

## Lapszemle

2010. 36. hét

### **Pontgyűjtő business: bejöttek a márkák**

Az első igazán nagy tömegeket megmozgató hűségpontakciót Magyarországon a Spar áruházlánc jegyzi. A lényeg az volt, hogy jelentős árkedvezmények mellett juthattak hozzá a vásárlók a jól csengő márkájú darabokhoz. A programot a fogyasztóvédelem és a Gazdasági Versenyhivatal is vizsgálta, a Sparnak pedig vásárlói nyomásra meg kellett hosszabbítania az akciót, ugyanis olyan jelentős volt az igény a termékekre, amit a gyártó nem volt képes hirtelen kielégíteni. (szeptember 6. *Napi Gazdaság* 7.o.)

### **Két újabb biztosítót bírságolt a PSZÁF**

A Groupama Garanciát és az Allianzot is 100-100 ezer forintra bírságolta a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt. A Groupamát arra szólította fel a PSZÁF, hogy az ügyfelekkel ismertesse a szerződések fontos tartalmát, és az életbiztosításoknál aktualizálja a nyilvántartását. Az Allianzot pedig arra, hogy a panaszkezelés során tartsa be a jogszabályban megadott határidőt. (*Világgazdaság* 10.o.)

### **Januárban kezdenek**

Navracsics Tibor közigazgatási miniszter elmondta, januártól létrejönnek a megyei jogú városokban az integrált ügyfélszolgálati irodák. A kormányablakokban egy helyen lehet majd intézni bizonyos ügycsoportokat, így a földhivatali, a fogyasztóvédelmi, a mezőgazdasági vagy az egészségpénztárral kapcsolatos ügyeket. (szeptember 4. *Magyar Hírlap* 2.o.)

### **Az állami mellett elférnek a piacon a magán-adóslisták is**

A hitelinformációs nyilvántartások, a negatív és pozitív adóslisták állami kezelésbe vételéről szóló jogszabály módosítását a minap kezdeményezte Jóri András adatvédelmi biztos. A felelős hitelezés kérdése az uniós döntéshozók asztalán is szerepel. Az eddigi szakmai anyagok megállapították, hogy megbomlott a bizalom a szereplők között, és háttérbe szorultak a fogyasztóvédelem szempontjai. A hosszú távú stabilitás érdekében mind a hitelt nyújtó, mind pedig a hitelt felvevők részéről elengedhetetlennek tartják a felelős hitelezői magatartás erősítését. Várhatóan ez év végéig születik meg az az állásfoglalás, amely egységesen rögzíti a felelős hitelezés szempontjait, ezek között pedig kiemelt helyen szerepel majd a hiteltörténethez való hozzáférés szabályozása és ösztönzése is. (*Népszava* 4.o.)

### **Jogszabályokon alakítanának a fogyasztóvédők**

Jogszabály-módosításokat kezdeményezett a szaktárcáknál a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület és a Fogyasztóvédők Országos Egyesülete a fogyasztói érdekek hatékonyabbá tétele érdekében. Tegnap sajtótájékoztatójukon elhangzott, az ügyfelek kiszolgáltatottak a bankoknak, az etikai kódex túl általános és szubjektív. Ezért szorgalmazzák, hogy a törvény mondja ki: nem lehet egyoldalúan szerződést módosítani. Kezdeményezik, hogy az

autópálya-matricák és a parkolási bírságok ügyében legyen méltányossági eljárásra lehetőség, bővüljön a békéltető testületek hatásköre, azaz járhassanak el tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén is. Javasolják, hogy az eddig „ajánlott” 15 napos határidő helyett konkrét időtávot határozzanak meg arra, mennyi idő alatt köteles a hibás árut kijavítani vállalkozás, s amennyiben ez nem történik meg, akkor a vevő állhasson el a vásárlástól. (szeptember 7. *Magyar Hírlap* 9.o., **Lendületben a civilek** *Magyar Nemzet* 11.o., **Fogyasztóvédelmi reformjavaslatok Világgazdaság** 2.o.)

### **Silány termékek a kirándulásokon**

A hatósági ellenőrzések tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a szokottnál is óvatosabbnak kell lenni a vásárlóknak a kirándulással egybekötött termékbemutatókon - nyilatkozta Fülöp Zsuzsa, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület szóvivője. A programokkal elsősorban az idősebb korosztály tagjait akarják megnyerni, olyan embereket, akiknek fontos, hogy olcsón vehessenek részt az utazáson. Hozzátette: általános probléma, hogy a szervező cégek olyan termékeket próbálnak kihagyhatatlan ajánlatként feltüntetni, amelyek bármely boltban, jóval olcsóbban megvásárolhatók. A forgalmazók szándékosan elhallgatják, hogy a termékeket nyolc munkanapon belül kötelesek visszavenni és a pénzt visszafizetni. - A fogyasztóvédelem munkatársai három éve foglalkoznak az ilyen jellegű esetekkel és rendszeresen tartanak előadásokat nyugdíjasoknak, hogy tisztában legyenek a jogaikkal és kevésbé felelőtlenül költsék el megtakarításaikat - hangsúlyozta a szóvivő. (*Magyar Nemzet* 17.o.)

### **Módosult a felügyelet szervezete**

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete élén július elején vezetőváltás történt, módosult a felügyeletről szóló törvény, új elvárások fogalmazódtak meg a felügyeleti munkával kapcsolatban. Ezek mind azt igényelték, hogy változzon a PSZÁF szervezeti felépítése és új pályára álljon tevékenysége. Ennek megfelelően szeptember elsejétől új szervezeti és működési szabályzat szerint végzi feladatait a felügyelet. A változások keretében az elnök munkáját már két alelnök segíti, megosztva az ellenőrzési és a fogyasztóvédelmi feladatokat. A korábbiakhoz képest egyértelműen elkülönül a vizsgálati és a jogérvényesítési terület. (*Napi Gazdaság* 7.o.)

### **Fellegi Tamás Brüsszelben tárgyal**

Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter Brüsszelben részt vesz az uniós energiaügyi miniszterek tegnap kezdődött kétnapos informális tanácsülésén. Elsősorban a fogyasztóvédelemről és az integrált európai energiahálózatok kiépítésének lehetőségeiről lesz szó. Cél: felmérni és értékelni az EU-s fogyasztók érdekérvényesítése kapcsán tervezett intézkedéseit, illetve párbeszédet indítani arról, hogy miként lehet a fogyasztókat közvetlenebbül bekapcsolni az energiapolitikai döntésekbe. (*Világgazdaság* 5.o.)

### **Egymilliós büntetés a Raiffeisennek**

A fogyasztók tájékoztatásának elmulasztása miatt egymillió forint pénzbírságot szabott ki a Raiffeisen Bank Zrt.-re a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. A vizsgálatot a Generali Providencia Biztosító Zrt.-nél és a banknál folytatta le a felügyelet. (*Magyar Nemzet* 11.o.)

### **Százezreket érő panaszok**

## A nap bukása

### Napi Gazdaság

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) sorra vizsgálja a különböző ügyfélpanaszokat. Az eljárások döntő többsége intézkedés nélkül zárul, de akad olyan is, amelyik büntetéssel. Kérdés persze, hogy az ilyenkor kiszabott, általában darabonként 100 ezer forintos bírságok mennyire jelentenek visszatartó erőt. Az ügyfelek azonban legalább elégedetten konstatálhatják: igazat adtak nekik. Legújabban lakossági panaszra az Union Biztosítót és két eset miatt az Erstét marasztalta el a felügyelet. Az egyiknél az Erste az ügyfél szociálpolitikai kedvezményrel kapcsolatos kifogására az előírt 30 napos határidő helyett majdnem nyolc hónap múlva kapott csak választ. A másik ügynél a nem igényelt kamatkedvezményt követelte vissza a hitelintézet, de az ügyfél kifogására adott válaszban ott csak napokkal lépte túl a határidőt. A CIB-et vállalati ügyfele panaszolta be: a kft. azonnali beszédési megbízását nem teljesítette megfelelően a bank. A CIB a hiba kompenzálásaként hathavi számlavezetési díjat is jóváírt, de ez nem hatotta meg a PSZÁF-ot. Ez az ügy félmillió forintos bírság kiszabásával zárult.

(Napi Gazdaság, 2010. szeptember 8., szerda, 16. oldal)

## Új szereplő érkezik a magyar mobilpiacra

Frekvenciák értékesítésére készül a magyar állam, s a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szerint ez egy újabb mobilszolgáltató megjelenését is lehetővé teheti a magyar piacon. A frekvenciák közül először valószínűleg a 450 megahertzest hirdetik meg, itt az adatátvitelhez kevesebb adótorony kiépítésére van szükség, tehát a beruházás és a működtetés is olcsóbb.

VG

(Világgazdaság, 2010. szeptember 8., szerda, 8. oldal)

## Fogyasztót is véd a PSZÁF

Nagy László Nándor

A prudenciális felügyeleti tevékenység és a fogyasztóvédelem nemhogy ellentétes egymással, sokkal inkább feltételezi, kiegészíti egymást - vélekedett a PSZÁF sajtótájékoztatóján Szász Károly, a felügyelet elnöke. A PSZÁF tényleges fogyasztóvédelmi munkát akar végezni - nem akar látszatintézkedések mögé bújni - hangsúlyozta. Ennek jegyében szeptembertől új fogyasztóvédelmi stratégia jegyében működik a felügyelet.

Siklósi Máté, a felügyelet új ügyvezető igazgatója szerint a fogyasztóvédelem terén az intézményrendszer megújítását az ügyfélszolgálat megújításával kezdték. Az első félévben a felügyelt intézményeknél 106 401 panaszt jegyeztek fel, a felügyeletre 19 527 megkeresés érkezett, amiből 6188 esetben eljárás is indult. Az új stratégia jegyében a felügyelet szakított azzal a módszerrel, hogy minden beadványt megvizsgál - ahol egyedi panasz áll fenn, ott segíti az ügyfelet abban, hogy panaszát az érintett intézményhez terjessze elő. Szász Károly bejelentette: a felügyelet a pénzügyi fogyasztóvédelem megerősítése érdekében számos jogszabály módosítását kezdeményez - egyebek mellett a vitás ügyek megoldására létrehoznák a pénzügyi békéltető testületet. A felügyeleti javaslatok között van a hitelek törlesztőrészletének az MNB devizaközépfolyamon történő elszámolása, illetve az egyoldalú szerződésmódosítás tilalmának még teljesebbé tétele.

## Marad a megosztottság

A mostani változások sem jelentik azt, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kérdések egy helyen összpontosulnának. Siklói Máté szerint a pénzügyi szervezetekkel kapcsolatos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat alapján a versenyt érintő esetekben továbbiakban is a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

(Napi Gazdaság, 2010. szeptember 9., csütörtök, 2. oldal)

## Gyanú az ÁNTSZ-laborok körül

Az egészségügyi államtitkár feljelentést tett, a korábbi tiszti főorvos emlékezik

LABORÜGYEK. Feljelentést tett az egészségügyért felelős államtitkár az ÁNTSZ-laboratóriumok privatizálásának kivizsgálása ügyében. Nagyon jelentős ügyről van szó, így szükség van a teljes transzparenciára - mondta lapunknak Szócska Miklós. A Heti Válaszban tegnap megjelent cikk szerint „másfél milliárd forint felárral passzolták tovább a tisztiorvosi szolgálat laboratóriumhálózatát, amin korábban az egészségügyi hatóság 48 millió forintért adott túl. Az állam által alkalmazott szakértők saját üzleti köreiknek játszották át a hálózatot.” Az ÁNTSZ-laboratóriumok privatizálása a 2004-ben országos tiszti főorvosnak kinevezett Bujdosó László idejében történt. A jelenleg a balatonfüredi kistérségi ÁNTSZ helyettes főorvosaként dolgozó Bujdosó lapunknak elmondta: 1999-ben a tisztiorvosi szolgálat azzal a feltétellel kapott uniós PHARE-pénzt, hogy abból hét korszerű kémiai-toxikológiai és öt mikrobiológiai országos és regionális labort fejleszt. Feltétel volt, hogy a további harminc laboratórium sem állami feladatot nem láthat el, sem költségvetési forrásból nem korszerűsíthető. Ezért javasolta 2003 végén az akkori országos tiszti főorvos, Ungváry György a „fölslegessé” vált laboratóriumok bezárását és a dolgozók elbocsátását, hiszen azok vesztesége meghaladta az évi 1 milliárd forintot. Fölgyorsította a folyamatot, hogy 2004-ben 3,1 milliárd forinttal csökkentették az ÁNTSZ költségvetését. Mivel számolni kellett a hálózatban dolgozó 750 szakemberrel is, az akkori egészségügyi és pénzügyminisztérium, valamint a Kincstári Vagyoni Igazgatóság (KVI) úgy döntött, hogy a laboratóriumok az Országos Tisztifőorvosi Hivatal tulajdonában maradnak, de kft.-k formájában működnek, s megvásárlásukra befektetőket keresnek. A dolgozók egy része a kft.-kbe igazolt, háromezren pedig összesen 250 millió forintos, a köztisztviselőknek járó végkielégítéssel távoztak. Ám a laboratóriumi hálózat így is évi félmilliárdos ráfizetést „termelt”, ezért a KVI meghirdette a piaci értékesítést. Bujdosó emlékezete szerint az első, 500 milliós kiírás anyagát 500 ezer forintért öten megvették, végül senki sem pályázott. Ezután 200 millióval írták ki a második fordulót, amelyre az Euro-Labor Invest Kft. 48 millió forintos vételi ajánlatot tett. Két rossz döntés közül - a dolgozók munkahelyének megtartása érdekében - az illetékesek a jobbik rossz mellett döntöttek, s a KVI az ajánlott összegért túladott a laborokon - mondta a főorvos. Ingtalant nem adtak el, az eszközállomány könyv szerinti értéke 70 millió volt, ám a piaci értéke a nullához közelített, az értéket a dolgozók jelentették - állítja Bujdosó.

A VÁSÁRLÓK A vevő két tulajdonosa közül az egyik az a Deák Gábor volt, aki társtulajdonosként adta át 2005-ben az Országos Idegsebészeti Tudományos Intézetben az első, magántulajdonban lévő hazai PETCT diagnosztikai központot. Tulajdonosa volt az egri kórház is működtető, ám tavaly felszámolási eljárás alá vont HospInvest Zrt.-nek. Ám Bujdosónak arról nincs információja, hogy az Euro-Labor Invest Kft. milyen körülmények között, mekkora összegért adott túl az egykori ÁNTSZ-laboratóriumokon.

(Világgazdaság, 2010. szeptember 10., péntek, 2. oldal)