

2012 APR 13.

ÉRKEZETT	Vj.újszám	Felvetés sz.	Panasz sz.:
Intézkedésre kielölt szerv, egység Fogyasztói és Betegjogi VVK			
Iktatószám: AL-1182-005/2011	Erkezeli szám: 2816 4. sz. melléklet		

ZÁRÓBESZÁMOLÓ**Pályázati kiírás száma:** GVH VKK/2011.**Program elnevezése:** Hihetünk a szemünknek? – Összehasonlító tesztek, körképek, elemzések, tanácsok – tájékoztatás a fogyasztói tudatosságért**A támogatási szerződés száma:** AL/1182/2011.**Kedvezményezett neve és székhelye:** Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (5100 Jászberény, Tóth János utca 14/a.)**Szakmai felelős neve:** dr. Baran Alexandra**A Program befejezésének határideje:** 2012. 04. 01.**A Program befejezésének tényleges időpontja:** 2012. 04. 01.**A Támogatás összege:** 3. 523.800 Ft**1. Mutassa be a Program megvalósításának menetét, főbb lépéseit!**

A program időtartama négy hónap, 2012. december 1-től 2012. április 1-ig tartott.

A programban megvalósított tevékenységek három részből tevődnek össze:

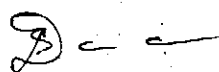
- I. Terméktesztek, összehasonlító vizsgálatok végzése és közzététele (3 db)
- II. Tájékoztatás a honlapunkon és a médián keresztül
- III. Tanácsadó pont működtetése

I. TERMÉKTESZTEK

1/1. Megtévészto jelölések az élelmiszerek címkéjén, csomagolásán (magyar termék jelölés) a készülő magyar termék rendelet, illetve a hungarikum törvény függvényében. Hogyan derül ki a fogyasztó számára egy terméken látható jelölésről annak hitelessége? Mi a különbség a védjegy és az embléma között? Megtévészto hirdetések (szórólapok, hirdetések).

Tapasztalatunk szerint a fogyasztók alig ismerik a „magyar minőség”, „hungarikum”, „magyar termék” jelöléseket, épp ezért azok áruházi polccímkéken, televíziós reklámokban, reklámkiadványokban, utcai plakátokon, honlapokon és termékeken való feltüntetése olykor megtévészto lehet, főleg amennyiben az egyes ilyen szlogennel hirdetett termékek ugyan Magyarországon nyerik el forgalomba hozatali végső formájukat, ám a termékek előállításához használt alapanyagok egyes esetekben valószínűsíthetően nem magyar eredetű.

Mivel a fogyasztók számára elsősorban az élelmiszer termékek beszerzésekor fontos, hogy magyar terméket vásároljanak, 2011 decemberében és 2012 januárjában felmérést készítettünk arra vonatkozólag, hogy az áruházláncokban és piacokon a kereskedők milyen módon és mértékben élnek a magyar termékekre utaló emblémák, ábrák, feliratok, nemzeti szimbólumok marketing-előnyeivel. 11 áruházlánc gyakorlatát vettük szemügyre, különös figyelmet fordítva a megtévészto, vagy vélhetően valótlan tartalmú eredetjelölésekre, illetve a hirdetések, szóróanyagok, plakátok szövegeire. Az áruházláncok mellett piacokat is bejártunk.



Fogyasztói és Betegjogi
Érdekvédelmi Szövetség
5100 Jászberény, Tóth János u. 14/A.
Adószám: 18122875-1-16

Az elkészített anyaggal, és a mellékletét képező táblázattal segítséget próbáltunk nyújtani a fogyasztóknak a magyar eredetre utaló termékjelölések eligazodásában, jelentésük megértésében, illetve az elemző tesztben értelmezésre került a terméken látható jelölés mögötti jogszabályi háttér is. (1.sz. melléklet) A tanulmányt a www.tesztplussz.hu és a www.febeszedu honlapokon jelentettük meg, illetve megküldtük a sajtó munkatársainak is. A sajtóközleményt (2. sz. melléklet) és a tanulmányt felhasználva számos helyen utalt a média a munkánkra.

1/2. Természetes vagy sem? Tényleg pamut? Mi az a biotextil? Gyakori ruházati termékek (babaruházat, póló, zokni) összetételének tesztje.

Labortesztünkben különböző helyszíneken (áruházak, piacok) vásárolt ruhanemű pamuttartalmát vizsgáltuk. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzései alapján elmondható, hogy a sokszor 100% pamut jelöléssel ellátott ruhaneműk sem kizárólag pamutból készülnek. Másrészt, vásárlásaink során tapasztaljuk, hogy jelentős mennyiségű a megtévesztő jelölés a ruházati termékek címkéjén.

2012 februárjában összesen húsz, 100% pamutnak jelölt termék laboratóriumi elemző vizsgálatát végeztük el. Az akkreditált laboratóriumban elvégzett vizsgálaton arra kerestük a választ, hogy a termékek tényleges pamuttartalma azonos-e a gyártó/forgalmazó által feltüntetett értékkel. A vizsgálat eredménye szerint húszból hét termék mért pamuttartalma nem egyezett meg a címkén jelzettel, tehát minden harmadik 100% pamutként vásárolt termék részben vagy teljes mértékben szintetikus nyersanyagból készült.

Szakmai anyagunkban a vizsgálaton kívül azokra a kérdésekre is választ adunk, hogy mi mit jelent a címkén, mi az a biotextil, mit tanúsítanak az egyes textil védjegyek, minősítések. (3. sz. melléklet)

A témához kapcsolódóan 2012. március 8-án a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal közös sajtótájékoztatót tartottunk, melynek keretében a hatóság korábbi – a témához kapcsolódó – tapasztalataival együtt megosztottuk a vizsgálat eredményeit, illetve a résztvevők megtekinthették a bevizsgált pamut mintákat. A sajtótájékoztató sajtóanyag és sajtóközlemény kiküldése előzte meg. (4. sz. melléklet)

A rendezvényről és a pamut mintákról fotódokumentáció készült. (5. sz. melléklet)

1/3. Akciók, megtévesztő tájékoztatások körképe a húsvéti ünnepek előtt. Vásárlási tanácsadó.

Mitől akció, illetve ajándék az ajándék? Valóban akciós az annak meghirdetett termék? 12 áruházlánc húsvéti tájékoztatásának összehasonlító vizsgálatát végezzük el. A körképen kívül vásárlási tanácsokkal is ellátjuk a fogyasztókat.

A húsvéti időszakban megjelenő, szezonális ajándécsomagok, akciók tekintetében a megtévesztő gyakorlatokra kívántuk felhívni a figyelmet. Gyakori például, hogy az ajándécsomagba összecsomagolt termékek esetében valójában nincs szó ajándékról, mivel a csomag megvásárlása drágább, mintha a fogyasztó egyesével vásárolja meg a termékeket. A csokinyulaknál a polccímke megnevezés (nem mindegy, hogy bevonó masszából vagy csokoládéból készült), míg a sonkáknál az érlelési típus feltüntetése az egyik visszatérő húsvéti probléma.

2012 márciusában, a Húsvét közeledtével 12 áruházláncban végeztünk összehasonlító vizsgálatot. A körképen az alapvető élelmiszerek (tojás, cukor, étkezési tojás, torma) mellett a csokoládé nyulak- és tojások illő szavak jellemzőit vettük szemügyre. A

D c c

termékek árai mellett, a csokoládéknál a bevonó masszából és az ét-, tej-, fehér csokoládéból készült termékeket, míg a sonkáknál az érlelési típus (pácolt, gyorspácolt) megoszlási arányát vizsgáltuk.

Az egyes áruházakban megtalálható termékinálat alapján képet kaptunk a legalacsonyabb és legmagasabb áron kínált csokoládék és sonkák típusáról, minőségéről, mellyel a húsvét előtti választást kívántuk elősegíteni, illetve a fogyasztói tudatosságot növelni. (6. sz. melléklet)

A szakmai anyag elkészültét sajtóközleménnyel jeleztük a média és a hatóságok munkatársainak, a körképet pedig honlapjainkra töltöttük fel, illetve papír alapon is megküldtük. (7. sz. melléklet)

II. TÁJÉKOZTATÁS

A program időtartama alatt – 2012. december 1-től 2012. április 1-ig – folyamatos tájékoztatást nyújtottunk honlapunkon és a médián keresztül.

A pályázat keretében készített tanulmányok, körképek mellett, egyéb hasznos tájékoztató anyagok honlapra való feltöltésével kívántuk tájékoztatni, hasznos információkkal, tanácsokkal ellátni a fogyasztókat, olvasókat. Az elkészített anyagokhoz kapcsolódó sajtóközlemények kiküldése – január, február, március hónapokban -, honlapunkon való megjelenítése, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal közös sajtótájékoztató lebonyolítása, továbbá az egyes témákhoz kapcsolódó médiaszereplések által szintén biztosítottuk a megfelelő szintű tájékoztatást.

Az egyes témákhoz kapcsolódó médiaszereplések:

Megtévesztő jelölések, magyar termék témában:

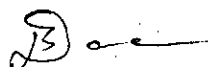
- Lánchíd rádió (január 28. illetve 2012. március 5-én)
- Echo TV (2012. január 28.)

Pamutvizsgálat témában:

- Lánchíd rádió (2012. március 8.)
- HÍR TV (2012. március 8.)
- Echo TV (2012. március 8.)
- MTV Híradó (2012. március 8.)
- M1 „Ma reggel” c. műsora (március 9.)
- Somogy TV (2012. március 14.)

Húsvéti előtti áruházi körkép témában:

- Trió TV (2012. március 29.)
- FACE Rádió (2012. március 29.)



A teljesség igénye nélkül, az alábbi weblapokon jelentek meg tanulmányaink, illetve annak feldolgozása:

http://www.delmagyar.hu/belfold_hirek/megteveszto_jelolesek_magyar_vagy_csak_annak_latszok/2261084/

http://www.nfh.hu/informaciok/hirek/hirek_120126_1.html

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/megteveszto_jelolesek_magyar_vagy_csak_annak_latszok/2261084/?utm_source=rssfeed

<http://magyarorszagon.hu/hirek/2012-01/belfold/megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak-annak-latszok/>

<http://mozi.ma/hir/789886/megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak-annak-latszok>

<http://www.hirekma.hu/hir/789886/megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak-annak-latszok>

http://belfold.hirfal.hu/megteveszto_jelolesek_magyar_vagy_csak_annak_latszok-4614026.html

<http://propeller.hu/itthon/2245424-megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak>

<http://hirek.oldal.info/h%C3%ADr/belf%C3%B6ld/2012/01/25/5961117/Megt%C3%A9veszt%C5%91%20jel%C3%B6l%C3%A9sek%20magyar%20vagy%20csak%20annak%20l%C3%A1tszok/2012/m01/d25>

<http://www.vasindex.hu/hir/megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak-annak-latszok>

http://www.onlinesajto.hu/Pages/Hir_Hirek_Kereso.aspx?ahid=2572573&uulid=195&hfid=77&hrssfid=278&hkid=17&hakid=19&uulkhid=69&f=Regionalis_hir_hirek

<http://www.szeged.info.hu/megteveszto-jelolesek-magyar-vagy-csak-annak-latszok-szeged/>

<http://www.rongo.hu/?cimke=t%C3%A9v%C3%A9s>

<http://www.napi-hirek.hu/cimkek/reszletes/megteveszto/19198>

<http://mti.hu/Pages/Default.aspx?lang=hun&menuid=>

<http://hirek.myrss.hu/hir/798798/magyar-termek-a-fogyasztovedok-szerint-sok-az-atveres.html> ;

<http://hirek.myrss.hu/hir/798607/a-civil-fogyasztovedok-szerint-meg-mindig-van-megteveszto-jeloles-a-magyar-termekekre.html>

<http://stop.hu/belfold/magyar-termek-a-fogyasztovedok-szerint-sok-az-atveres/995418/>

<http://propeller.hu/itthon/2259570-magyar-termek-fogyasztovedok-szerint-sok>

<http://www.168ora.hu/itthon/atveres-megteveszto-jelolesek-az-aruhazlancokban-90506.html>

http://hir3.hu/magazin/9/80743/a_civil_fogyasztovedok_szerint_meg_mindig_van_megteveszto_jeloles_a_magyar_termekekre

<http://ahirek.hu/szakmak/plakat.html>

<http://magyarorszagon.hu/hirek/2012-02/gazdasag/a-civil-fogyasztovedok-szerint-meg-mindig-van-megteveszto-jeloles-a-magyar-termekekre-2/hir>

<http://www.fecsego.eu/2012/03/09/vizsgalatok-nfh-a-csecsemo-s-kisgyermek-ruhazati-termekeknel/>

**FOGYASZTÓI ÉS BETEGJOGI
ÉRDEKVÉDELMI SZÖVETSÉG**
5100 Jászberény, Tóth János u. 14/A.
Adószám: 18122875-1-16

<http://uj.privatbankar.hu/fogyaszto/minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult-245405>

<http://mno.hu/gazdasag/atveres-muszalalak-a-pamutruhak-1058341>

<http://hirek.ma/hirek/atveres-muszalalak-a-pamutruhak>

http://hvg.hu/itthon/20120308_muszal_pamut

<http://magyarorszagon.hu/hirek/2012-03/belfold/muszalalak-a-pamutruhak-minden-harmadik-cimke-hamis/hir>

<http://www.mti.hu/Pages/Default.aspx?lang=hun&menuid=6>

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/259972/Minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult->

http://gazdasag.hirfal.hu/fogyasztovedok_minden_harmadik_pamutnak_jelzett_termek_muszalbol_keszult-4713958.html

<http://hirszemle.net/article/minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult>

<http://interport.hu/20120308110558/Minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-m%C5%B1szalbol-keszult.html>

http://www.mfor.hu/cikkek/Fogyasztovedok_minden_harmadik_pamutnak_jelzett_termek_muszalbol_keszult.html

<http://promenad.hu/cikk/minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult-111270>

<http://www.muszakiforum.hu/cikk/91717/fogyasztovedok-minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult?area=525>

<http://valsag.com/marketing/minden-harmadik-pamutnak-jelzett-termek-muszalbol-keszult>

http://hirek.animare.hu/muszalbol_keszul_sok_pamutnak_jelzett_termek+834897.html

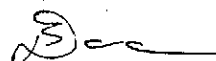
<http://www.hirkereso.hu/search?q=minden+harmadik+term%E9k+m%FBsz%E1las&timelimit=24&x=0&y=0&archivum=-1>

III. TANÁCSADÓ PONT MŰKÖDTETÉSE BUDAPESTI IRODÁNKBAN

Budapesten működő tanácsadó irodánk a kampány időszakát érintve – 2012. december 1-től 2012. március 31-ig folyamatosan – a tesztekkel, összehasonlító vizsgálatokkal kapcsolatos kérdésekre fókuszált. Fogyasztóvédelmi szakértőnk a hagyományos fogyasztóvédelmi kérdések megválaszolásán túl, végigkísérte a vizsgálatok, tesztek elkészítésének folyamatát, így a megkeresésekre is könnyebben választ tudott adni. Tanácsadó kollégánk honlapjainkról (www.febesz.eu ; www.tesztplussz.hu) közvetlenül elektronikusan is elérhető volt, valamint telefonos elérhetőséget és személyes konzultációs órákat is biztosítottunk.

A megkeresésekről, beérkezett fogyasztói panaszokról tanácsadási naplót vezettünk, melyen rögzítettük a fogyasztó nevét, esetleges elérhetőségét, a panasz bejelentésének dátumát, a panasz/érdeklődés tárgyát, illetve az ügyre vonatkozó javaslatot, tanácsot. (8. sz. melléklet)

Fogyasztói és Betegjogi
Érdekvédelmi Szövetség
5100 Jászberény, Tóth János u. 14/A.
Adószám: 18122875-1-16



2. Összegezze és értékelje a Program eredményeit!

A program első hónapjában elkészítettük első összehasonlító vizsgálatunkat megtévesztő reklámok, eredetjelölések témában. A tanulmányhoz mellékletként két táblázat is készült, melyekben a fogyasztókat kívántuk tájékoztatni az általunk felkeresett áruházláncok, magyar eredetre utaló feliratok és jelölések tekintetében tapasztalható gyakorlatáról, másrészt pedig segítséget kívántuk nyújtani a magyarországi tanúsító védjegyek közötti eligazodásban. A tanulmány, a táblázatokkal együtt elérhető honlapunkon (www.tesztplussz.hu, www.febeszeu), A témában elkészített sajtóközlemény kiküldését követően több médiumban volt lehetőségünk a téma kapcsán megszólalni, hozzájárulva ezzel a fogyasztói tudatosság növeléséhez.

A második, 2012. februárban elkészített anyag számunkra is megdöbbentő eredményt hozott. Az áruházakban, piacokon beszerezett, a címkén 100 % pamut összetételű tanúsító ruha mintákról az akkreditált laboratóriumi vizsgálatokat követően kiderült, hogy minden harmadik vizsgált minta címkén jelzett pamuttartalma nem egyezik meg a gyártó/forgalmazó által feltüntetett értékkel.

A téma kapcsán 2012. március 8-án közös sajtótájékoztatót tartottunk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal, ahol ismertettük a vizsgálat eredményét, illetve a Hatóság is megosztotta ez irányú tapasztalatait. A témához kapcsolódóan sajtóanyagot is készítettünk, melyet kiosztottunk a rendezvényen résztvevőknek, illetve a sajtóközleménnyel, a meghívóval, az elkészített tanulmánnyal, és annak mellékletét képező két táblázattal együtt a honlapon is megjelentettük.

A téma és az elkészített anyag sikerességét, eredményességét bizonyítja, hogy több média is megjelent a sajtóeseményen, – Hír TV, Echo TV, MTI, Fecsegő online magazin – illetve ezt követően is több megkeresést kaptunk a vizsgálat kapcsán.

Utolsó anyagunkat a húsvéti ünnepek közeledtével 2012 márciusában készítettük el. Ennek előzményeként 12 áruházláncban végeztünk felmérést, melynek keretében alaposan megvizsgáltuk az akcióban meghirdetett termékek körét, illetve az áruházak által kínált csokoládé és sonkakínálatot. Az édességeknél a tej-, fehér-, étcsokoládék, míg a sonkáknál az érlelési típus (pácolt, gyorspácolt) megoszlási arányát figyeltük. A témához kapcsolódóan sajtóközleményt készítettünk, melyet a médiának történő kiküldést megelőzően a tanulmánnyal együtt a honlapon is közzétettük.

A fentiekén túl a kampány eredményességét bizonyítja, hogy rengeteg weblap vette át tanulmányunkat, sajtóközleményünket, illetve dolgozta fel azokat.

3. Sorolja fel a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat stb.!

A program keretében az alábbi három, egyenként különböző témát feldolgozó tanulmány került elkészítésre.

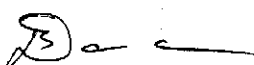
1. 2012. január: „Még mindig sok a kétes valóságtartalmú magyareredet-jelölés az áruházláncokban”
2. 2012. február: „Minden harmadik vizsgált pamuttermék címkén jelzett összetétele valótlan”
3. 2012. március: „Az idei húsvéti kínálatban is bőven akad alacsonyabb minőségi színvonalú gyorspácolt sonka, kevesebb az olcsóbb bevonómasszás, de az egészségesebb étcsokoládés figura is”

A fentiekben felsorolt tanulmányokhoz kapcsolódóan 1-1, összesen tehát 3 db sajtóközleményt is elkészítettünk.

4. Összesítve mutassa be a Program végrehajtásának költségeit!

	Saját forrás	Támogatás	Összesen (elszámolni kívánt)
Személyi költségek		1.976.800 Ft	
- két fő megbízási díja és járuléka		603.270 + 462.960 = 1.066.230 Ft	1.976.230 Ft
- két fő vállalkozói díja		910.000 Ft	
Közvetett dologi költségek		299.000 Ft	
- honlap fenntartás		100.000 Ft	299.000 Ft
- irodarész bérleti díja és járuléka		136.960 Ft + 23040 = 160.000 Ft	
- munkavállalói kiküldetés költsége		39.000 Ft	
Közvetlen dologi költségek		1.248.000 Ft	
- laboratóriumi teszt és árubeszerzés költsége		1100.000 Ft	1100.000 + 7700 + 4495 + 5090 + 130.000 = 1.247.285 Ft
- sajtótájékoztató (frissítő, meghívó, egyéb anyagköltség)		148.000 Ft	
Eszközbeszerezések költségei			
Egyéb költségek			
Összes költség		3.523.800 Ft	3.522.515 Ft

Kelt: Jászberény, 2012. április 11.


Kedvezményezett (képviselőjének)

FOGYASZTÓI ÉS BETEGJOGI
ÉRDEKVÉDELMI SZÖVETSÉG
5100 Jászberény, Tóth János u. 14/A
Adószám: 18122875-1-16