

## Lapszemle

2009. 50. hét

### **E.On-EMFESZ gázszerződés januárig**

Az Első Magyar Földgáz- és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. 2010. január 1. reggel 6 óráig szóló gázvásárlási szerződést kötött az E.On Földgáz Trade Zrt.-vel, az E.On Földgáz Storage Zrt.-től pedig tárolókapacitást bérelt fogyasztói téli ellátására. Erről tájékoztatta a cég a Magyar Energia Hivatalt, s csatolta a jogszabályokban előírt pénzügyi biztosítékot is. Mindez azért fontos, mert a hazai gázpiac ötödét ellenőrző társaság ez év január közepe óta nem kap gázt korábbi szállítójától, ahogyan április óta meglévő, új partnerétől sem. A MEH november óta vizsgálja és rendben lévőnek tartja az EMFESZ gázkereskedelmét. Ám ellátásbiztonsági megfontolásból és az esetleges téli gázválság hatásainak tompítása érdekében csökkenteni kívánja azokat a kockázatokat, amelyek abból erednek, hogy az EMFESZ spotpiaci vásárlásokból szerez gázt vevőinek. (december 7. Világ gazdaság 7.o.)

### **Célkeresztben a vásárlói közösségek**

VERSENYÜGY. A Gazdasági Versenyhivatal a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megszegése miatt eljárást folytat a ScienNet International LLC és a Headmin Marketing és Adminisztrációs Kft. ellen. A versenyhatóság arra gyanakszik, a két vállalkozás meg nem engedett módon befolyásolta a fogyasztókat, jogsértő kereskedelmi gyakorlatot folytatott. A GVH azt szeretné tisztázni, a ScienNet International LLC által üzemeltetett és népszerűsített Scien-Net rendszerrel kapcsolatos kommunikáció egyes elemei - például a „gazdagodjon meg költekezéseiből” szlogen vagy a nemzetközi törzsvásárlói közösségként történő népszerűsítés - jogszerűek-e. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát sérti valószínűleg az is, hogy a ScienNet rendszer keretei között a fogyasztók juttatást kaphatnak ugyan, de ennek alapfeltétele más fogyasztók ScienNet rendszerbe történő aktív beléptetésében való közreműködés. A GVH korábban - még október közepén - hasonló okok miatt indított eljárást két másik, ugyancsak vásárlói közösség szervezésében érdekelt vállalkozás, a Lyoiness Hungary Kft. és a Lyoiness Holding AG ellen. Velük kapcsolatban is az a gyanú merült fel, hogy tisztességtelen módon befolyásolták a fogyasztói döntéseket, és feltételezhetően megsértették a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát. A GVH szerint a két cég által Lyoiness rendszer néven üzemeltetett vásárlói közösség tevékenységével, népszerűsítésével kapcsolatos tájékoztató anyagok valószínűleg nem jogszerűek. Felmerül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése azáltal is, hogy a fogyasztók juttatásban részesülhetnek ugyan, de az ígért nagymértékű juttatások elérésének alapfeltétele más fogyasztók Lyoiness rendszerbe történő aktív beléptetésében való közreműködés.

(Világ gazdaság, 2009. december 9., szerda, 4. oldal)

### **Árszabályozás jön a kártyapiacra?**

Egy liberális javaslat szabályozná a bankok által kibocsátott bankkártyák után a pénzintézetnek járó jutalék (interchangedíj) mértékét. Szakemberek szerint azonban a kibocsátói üzletágban a pénzintézeteknek 1-1,2 százalékos mértékű díj fedezné a kibocsátási és üzemeltetési kiadásokat,

míg a javaslatban ennél jóval kisebb összeg szerepel.

Nagy László Nándor

A parlament hétfői ülésén elfogadták Horn Gábor szabad demokrata képviselő által jegyzett módosító indítványt, amely szabályozná a bankok által kibocsátott bankkártyák után a kártyát kibocsátó pénzüintézetnek járó jutalék (interchange-díj) mértékét. A Gazdasági Versenyhivatal korábban versenykorlátozónak találta a bankok között az interchange-díjra vonatkozó megállapodást és összesen 1,9 millió forint bírságot vetett ki hét pénzüintézetre, illetve a Visa és a MasterCard társaságokat is megbüntette, ám az érintettek azóta is vitatják ennek jogszerűségét. A mostani megoldás kvázi árszabályozás életre hívásával oldaná meg a helyzetet.

Szakmai körökben megütközés fogadta a javaslatot. Az ugyanis - azon túl, hogy láthatóan a Visa díjstruktúrája ihlette - anélkül készült, hogy a javaslattevő megismerkedett volna a hazai gyakorlattal. Tőlünk nyugatabbra a kártyás fejlődés során bevett gyakorlat lett, hogy a betéti számlákhoz kapcsolt (debit) kártyák döntő részben csak elektronikus környezetben használható plasztikok, míg a hitelkártyák szinte kivétel nélkül dombornyomott, classic kártyák. Magyarországon ugyanakkor a kártyarendszer kialakulásakor még nem volt klasszikus hitelkártya, a dombornyomott kártyákat az értékesebb ügyfelek betéti számláihoz kapcsolták, mint ahogy a későbbiekben kisebb hitelkerettel ellátott tömeghitelkártyákat bocsátottak ki electron formában is. Ennek ismeretében sokak szerint végrehajthatatlan az interchange-díj mértékének elválasztása annak fényében, hogy az ügyfél betéti vagy hitelkártyával fizet-e. (Nyugaton a dombornyomott kártyák tilalmával a kereskedő szabadon dönthet úgy, hogy a drágább díjat jelentő hitelkártyás fizetést nem vállalja - Ausztriában például általános, hogy az élelmiszerüzletek csak Visa Electron vagy Maestro kártyákat fogadnak el.) Ugyancsak érdekes a magánszemélyek és a céges kártyák közötti díjeltérítés felvetése is.

A díj mértékének meghatározása is aggályos a bankok szerint. A kimutatások szerint a kibocsátói üzletágban a pénzüintézetek számára 1-1,2 százalékos mértékű díj tudja fedezni a kibocsátással és az üzemeltetéssel kapcsolatos díjakat. A képviselői javaslatban szereplő díjak ennél nagyságrendileg alacsonyabb mértékben lettek meghúzva, ez - ahogy arról korábban beszámoltunk - oda vezethet, hogy számos hitelintézet felhagy a kártyakibocsátással, ami aligha segíti azt a képviselői szándékot, hogy növekedjen a kártyás fizetések száma. A szakértők arra is felhívják a figyelmet, hogy az interchange-díj a kereskedők által fizetett díj mértékének csak egy része. Korábban a MasterCard felmérést végzett a kártyás fizetés bevezetését tervező kereskedők körében, akiknek mindössze hét százaléka nyilatkozott úgy, hogy a magas jutalékok miatt nem vezeti be a kártyás fizetés lehetőségét.

(Napi Gazdaság, 2009. december 9., szerda, 1+4. oldal)

## **Kontinensshopping sok problémával**

### **Vásárlás határok nélkül**

Szakonyi Péter

Elméletben egységes, határok nélküli piaccá alakult az Európai Unió. Az internetes vásárlásokkal és postai megrendelésekkel az adott országban nem forgalmazott termékek is megvásárolhatók - esetenként olcsóbban vehetők meg így a helyi boltok polcain levő árucikkek is. Mindez csak elméletben, hiszen az egységes uniós piac témérdek problémát rejt. Az Európai Unió fogyasztóvédelmi központja (ECC) nemrégiben közölt összeállítást arról, hogy a napi fogyasztási cikkek közül 100 milyen áron érhető el a közösség tagországában.

A határokon túli vásárlás legvonzóbb célpontja Portugália lett, ahol a "kosár" 70 százalékát 10 százalékkal olcsóbban lehet megvenni, mint a többi 26 országban. Nem áll rossz helyen Magyarország sem, hiszen nálunk minden második termék olcsóbb, és ezek fele 10 százalék feletti

spórolást tesz lehetővé.

Az interneten vagy postai úton megrendelt uniós árukkal sok a baj: nem a megrendelt termék érkezik, hibás a méret, esetleg a postán tűnik el a csomag. A legtöbb postai-szállítási gond Romániában jelentkezett: 100 vásárlásból 70 volt problémás. Nálunk sem kedvezőbb a kép, mert a kiszállított áruk 60 százaléka esetében reklamálnak a fogyasztók. (A legalacsonyabb értéket Ausztriában rögzítették: 40 százalékot.) A minőségi reklamációk szintje viszont ennél alacsonyabb. Hollandiában a vevők 23 százaléka él panasszal, míg a balti államokban minőségi kifogás csak 7 százalék esetében van.

A fogyasztóvédelem a határokon átnyúló kereskedelemnél csak korlátozottan érvényesül, az így rendelt áruk esetében ugyanis meglehetősen bonyolult cserét vagy pénzvisszatérítést kérni - különösen a nagy év végi vásárlási roham heteiben.

(Napi Gazdaság, 2009. december 9., szerda, 5. oldal)

### **Nem vész el egyetlen hívás sem**

Havonta mintegy 30-40 panaszt kapunk a cégek telefonos elérhetősége, ügyfélszolgálatára miatt - mondta az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület jogi tanácsadója. Eitmann Norbert szerint főként a közüzemi és a telekommunikációs szolgáltatókat bírálják. Sok cég gyakorlatilag elérhetetlen, vagy hosszasan megvárakoztatja az ügyfeleket. Eitmann szerint a cégek ritkán hajlandók beavatkozni a saját működésükbe, vagy logisztikai problémákkal küzdenek, és előfordul a nem fogyasztóbarát hozzáállás is. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárást indíthat működési rend megsértése miatt, bírságot is kiszabhat. 2008. szeptember 1. óta az NFH-hoz 206 fogyasztói panasz érkezett a vállalkozások ügyfélszolgálatainak nem megfelelő működése miatt - mondta Kathi Attila, az NFH társadalmi kapcsolatok főosztályának vezetője. (december 10. *Világ gazdaság 15.o.*)

### **Elindult a Csillagszóró III.**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vezetésével és nyolc szerv - köztük az APEH és a VPOP - részvételével elindult a Csillagszóró III. elnevezésű fogyasztóvédelmi ellenőrzés-sorozat. A razzizálás december első napjától 31-ig zajlik. Az összehangolt akciókra az ország egész területén számíthatnak a kereskedők. (*Magyar Nemzet 11.o., Ellenőrzés karácsony előtt Népszava 16.o.*)

### **Csökkenhet a kártyás vásárlás költsége**

Fenntartásokkal bár, de közleményben üdvözölte a Gazdasági Versenyhivatal, hogy az Országgyűlés hétfőn nagy többséggel elfogadta a kártyakibocsátó és az elfogadó bankok között a kártyahasználat után érvényesített jutalék szabályozását. A GVH közleménye szerint a bankközi jutalékok szabályozása általában azok csökkentését, maximális mértékének meghatározását célozza. Amennyiben a törvény végső változata sem írja felül az elfogadott módosítót, a jövőben a jutalék nem haladhatná meg a tranzakció összegének 0,3, illetve hitelkártya esetében 0,75 százalékát. A GVH azonban arra is figyelmeztet: az esetleg túl alacsonyan belőtt limit miatt a kibocsátó bankok emelhetik a kártyák használati díját, s így végső soron nem kap lökést a kártyapiac. A GVH jelezte: idővel felül kell vizsgálni a most rögzített limiteket, és ha a piac indokolja, célszerű változtatni. A kereskedők visszafogott üdvözléssel fogadták a módosító megszavazását. (december 11. *Népszabadság 17.o., Csökkennek a banki jutalékok Népszava 5.o.*)

### **Megbüntette a K&H-t a GVH**

Negyvenmillió forintra büntette a GVH a K&H Bankot, mert megtévesztette a privátbanki ügyfeleit. A pénztintézet a nagyon bonyolult és kockázatos kötvényeket azzal a tájékoztatással adta

el, hogy ezek még az állampapíroknál is biztonságosabb, ám nagyobb hozamot ígérő befektetések. A versenyhivatal szerint ez az állítás nem állja meg a helyét. A GVH szakemberei szerint a bank a kötvények portfóliójának összetételéről sem tájékoztatta megfelelően a károsultakat. A döntésnél súlyosbító körülménynek számított, hogy nem ez volt az első eset, amikor a K&H Bank megtévesztette az ügyfeleit. A befektetések értéke 2008 végén az eredeti ár három-öt százaléka esett, az ügyfelek veszteségei pedig meghaladják a harmincmilliárd forintot. A bank azonban az értékvesztés ismeretében sem tájékoztatta ügyfeleit az őket ért károkról, többen is azt állítják, csak akkor szembesültek a pénzük elvesztésével, amikor a bank munkatársait megkérték, mutassák meg, hogy miként áll a portfóliójuk. A tájékoztatás elmaradása már csak azért is érthetetlen, mert a befektetések összeomlása nem egyik napról a másikra történt. (*Magyar Nemzet 12.o.*)

### **EMFESZ-zúrók**

30 millió forintra bírságolta az EMFESZ Első Magyar Földgáz- és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft.-t a Magyar Energetikai Hivatal, amiért többszöri felszólításra sem mutatta be, mi a forrása a lakossági fogyasztók gázellátásának. Az EMFESZ-nek korábban szállító ukrán Rosukrenergo tavaly áprilisban leállította a szállítást, azóta a cég nagyrészt az E.Ontól vásárolja a gázt. A napokban a Gazdasági Versenyhivatal is eljárást indított a cég ellen, amiért megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott többek között a szolgáltatóváltás körülményeiről és az árkedvezményről. A versenytársainál 8 százalékkal alacsonyabb árat ígérve hódított el ügyfeleket, saját adatai szerint 170 ezer lakossági fogyasztót. De a fogyasztók tömegesen kezdtek visszaáramlani, miután elbizonytalanította őket a cég körüli zűrzavar. Az EMFESZ be is panaszolta az energiahivatalnál és a versenyhatóságnál a Tigázt, amiért az visszalépésre buzdítja korábbi ügyfeleit. (december 12. *HVG 85.o.*)

### **Vásárlói közösségek: GVH-eljárás**

Közleményben tudatta a Gazdasági Versenyhivatal, hogy a rendőrségi nyomozás miatta hírekben szereplő FcienNet ügyében már november eleje óta eljárást folytat, egy másik vásárlói közösség, a Lyonnese tevékenységét pedig még korábban, októberben kezdte el vizsgálni. Mindkét ügyben az a gyanú, hogy a hálózatokat működtető vállalkozások tisztességtelen módon befolyásolták a fogyasztókat és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak. (december 10-16. *Figyelő 7.o.*)

### **Majtényi László: Itt megáll az ész**

Egyesek hősi tettként, mások a küzdelem feladásaként értelmezték Majtényi László egy hónappal ezelőtti lemondását az ORTT éléről. A médiahatóságtól Majtényi húsz hónap után távozott. A rádiófrekvenciák körüli történések miatt ügyészségi intézkedést is kezdeményezett. Majtényi jelentős eredménynek tartja, hogy az alapjogokat sértő műsorokkal szemben alkotmányjogi érveléssel lépett fel rendszeresen az ORTT. Megváltozott az ORTT nyilvánosságához való viszonya, nyilvánossá tették a testületi ülések szó szerinti jegyzőkönyveit, megnyitották a digitális archívumot. A Nemzeti Hírközlési Hatósággal a korábbi fagyos viszonyt együttműködés váltotta fel, nagyon komoly szakmai kapcsolatokat alakítottak ki az ombudsmanokkal, a Gazdasági Versenyhivatallal, illetve a szomszédos országok médiahatóságaival is. (*Népszabadság 2+3.o.*)