjük, hogy ne fecsereljük el minden életenergiánkat a képernyővel szemközt. Ha azonban odaültök, akkor érdemes felkészültnek lenni, mert amilyen gyorsnak, könnyednek, egyszerűnek, egy kattintásnyinak látszik ez a csillogó világ, annyi veszélye is.

Ezekről, a veszélyekről tájékozódunk a *Gazdasági Versenyhivatal (GVH) Fogyasztóvédelmi Irodájának vizsgálója, Dr. Basa Andrea segítségével.*

- 2008. szeptember 1-jén új szabályozás lépett életbe. **Szeptember 1-jén hatályba lépett a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény (Fttv).** Ezzel egyidejűleg **megváltozott a reklámtörvény és a versenytörvény is.** Fontos kiemelni, hogy **az új törvény értelmében ezen túl fogyasztónak csak természetes személy minősül.** A kereskedelmi gyakorlat meg-

ítélése során az olyan fogyasztó magatartása veendő alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Megváltozott a Gazdasági Versenyhivatalnak (GVH) is a hatásköre: **a megtévesztő reklámok esetében a reklámtörvény alapján hoz döntést.** Egyéb tájékoztatás esetén szintén a GVH jár el a **tisztességtelen piaci magatartás** és a **versenykorlátozás tilalmáról** szóló törvény (Tpvt.) alapján. Ami új a szabályozásban, - a hatásköri szabályokra tekintettel kiemelendő, - hogy a verseny érdemi érintettsége a választóvonal. Ez azt jelenti, hogy **amennyiben fennáll a verseny érdemi érintettség, akkor a GVH jár el, amennyiben erről nincs szó, akkor a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete.** A törvény meghatározza az érdemi érintettség kritériumait. Ha egy reklám országos televízióban kerül bemutatásra, akkor minden esetben a GVH jár el. Általános hatóságként a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, míg a pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó ügyekben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete intézkedik.

Az Fttv. úgy épül fel, hogy van egy általános generálklauszula, amely a tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, ezt követi a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat, az agresszív kereskedelmi gyakorlat leírása, majd a törvény utolsó részében egy 31 pontból álló "feketelista" következik, amely a minden körülményre való tekintet nélkül tisztességtelennek minősülő esetekről szól, s ekkor a jogsértés mérlegelésére az eljáró hatóságoknak nincs módja.

Mobilinternet

Ma Magyarországon **közel 12 millió mobil-előfizető, több mint 600 ezer mobilinternet-előfizető van,** vagyis széles a spektrum. A fogyasztói sajátosságok tehát az érintett piacon rendkívül nehezen megragadhatóak, hiszen – kis túlzással – fogyasztóként szerepel a legmagasabb és legalacsonyabb státuszú társadalmi réteg is.

A mobil(telefon)- szolgáltatások piacán különböző fogyasztói tudatossággal bírnak az emberek, a legcsekélyebbtől a legtudatosabb vásárlókig mindenki megtalálható. Ott tartunk, hogy ma elvileg mindenkire jut legalább egy mobil-előfizetés. A **Nemzeti Hírközlési Hatóság** 2008 decembere óta közzéteszi a mobilinternet gyorsjelentését, így nem csupán a mobiltelefonos, de a mobilinternetes előfizetések száma is megismerhető.

A piacra alapvetően az jellemző, hogy tőkeerős vállalatok, erős márkák, összetett termékek, műszakilag bonyolult dolgok vannak jelen, amely egy átlagfogyasztó számára nehezen érthető. Ráadásul a hírközlési, távközlési piac egy innovatív piac. Itt van például a mobilinternet, amelynek alapos megismerése új kihívás a fogyasztók számára. **A fiatalokkal kapcsolatban a legfontosabb, hogy mivel mobil technológiáról beszélünk, amelyet bárhol, bármikor igénybe lehet venni, ők akár célcsoportja is lehetnek a mobilinternet szolgáltatóknak.** A GVH többféle tájékoztatási gyakorlatot vizsgált.

Korlátlanság

A Vodafone-nak volt egy olyan ügye, amelynek a végén a GVH Versenytanácsa 5 millió forint bírságot szabott ki, a cég ugyanis úgy hirdette a szolgáltatását, hogy bárhol, bármikor használható a korlátlan Internet-hozzáférés. Utóbb kiderült, hogy a szolgáltatás nem volt korlátlan, sok esetben nem volt bárhol és bármikor elérhető, ráadásul hűségnyilatkozathoz kötött volt a hirdetett konstrukció/ajánlat. Ezekről a cég azonban nem minden tekintetben adott teljes körű tájékoztatást.

Az említett Internet Szabadon akció keretében kínált Internet Fix csomag példája alapján **figyelni kell tehát arra, hogy az adott ár hűségnyilatkozat mellett érvényes-e vagy sem; korlátlanság ígérete esetén érdemes elolvasni az apróbetűs tájékoztatást a meglepetések elkerülése végett. El kell mondani, hogy a GVH mindent megtesz annak érdekében, hogy a hirdetett korlátlanság valóban minden tekintetben korlátok nélkül igénybe vehető szolgáltatás legyen a fogyasztók számára, mind az adatforgalom, s mind közvetetten a letöltési sebességek tekintetében.** Tekintettel arra, hogy mindhárom szolgáltató fejleszti a 3G technológiát, így szerencsére egyre kiterjedtebb a mobilinternet szolgáltatáshoz szükséges lefedettség.

Jelen verseny-felügyeleti eljárásban is a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó lényeges tulajdonságok ismertetése hiányzott, **például, ha 5 GB felett forgalmaznak és fájlcsereőket is alkalmaznak, akkor az internet lassításra kerülhet vagy átkerülnek egy másik csomagba, amely már KB-ként számol, vagyis a plusz forgalmazásért fizetni kell.** Ha a szolgáltató ugyanis extrém használatot észlelt, tértivevényes levélben értesítést küldött az előfizető számára és felszólította az extrém használat megszüntetésére. Ha az előfizető a szerződés időtartama alatt az extrém használatot a szolgáltató írásbeli figyelmeztetése ellenére fenntartotta vagy ismételten elkövette, a Vodafone jogosult volt a tarifacsomagot számlázási ciklusától függetlenül a Vodafone Internet 5G tarifacsomagra további értesítés és figyelmeztetés nélkül haladéktalanul átváltani.

A terület újdonsága, hogy mindhárom szolgáltató (Pannon, Vodafone, T-Mobile) kínál már korlátlan Internet-szolgáltatást. A T-Mobile-é kicsit más, mint a másik két vállalkozásé, ugyanis a T-Mobile korlátlan adatmennyiséget biztosító adatopciót kínált, amely bármely szolgáltatáshoz igénybe vehető volt. Ezt a kampányt jelenleg is vizsgálja a GVH. A másik két szolgáltatónak is van olyan csomagja, amelyben korlátlan adatmennyiség forgalmazható fix havidíjért. **Ezzel a szolgáltatással az a legfőbb probléma, hogy a korlátlan adatmennyiséget nem tudják valóban korlátlanként garantálni, abban az értelemben, ahogyan azt a GVH gondolja, hiszen például túl nagy/extrem, de akár egy-egy videó letöltésének megfelelő adatforgalom vagy peer-to-peer (fájlcsereő, fájlmegosztó) alkalmazások használata esetén lassítás következik be, s erről nem minden esetben nyújtanak tájékoztatást.** Az eljárások jelenleg is folyamatban vannak, ezek befejezéséről, a Versenytanács döntéséről a GVH a későbbiekben nyújt részletes tájékoztatást honlapján is.

Sávszélesség

2007 II. félévében a GVH hat eljárást indított az egyes Internet-szolgáltatók ellen a sávszélesség kommunikációjával kapcsolatban. A Magyar Telekom (T-Com, T-Online), a UPC, a FiberNet, az Invitel és az Interware szélessávú Internet-szolgáltatási csomagjait népszerűsítő kommunikációs tevékenységeire terjedtek ki az egyes versenyfelügyeleti eljárások. **A szolgáltatók összefoglalóan általában azt állították, hogy akár 2, 4, 8, 10, 20 Mbit/sec sávszélességgel lehet letölteni, azonban általában nem tudták teljesíteni a legmagasabb csomagjaikat fémjelző sávszélességet. Egyedül a UPC kínált 10 Mbit/sec-os, 20 Mbit/sec-os csomagokat, de ők sem tudták ezt a legmagasabb szolgáltatási sebességeket nyújtani.**

Mire is használják a fiatalok az internetet: film és zeneletöltések, zenehallgatás, filmnézés, ismerkedés, vásárlás. A fiatalok jellemzően zenéket, videókat töltenek le. A GVH álláspontja szerint az ilyen magatartásoknak bele kellene férnie a korlátlan Internet-szolgáltatási csomagokba, még akkor is, ha a korlátot jellemzően 5 GB körül húzzák meg, ezután már valamilyen korlátozás lép be, illetve lassítják a szolgáltatási sebességét. Érkeztek ugyanis olyan panaszok, hogy a fogyasztó éppen csak letöltött néhány videót a Youtube-ról és ennek hatására már lassításra került a szolgáltatás sebessége.

Hűségnyilatkozat

Vizsgálандó az is, hogy a szolgáltatások milyen feltételek mellett vehetők igénybe. Az egyik sarokpont már régóta a hűségnyilatkozat. Ebből a szempontból nagyon sokat javult a szolgáltatók kommunikációs tevékenysége. Jellemzőn **most már az összes akciós ajánlatnál feltüntetik, hogy az adott mobilkészülék milyen feltételekkel, így például.: egy vagy két éves hűségnyilatkozattal vehető igénybe.** A GVH álláspontja szerint a távközlési szektorban elterjedt hűségnyilatkozat alapvetően jó konstrukció, hiszen fokozhatja a fogyasztók választási lehetőségeit, adott szolgáltatási piacokon hozzájárulhat a penetráció növeléséhez, a verseny fokozásához, továbbá alkalmas lehet arra, hogy a konstrukció által a fogyasztók kedvezőbb áron jussanak különböző, sokszor az adott szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközökhöz, készülékekhez vagy magához a szolgáltatáshoz.

A hűségnyilatkozattal aláírt szerződések egyfajta lock-in helyzetet (bezártságot, fogvatartottságot) eredményeznek a fogyasztók számára, akik ilyen módon kötnek szerződést egy szolgáltatóval. Tehát a fogyasztók csak meghatározott költségek megfizetése mellett tudnak szolgáltatót váltani. A váltás költsége egyenlő azzal a kötbérrel, illetve egyéb költségeknek az összegével, amelyet a szolgáltatók fizetnek azon fogyasztókkal, akik a hűségnyilatkozat idejének lejártá előtt mondják fel a szolgáltatóval kötött szerződésüket. A váltási költségeket a szolgáltató az eszköz árához köti. Bár a hűségnyilatkozatok jellemzően 1 vagy 2 éves időtartamra szólnak, és a váltás költsége jellemzően alacsonyabb, mint 100 000 Ft, kérdés, hogy egy ilyen korlát nem nehezíti-e meg jelentősen a váltást – a válasz nyilván piacról piacra változik.

Kipróbálás?

Érdemes figyelni egyéb feltételekre is, például, ha van kipróbálási lehetőség annak vajon mik a feltételei. Fontos tudni, hogy a GVH csak a tájékoztatással foglalkozik, mert a már megkötött szerződésekkel kapcsolatos jogviták eldöntése a bíróság hatáskörébe tartozik, mint ahogyan egy-egy szerződés teljesítésével összefüggő vitás ügyek is. A GVH csak azt tudja vizsgálni, hogy megfelelő tájékoztatást nyújtottak-e a szolgáltatók vagy sem.

A fontos apró betű

A GVH-nak az apró betűvel sincs problémája, csak abban az esetben, ha pl. valamit nulla forintért kínálnak és ennek egy lényeges feltételét apróbetűvel írták. Ez már komoly probléma! **Bizonyos kommunikációs eszközök megengedik az apróbetű használatát, például egy sajtóhirdetés, ám egy televíziós reklámban, ahol az apróbetűs szöveg mindössze 2-3 másodpercre villan fel - így feltehetően lehetetlen elolvasni - ezért nem tud az üzenet részévé válni vagyis hiányos tájékoztatásnak minősül.** A cégek jellemzően integrált kommunikációs kampányokat alkalmaznak, így különféle módon juthat el a fogyasztóhoz az információ.

Tartalomszolgáltatások

Többféle létezik, van információs, szórakoztató és lehet egyéb szolgáltatás is, mint például az, amikor SMS-értesítést kap a fogyasztó arról, hogy egy felsőoktatási intézménybe felvették-e vagy sem. **Ezekkel a szolgáltatásokkal több probléma is lehet.** Ezek működhetnek csak mobilhálózaton keresztül, de úgy is, hogy interneten regisztrálni, feliratkozni kell, s adott szolgáltatási szerződés létrejöttével érkeznek az emeldíjas sms-ek. **A lehető legkörültekintőbben kell eljárni annak vonatkozásában, hogy hogyan jön létre a szerződés.**

Az interneten jellemzően egy kis pipát kell bejelölni, ha elfogadja a fogyasztó az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF). Ezekben pontosan leírják, hogy például hetente kapok öt sms-t, amelynek díja 300 forint sms-eként és hogy mondjuk csak a következő hónapban tudom lemondani. **Jellemzően a fiatalok, de más fogyasztók sem szokták megnézni a részletes feltételeket, holott, ha akarnák, akkor lenne lehetőségük elolvasni ezeket. Csak éppen nem mindig elég alapos és körültekintő a fogyasztó. Hiányzik a megfelelő körültekintés és a figyelmesség.** Érdemes tudni, hogy ezek mögött a szolgáltatások mögött általában külföldi vállalkozások állnak. Ha a szerződés létrejött, tudni kell arról is, hogy van-e lehetőség lemondani az érintett szolgáltatást. Hiába tűnik nehézkesnek a dolog, mindig van lehetőség a lemondásra, az ÁFSZ-ek többnyire erről is rendelkeznek. E tekintetben legegyszerűbb először a szolgáltatóhoz fordulni, azt mondani, hogy nem kérem ezt a szolgáltatást és az általa meghatározott lemondást megvalósítani. **Ha az egyes tartalomszolgáltatókkal bármilyen probléma felmerült a GVH , a**

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve a bíróság tud segíteni, attól függően miről van szó. A tartalomszolgáltatások igénybevétele esetén tehát megfelelő körültekintés szükséges.

Társkeresés

Több eljárás is volt ezzel kapcsolatban. Az egyik eset, ahol a **Versenytanács maximális, mintegy 64 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a Digitánia Kommunikációs Zrt.-t.** A GVH vizsgálata megállapította, hogy a reklámokban megjelent hölgyek fotói nem minden esetben voltak valóságosak, azokat gyakran reklámügynökségek készítették. Ugyancsak nem mindig volt valóságos a hölgyek bemutatkozó üzenete, mert azokat sokszor a szolgáltató a "kreatív kampány részeként" alakította ki. Ügyfelei számára a Digitánia nem biztosította, hogy minden esetben a fényképen szereplő hölgyekkel léphessenek kapcsolatba vagy a szöveges ismertetőkben megjelölt személyekkel ismerkedjenek, hiszen a képek illusztrációk, a szövegek pedig a szolgáltató reklámüzenetei voltak.

A GVH megállapította, hogy a szolgáltatás működését a Digitánia erősen manipulálta. A vállalkozás azt sem bizonyította, hogy a létező hölgyek valóban hozzájárultak-e ahhoz, hogy saját fotójuk helyett más kép jelenjen meg. Ám ezen esetek igazolása sem változtatott volna azon a helyzeten, hogy sem a hirdetések szövegei, sem a megjelent képek nem valóságosak, így a Digitánia megtévesztette a fogyasztókat.

A Digitánia Kommunikációs Zrt. ellen jelenleg egy újabb eljárás van folyamatban. Korábban elsősorban sajtóban kommunikáltak, most már televízióban is. Nem árt tehát tudni, nem biztos, hogy a képen szereplő gyönyörű hölgy válaszol az üzenetünkre.

Televíziós játékok

Körültekintőnek kell lennünk az interaktív televíziós játékokkal is. A GVH több eljárást folytatott le ilyen ügyekben. Minden eljárás kötelezettségvállalással zárult, s egyben megszüntetésre került. Ez azt jelenti, hogy a GVH nem állapított jogsértést, de a jogsértés hiányát sem. Az eljárás alá vont szolgáltatók önmagukra vonatkoztatva kötelezettséget vállaltak a jövőre nézve. Ilyen esetekben a GVH mindig utóvizsgálatot tart annak ellenőrzése érdekében, hogy ezeket a kötelezettségvállalásokat betartja-e az adott vállalkozás. Négy ilyen eljárás folyt le televíziós műsorszolgáltatókkal szemben, amelyek kötelezettségvállalással zárultak: a TV2, az ATV, a Spektrum és az RTL Klub ellen, továbbá az egyes műsorszolgáltatókhoz kapcsolódó műsorkészítő vállalkozások ellen.

Külön kötelezettségvállalások jöttek létre a műsorszolgáltatóra és a műsorkészítőre. **A játékkészítő vállalkozások (IKO New Media Szolgáltató Kft., Telemédia InteractTV Kft., Mobilpress Zrt., melynek jogutódja az M-Factory Zrt., illetve az Eurovision Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.) vállalták, hogy:**

- a képernyőn minden nehézség nélkül olvasható futószövegben, illetve a játékszabályban megjelenik: “a telefonhívás nem garantálja a műsorba kapcsolást” felhívás;
- a hívásonként fizetendő audiofix hívás bruttó díja a fogyasztók által minden nehézség nélkül olvasható betűnagysággal, folyamatosan, legalább 15 pixeles betűméretben megjelenik a képernyőn;
- az adás során, illetve a telefonban elhangzott tájékoztatás nem ad olyan információt, amely arról biztosítja a nézőt, hogy újrahívás esetén biztosan adásba kerül;
- a műsor során nem hangzik el olyan, vagy azzal egyenértékű állítás, hogy senki sem hívja a műsor telefonszámát; amennyiben több módszer, szabály is létezik a telefonáló bekapcsolására, úgy az adott játéknál éppen érvényes szabályról a műsorvezető, vagy egy grafikai elem folyamatosan, jól érzékelhetően tájékoztatja a nézőket;
- a műsor során külön kiírásra kerül az alap, illetve a jackpot vagy bónusz nyemrény összege.

Az interaktív játékokat sugárzó televíziós csatornák vállalták, hogy csak olyan játékot sugároznak, ami a fenti feltételeket maradéktalanul teljesíti, továbbá honlapjukon és a teletexten részletesen ismertetik a játék lényegét, melyből kiderül, hogy:

- a telefonhívás nem garantálja a műsorba kapcsolást;
- a lehetséges játékszabályokat, különösen a játékba kerülés menetének konkrét részleteit, felhívva a figyelmet arra, hogy e szabályok játék közben változhatnak, a műsorvezető, vagy a feliratok azonban mindig egyértelművé teszik, hogy adott időszakban melyik szabály érvényes;
- a fizetendő bruttó hívásdíjat, amit a játékba kerüléstől függetlenül, hívásonként kell megfizetni.

A lényeg, hogy a fogyasztónak teljes körű tájékoztatást kell kapnia, hogy minden ismeret birtokában hozhassanak számukra megfelelő döntést. A becsapás lényege ezekben a televíziós telefonos játékokban abban rejlett, hogy feltettek egy olyan kérdést, amelyre még egy csecsemő is tudja a választ, például “hány lába van a lónak?” típusú kérdést. Mivel a választ mindenki tudta, azonnal tárcsázták is a megadott telefonszámot. A hívást egy automata rögzítő fogadta, amely bementa, hogy a hívást most nem sikerült, kérjük, próbálja újra. A lényeg természetesen az volt, hogy minél több telefonhívást generáljanak, de közben azt a látszatot keltették, hogy nincs hívó a vonalban. Egy olyan, mármár agresszív műsorvezetői tájékoztatás hangzott el, hogy mindenképpen telefonáljanak, mert nincs hívó, holott rengetegen hívták egyidőben a megadott számot. (A pontos szám, hogy egy óra alatt hányan telefonáltak üzleti titoknak minősül, de a szám megdöbbenítő) Egy hívás díja ma 300-400 forintba kerül, akár 1000 forintig is elmehet a hívás díja vagy az sms ára.

Szavazzunk!

A **Megasztár (TV2)** című műsor ellen éppen most van folyamatban egy vizsgálat. A **Megasztár 4** című tehetségkutató műsor élő adásaiban ugyanis a szavazatok küldésére buzdító felhívás tévesen azt a képzetet kelthette a fogyasztókban, hogy csupán, illetve elsősorban a szavazataikon múlik a versenyzők továbbjutása.

Vásárlás az interneten

Ma már nyugodtan lehet vásárolni az interneten keresztül, akár bankkártyánk segítségével is. A bankok mindent megtesznek annak érdekében, hogy biztonságossá tegyék az online ügyintézés, a netbankolást.

Maga az Internet, mint szolgáltatás, mint kommunikációs eszköz vagy felület, gyors, hatékony és olcsó. Azonban rejt bizonyos problémákat, amelyeket a fogyasztó csak úgy tud kivédeni, ha megfelelő körültekintéssel és óvatossággal jár el. Gondolhatunk itt az interneten keresztüli vásárlásra, egyebekben pedig egyre több olyan kommunikációs forma van akár az interneten, akár a mobiltelefonon keresztül, akár egyéb módon is, ami új formákat teremt, amelyekkel a fogyasztók nem nagyon találkoztak. Ezért **mindenképpen fokozott figyelem szükséges ahhoz, hogy ne hozzunk önmagunk számára hátrányos vagy egyenesen káros döntést.**

Mindenkinek jó szörfözést a világhálón, kellemes szórakozást és tartalmas élményeket kívánunk a digitális világban!

Bóka László

A Nemzeti Fejlesztési Ügynökség és az Európai Szociális Alap pályázati támogatásával három füzet készül a fogyasztók tájékoztatására. A százezer példányban készült füzetek:

- 1/ "Csak a tájékoztatlan fogyasztó kiszolgáltatott"*
- 2/ "Esélyegyenlőséget a fogyasztóvédelemben",*
- 3/ "Fiatalok és a digitális világ" a Társadalmi Unió fogyasztóvédelmi klubjai augusztus 10-től ingyenesen terjesztik.*

**Százhalombatta - Érd
Kistérségi Fogyasztó-
védelmi Klub**

Iroda és klubvezető:
J-né Szabó Éva
Tel: (+36 30) 966-8079
Iroda és klub:
H-2440 Százhalombatta,
Csenterics út 4.
Tanácsadás: hétfőn 10-12
óraig. Klubnap: minden má-
sodik kedden 10-14 óráig.

Székesfehérvár

Iroda és klubvezető:
Detki Sándor
Tel: (+36 20) 255-4339
E-mail: tars.unio.szfv@
freemail.hu
Iroda és klub:
H-8000 Székesfehérvár,
Gánts Pál u. 17.
Tanácsadás: hétfőn és pénteken
16-18 óráig. Klubnap:
a páros héten kedden
1730-1930 óráig

Szolnok

Iroda és klubvezető:
Lipták Zoltánné
Tel: (+36 30) 303-6005
E-mail:
liptak.zoltanne@ing.hu
Iroda és klub: H-5000 Szol-
nok, Sajtó u. 10. I.3.
Tanácsadás: kedden és
szerdán 13-15 óráig. Klub-
nap: kéthetenként egyezte-
tés szerint

Tata

Iroda és klubvezető:
Hohl Klára
Tel: (+36 30) 387-4732
E-mail:

szoloto@freemail.hu
Iroda és klub:
H-2890 Tata,
Kazincbarcika út 4/c.
Tanácsadás: szerdán 17-18
óraig. Klubnap: ugyanott,
ugyanakkor.

Gyöngyös

Iroda és klubvezető:
Szoó Sándor
Tel: (+36 37) 315-303
Tel: (+36 20) 941-2302
E-mail:
alexo01@t-online.hu
Iroda és klub: H-3200
Gyöngyös, Jászsági út 3/B
Tanácsadás: kedden és
csütörtökön 14-17 óráig.
Klubnap: ugyanott, ugyan-
akkor.

**Törökbálint - Budaörs
Kistérségi**

Iroda és klubvezető:
Schmidt Mónika
Tel: (+36 70) 317-2347
E-mail: schmidt-monika@
t-online.hu
Iroda és klub:
H-2045 Törökbálint,
Deák Ferenc u. 51.
Tanácsadás: hétfőn 13-15
óraig. Klubnap: pénteken
16-17 óráig.
Iroda és klub: H-2040
Budaörs, Szabadság út 74.
Tanácsadás: páratlan héten
kedden 15-16 óráig
Klubnap: páros héten ked-
den 15-17 óráig

Dél-alföldi Regionális

Iroda és klubvezető:
Oláh-István László elnök

Iroda és klubvezető h.
Oláhné Szabó Éva titkár
Tel: (+36 62) 269-376
Tel: (+36 70) 424-2882
Tel: (+36 70) 603-4360
E-mail:
delalfold@citromail.hu
Levelezési cím: H-6768
Baks, Váradi u. 16.
Iroda és klub: H-6722
Szeged, Földvári út 3.
Tanácsadás: csütörtökön és
pénteken 16-19 óráig. Klub-
nap: a hónap utolsó pénté-
ken 16 órától

Nagykanizsa

Iroda és klubvezető:
Szeri Ferenc
Tel: (+36 30) 278-2523
Tel: (+36 70) 612-4338
E-mail:
fogytani.tani@gmail.com
Iroda és klub:
H-8800 Nagykanizsa,
Petőfi u. 5. II. 204.
Tanácsadás: hétfőn és csü-
törtökön 14-16 óráig. Klub-
nap: ugyanott, ugyanakkor.

Cegléd

Iroda és klubvezető:
Kőhalmi Dezső
Tel: (+36 30) 369-4161
E-mail:
kohalmid@freemail.hu
Iroda: H-2700 Cegléd, Rá-
kóczi út 37/a
Tanácsadás: hétfőn és ked-
den 17-19 óráig. Klub: Kos-
suth Művelődési Központ
és könyvtár H-2700 Cegléd,
Kossuth tér 5. Klubnap: a
hónap utolsó előtti szom-
batján 16-18 óráig

Fogyasztóvédelmi klubvezetőink és klubtagjaink készséggel és díjtalanul adnak tanácsot, segítséget a hozzájuk forduló fogyasztóknak. Fogyasztóvédelmi klubjaink szívesen látják klubnapjaikon, rendezvényeiken városuk és környékük településeinek fogyasztóit.

**Kiadja a Társadalmi Unió,
Civil Szervezetek Országos Tömörülése
az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásában.**
Felelős kiadó: Szabó Miklós, a Társadalmi Unió elnöke
Projekt manager: Schmidt Mónika