

Lapszemle

2011. 26. hét

Szabálytalanul tukmált a Telekom internet előfizetést az ügyfelekre

Várhatóan nem kapnak több tízezres, esetenként százezres számlát a Magyar Telekom ügyfelei azért, mert a szolgáltató kérés nélkül aktiválta a Net Start internetes díjsomagját. Korábban volt ilyenre példa: az ügyfelek úgy szereztek tudomást előfizetésükről, hogy megkapták a számlát. Vizsgálódását követően a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) határozatban tiltotta meg a Telekomnak ezt a gyakorlatot - ismertette a pénteki tájékoztatón Kiricsi Karola, az NMHH szóvivője.

A számlák azért voltak irreálisan magasak, mert a szolgáltató roppant előzékenyen minden előfizetőnek biztosította a netes szolgáltatást, amelynek nem havi díja van, hanem az adatforgalom alapján állapítják meg a fizetendő díjat - jellemzően az ilyen típusú előfizetések a legdrágábbak. Az NMHH szerint több ezren lehetnek, akik hasonló helyzetbe kerültek, s a hatóság most közérdekre hivatkozva per indítását fontolgatja. Ha ezt megnyeri, az ítéletre hivatkozva valamennyi érintett jó eséllyel kezdeményezheti a bírósági eljárást. A hatóság első körben nem bírságozhatott, de amennyiben a szolgáltató nem tesz eleget a hatóság határozatának, a következő körben már erre is sor kerülhet. A bírság akár több száz milliós is lehet.

A Telekom általános szerződési feltételei - ahogy az az NMHH határozatában is szerepel - jelenleg is tartalmazzák a kérdéses adatdíjsomagra vonatkozó feltételeket és díjakat, a társaság álláspontja szerint a hatályos szabályozásnak megfelelően - reagált a Magyar Telekom pr-igazgatósága, azt is megjegyezve, úgy módosítják az általános szerződési feltételeket, hogy az a hatósági álláspont szerint is feleljen meg az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és követelményeknek. A hatóság hivatalból ellenőrzi a Telenor és a Vodafone hasonló szolgáltatásait is, ezek a vizsgálatok még a nyáron befejeződnek.

DIÓSZEGI JÓZSEF

Szakértők szerint az egyre élesedő mobilinternet-piacon a szereplők megpróbálnak különböző eszközökkel teret nyerni, ennek egyik módja lehet a Telekom trükkje is. A versenyre jellemző, hogy májusban 7,5 millióra nőtt Magyarországon a mobilinternet-előfizetések száma, egy hónappal korábban ez 1,45 millió volt.

(Napi Gazdaság, 2011. június 27., hétfő, 3. oldal)

Félrevezették az ügyfeleket

Fogyasztói csoportokat bírságozt a Bács-Kiskun megyei felügyelőség

Érdeemes bepanaszolni a fogyasztói csoportokat szervező vállalkozásokat, ha valaki úgy érzi, becsapták. A fogyasztóvédők ugyanis két céget is megbírságoztak ügyfeleik félrevezetése miatt.

Újabb lépést tett a fogyasztói csoportok megszűnése felé a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége azzal, hogy megbírságolta a Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft.-t és az Euromobilien Hungary Kft.-t, mert félrevezették ügyfeleiket. Ritkaság, hogy főnökeire vallott az egyik üzletkötő. A fogyasztói csoportok jellemzően azzal toborozzák ügyfeleiket, hogy akkor is pénzhez jutnak, ha a bankoknál hitelképtelenek. Meghatározott havi összeg fizetése fejében egy nagyobb összeget ígérnek a jelentkezőknek, amit annál gyorsabban megkap, minél nagyobb havi törlesztőrészt vállal, s minél hamarabb elkezd annak fizetését. Van azonban, amikor szóban félrevezetik az ügyfeleket, mint a két megbírságolt cégnél is tették. Azt kellett mondanom, hogy a pénzt a következő hónap 15-ig megkapják - vallotta a Creditswiss egyik üzletkötője, amikor a felügyelőség képviselője megkérdezte, vajon miért gondolta az ügyfél, hogy egy hónapon belül hozzájut az ígért kétmillió forinthez, ha százezer forint előtörlesztést vállal. (Utóbb bebizonyosodott, az ígéret nem felelt meg a valóságnak.) A cég vezetői arra hivatkoztak, hogy ilyen ígéretet már azért sem tehettek, mert sorsolás útján döntenek, ki kapja meg az igényelt összeget, ráadásul a szerződésben szó sincs fizetési határidőről. A panaszost duplán is félrevezették, hiszen amikor a sorsolásra rákérdezett, azt az információt kapta, ő attól függetlenül pénzhez jut a következő hónapban. A fogyasztóvédelmi hatóság határozatában rámutatott, nem róható fel a panaszosnak, hogy a szerződésben foglaltak ellenére elhitte az üzletkötő tájékoztatását, mert a szerződés nagyon hosszú, s bonyolult nyelven íródott, az átlagos fogyasztónak érthetetlenek a használt fogalmak. Hasonló eset miatt bírságolták meg az Euromobilien Hungary Kft.-t, amely 1,2 millió forint kifizetésére tett ígéretet egy ügyfelének, ha 66 ezer forint azonnali befizetést követően havi 10 ezer forintot törleszt a cégnek. A vállalkozás azt ígérte, az igényelt összeghez egy, de legrosszabb esetben három hónapon belül hozzájut a kérelmező.

(Magyar Nemzet, 2011. június 25., szombat, 13. oldal)

A magyar vásárlók jogait is erősíti az új fogyasztóvédelmi irányelv

Csere Zsuzsa

Az Európai Parlament csütörtöki plenáris ülése elfogadta azt a magyar elnökség által tető alá hozott jogszabályt, amely jelentősen erősíti a fogyasztók jogait a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében.

Pelczné Dr. Gáll Ildikó fideszes EP-képviselő szerint a jogszabály lehetővé teszi, hogy a fogyasztók még tudatosabban vásároljanak, véd a tisztességtelen gyakorlatokkal szemben, bővíti a fogyasztók választási lehetőségeit valamint jelentősen javítja a versenyképességet. Az irányelv mai elfogadása egy újabb kiemelkedő magyar elnökségi siker, hiszen a jogszabály végleges szövegében több évig nem sikerült megállapodni.

Az új irányelv az eddigi hétről tizennégy napra növeli az elállási időt. A kereskedőknek továbbá meg kell bizonyosodniuk arról, hogy a fogyasztók tisztában vannak a szerződéskötés tényével, s egyértelműen kifejezik szerződéskötési akaratukat a kötelező jogérvényű szerződés megkötésekor. A jogszabály értelmében biztosítani kell azt is, hogy a vásárló az értékesítés után normáldíjas telefonhívással is kapcsolatba léphessen a kereskedővel. Az irányelv erőteljesebb jogokat biztosít azoknak a vásárlóknak is, akik katalógusból vagy az interneten rendelnek termékeket, továbbá kizárja a rejtett költségek felszámolását is, hiszen a vásárlónak a teljes ár ismeretében kell az ügyletet jóváhagynia.

Pelczné Dr. Gáll Ildikó a téma - egy korábbi plenáris ülésen lezajlott - vitáján kitért arra, hogy a jelenleg hatályos európai fogyasztói szabályok eddig a minimális harmonizációs elvet követték, így a tagállamok számára eltérésre adtak lehetőséget. "Az EU belső piacának széttagoltságának csökkentéséhez erősebb fogyasztói jogérvényesítés szükséges, továbbá,

hogy a fogyasztók jobb döntéseket tudjanak hozni anélkül, hogy a vállalkozások az új szabályozás miatt hátrányt szenvedjenek" - mondta a fideszes EP-képviselő. A néppárti politikus örömet fejezte ki, hogy az Európai Parlamentnek sikerült elérnie, hogy a kisvállalkozásokat ne sújtsák túlzott adminisztratív terhekkel.

Hangsúlyozandó, hogy az európai fogyasztóvédelem szabályozásának mostani tervezete a teljes harmonizációra törekedett, de az eltérő tagállami vélemények figyelembevételével kompromisszumos megoldás született a minimális és a teljes harmonizáció között. "A magyar elnökség színvonalas szakmai tevékenységet végzett, a nemzetközi elismerések mellett jó érzéssel állíthatjuk magunk is, hogy elnökségünk szakemberei mindent elkövetettek a sikerért" - emelte ki Pelczné Dr. Gáll Ildikó.

http://www.demokrata.hu/cikk/a_magyar_vasarlok_jogait_is_erositi_az_uj_fogyasztovedelmi_iranyelv/

(demokrata.hu, 2011. június 24., péntek)

Szereti sokáig próbálni az árukat? - Neten már megteheti

Az eddigi egy hét helyett két hetet kapnak az interneten vásárlók, hogy az áru kézhezvétele után meggondolják magukat és elálljanak a vásárlástól - erről döntött nagy többséggel tegnap az Európai Parlament (EP).

A netes kereskedőknek pedig - új kötelezettségként - egyértelműen fel kell tüntetniük a termékek teljes árát (ezzel akarják a kizárni a jogszabály alkotói a rejtett költségek felszámolását), illetve saját elérhetőségüket.

A szabályváltozások legfőbb indoka, hogy a jelenleg hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályok még az internet széles körű elterjedése előtt születtek, az online vásárlók védelme mindeddig meglehetősen gyenge volt.

Az áruk késedelmes vagy meghíúsuló kiszállítása, valamint a tagállamok fogyasztóvédelmi szabályai közti eltérések visszatartják a vásárlókat attól, hogy más országból rendeljenek valamilyen terméket az interneten. A vállalkozások számára a tagállamonként eltérő jogszabályok jelentik a határon átnyúló kereskedelem legnagyobb akadályát.

Miután az EP megszavazta az új jogszabályt, a tagállami kormányokat képviselő Európai Tanácsban is jóvá kell azt hagyni. Erre valószínűleg júliusban kerül sor. A nemzeti jogrendszerbe való átültetésre két évük lesz a tagállamoknak.

Pelczné Gáll Ildikó néppárti EP-képviselő a javaslat parlamenti elfogadását méltató nyilatkozatában felhívta a figyelmet arra, hogy a jogszabály értelmében biztosítani kell azt is, hogy a vásárló az értékesítés után normál díjas telefonhívással is kapcsolatba léphessen a kereskedőkkel. A képviselő örömet fejezte ki, hogy az Európai Parlamentnek sikerült elérnie a kisvállalkozásokat sújtó adminisztratív terhek korlátozását.

Szerző: Világgazdaság

<http://vg.hu/vallalatok/kereskedelem/szereti-sokaig-probalni-az-arukat-neten-mar-megteheti-351931>

(vg.hu, 2011. június 24., péntek)

Fogyasztóbarát címkék az európai élelmiszereken

Támogatták a tagállamok az élelmiszerek megjelöléséről szóló kompromisszumot, amely a magyar elnökség és az Európai Parlament (EP) között jött létre. Az új intézkedések célja, hogy a fogyasztók könnyebben dönthessék el, mi az egészséges táplálék. Az élelmiszerek megjelöléséről szóló új uniós rendeletet július 5-én az EP plenáris ülése fogadja el.

A legfőbb eredmény, hogy a jövőben az előrecsomagolt élelmiszereken kötelező lesz feltüntetni a tápanyag-összetételi információkat, vagyis az energiaértéket és a zsír, a telített zsírsavak, a szénhidrátok, a protein, a cukrok és a só mennyiségét, minden esetben 100 grammra vagy 100 milliliterre vetítve. A gyártó ezek mellett más mennyiségre vonatkozó adatokat is feltüntethet.

Fontos eredmény az is, hogy a címkéken feltüntetett adatok olvashatóak legyenek. Az új szabályok szerint 1,2 mm a minimális betűméret minden kötelező információra, kivéve, ha a csomagolás legnagyobb felülete kevesebb, mint 80 cm², ekkor ugyanis a betűméretnek legalább 0,9 milliméteresnek kell lennie. Ha a csomagolás teljes felülete kisebb, mint 25 cm², akkor az összetétel feltüntetése nem kötelező. A nemzetközileg elfogadott és követett élelmiszerkódex szerint az élelmiszer nevét, a lehetséges allergéneket, a nettó tömeget és a lejárati dátumát mindig jelölni kell, függetlenül a csomag méretétől. A származási ország már nem titok

A származási ország feltüntetésére vonatkozó kötelező szabály eddig - az egykori kergemarhakór-járvány miatt - csak a marhahúsra volt érvényben, az új szabályok azonban ezt kiterjesztik majd a sertés-, bárány-, kecske- és szárnyashúsokra is. Szintén fel kell majd tüntetni az eredetet a gyümölcsök, zöldségek, méz és olívaolaj, valamint minden olyan élelmiszer esetén, ahol ennek hiánya a fogyasztó számára félrevezető lehet. Allergének, élelmiszerutánzatok jelölése kötelező

Előrelépést jelent az uniós élelmiszerjelölési szabályokban az is, hogy a jövőben az egyéb összetevők mellett kell majd feltüntetni az allergén anyagokat is. Hasonlóan fogyasztóvédelmi megfontolásból írták elő azt is, hogy a növényi olajoknál fel kell tüntetni, hogy milyen növényből származnak. Az új rendelet szigorítja a félrevezető termékjelölésre vonatkozó szabályokat is, így például kötelező lesz megjelölni a más élelmiszerekre emlékeztető, de eltérő összetevőkből készült termékeket is. Kilátásban a transzszírsavak szabályozása

A megállapodás szerint a Bizottságnak az új szabályozás életbe lépését követő három éven belül jelentést kell készítenie a transzszírsavak lehetséges élettani hatásairól. Vagyis többek között arról, hogy szükséges-e feltüntetni azok jelenlétét az élelmiszereken, illetve korlátozni a használatukat. A Bizottságnak - ha szükséges - a jelentés mellett jogszabálytervezetet is elő kell készítenie erről.

<http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=442797>

(Nepszava.hu, 2011. június 24., péntek)

Fogyasztói csoportokat bírságolt a fogyasztóvédelmi

A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége két, fogyasztói csoportok szervezésével foglalkozó vállalkozás ellen folytatott eljárást, amelynek során a fogyasztók megfélemlítése miatt első fokon közel egymillió forint bírságot szabott ki.

Először fordult elő, hogy jegyzőkönyvben rögzített vallomás támasztotta alá, hogy az üzletkötőnek felettesei utasítására azt a tájékoztatást kellett adnia az ügyfeleknek, hogy 3 hónapon belül bizonyosan hozzájut az igényelt összeghez. A tanú vallomása szerint: "Azt kellett mondanom, hogy a pénzt a következő hónap 15-ig megkapják." Utóbb bebizonyosodott, hogy ez a tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak.

A felügyelőség két vállalkozás ellen fogyasztói kérelem alapján folytatott le eljárást. A Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft-vel szembeni eljárás során a kérelmező előadta, hogy a Kft. képviselőjében eljáró üzletkötő a szerződéskötést megelőzően a helyszínen azt a tájékoztatást adta, hogy amennyiben a kérelmező százezer forint előtörlesztést vállal, az igényelt két millió forintot 2010. decemberében biztosan megkapja. Az ígért összeget december hónapban a kérelmező nem kapta meg, januárra ígérték az összeg kifizetését. Az eljárás során a vállalkozás előadta, hogy a cég nem kötött még olyan szerződést, melyben garantálhatták volna a vásárlói joghoz jutást az első hónapban, hiszen a fogyasztói csoportban ez nem garantálható, ilyen tájékoztatással hirdetés nem jelent meg. Figyelemmel arra, hogy a kérelmező és a vállalkozás nyilatkozata alapján ellentétes információk álltak rendelkezésre a szerződéskötés során az üzletkötő által szóban előadott tájékoztatásról, a felügyelőség az üzletkötőt személyesen hallgatta meg.

A másik ügyben a Euromobilien Hungary Kft-vel szemben szintén eljárást indított a felügyelőség. A hatósághoz forduló fogyasztó 2010. február 15-én az Euromobilien Hungary Kft-vel szerződést kötött, 15 éves futamidőre, 1,2 millió forint felvételére. A szerződés megkötésekor kifizetett 66667 forintot, majd havonta fizetett 10.417,- Ft törlesztő részletet. A vállalkozás részéről azt ígérték, hogy az igényelt összeget egy hónap után, de legkésőbb a 3 hónapon belül megkapja, ez azonban nem történt meg. Azzal utasították el, hogy a szerződés 15 évre szól.

http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/fogyasztoi_csoportokat_birsagolt_a_fogyasztovedelm.487544.html

(Napi.hu, 2011. június 24., péntek)

A Citi újabb ballépése az adatlopási botrányban

Alig egy hónappal ezelőtt betörték a Citigroup rendszerébe és több százezer ügyfél adatait tulajdonították el. Bár a bank mindent megtett a biztonsági kiskapu betömésére, az ügyfelek mégis elégedetlenek, mert a Citi nem tesz meg mindent a járulékos károk megelőzésének érdekében.

Alig egy hónappal ezelőtt a Citigroup 360 ezer ügyfelének adatai kerültek illetéktelen kezekbe egy amatőr biztonsági hibának köszönhetően. Bár a kötelező tűzoltás megtörtént, a pénzügyi óriás újabb támadásnak van kitéve, mivel láthatóan nem törődik a járulékos károk minimalizálására irányuló biztonsági intézkedésekkel.

A bank az eset után ugyan figyelmeztető levelet küldött az ügyfeleinek, hogyan védekezzenek az adatvesztésből eredő károk ellen, ám a bevett iparági normák szerint ez messze nem elég. A Citi ugyanis nem ajánlotta fel ügyfeleinek a megelőző jellegű monitor-szolgáltatását, holott ezt más cégek rutinszerűen meg szokták tenni hasonló esetben.

Az egy éves monitorszolgáltatás adatvesztés esetében megszokott felajánlás a pénzügyintézetek részéről, egyrészt, hogy az ügyfél bizalmát visszaszerezzék, másrészt, hogy megóvják őket a megszemélyesítéses lopások okozta károktól.

"Az ügyfeleknek maguknak kellene a bankhoz fordulniuk, hogy az több szolgáltatást kínáljon nekik. Az extra ellenőrzés tényleg szokványos az ilyen esetekben" - mondta a Reutersnek Ruth Susswein, a Consumer Action fogyasztóvédelmi szervezet igazgatóhelyettese.

A bank figyelmeztető levele felhívta a figyelmet arra, hogy kérhetnek csalásvédelmi funkciót a hitelszámlájukra - ebben az esetben a bank ügyintézője személyesen veszi fel a kapcsolatot az ügyféllel, mielőtt számlát nyithatnának a nevében.

A hitelmonitoring azonban ennél jóval többet ad, például folyamatosan követik az ügyfél számláit, olyan nyomok után kutatva, amelyek esetleg illetéktelen megszemélyesítésről és csalásról árulkodnának.

A Citigroup ezzel szemben azt állítja, hogy számos szolgáltatást igénybe vehetnek azok, akik adatai kiszivárogtak és félnek az esetleges illetéktelen felhasználástól. Ráadásul az ügyfelek társadalombiztosítási számát nem sikerült megszerezni, márpedig anélkül meglehetősen kicsi az esélye a maradék adatokkal való illetéktelen visszaélésnek.

Szerző: Világgazdaság Online

<http://www.vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/a-citi-ujabb-ballepese-az-adatlopasi-botranyban-351982>

(vg.hu, 2011. június 24., péntek)

Szereti sokáig próbálni az árukat? - Neten már megteheti

Az eddigi egy hét helyett két hetet kapnak az interneten vásárlók, hogy az áru kézhezvétele után meggondolják magukat és elálljanak a vásárlástól - erről döntött nagy többséggel tegnap az Európai Parlament (EP).

A netes kereskedőknek pedig - új kötelezettségként - egyértelműen fel kell tüntetniük a termékek teljes árát (ezzel akarják a kizárni a jogszabály alkotói a rejtett költségek felszámolását), illetve saját elérhetőségüket.

A szabályváltozások legfőbb indoka, hogy a jelenleg hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályok még az internet széles körű elterjedése előtt születtek, az online vásárlók védelme mindeddig meglehetősen gyenge volt.

Az áruk késedelmes vagy meghíúsuló kiszállítása, valamint a tagállamok fogyasztóvédelmi szabályai közti eltérések visszatartják a vásárlókat attól, hogy más országból rendeljenek valamilyen terméket az interneten. A vállalkozások számára a tagállamonként eltérő jogszabályok jelentik a határon átnyúló kereskedelem legnagyobb akadályát.

Miután az EP megszavazta az új jogszabályt, a tagállami kormányokat képviselő Európai Tanácsban is jóvá kell azt hagyni. Erre valószínűleg júliusban kerül sor. A nemzeti jogrendszerbe való átültetésre két évük lesz a tagállamoknak.

Pelczné Gáll Ildikó néppárti EP-képviselő a javaslat parlamenti elfogadását méltató nyilatkozatában felhívta a figyelmet arra, hogy a jogszabály értelmében biztosítani kell azt is, hogy a vásárló az értékesítés után normál díjas telefonhívással is kapcsolatba léphessen a kereskedőkkel. A képviselő örömet fejezte ki, hogy az Európai Parlamentnek sikerült elérnie a kisvállalkozásokat sújtó adminisztratív terhek korlátozását.

Szerző: Világgazdaság

<http://www.vg.hu/vallalatok/kereskedelem/szereti-sokaig-probalni-az-arukat-neten-mar-megteheti-351931>

(vg.hu, 2011. június 24., péntek)

Fogyasztói csoportok szervezői ellen az első tanúvallomás

MTI

Összesen közel egymillió forintba bírságot a Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft.-t és az Euromobilien Hungary Kft.-t a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége fogyasztói csoportok szervezése miatt, a határozatok nem jogerősek - közölte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.

A közlemény szerint először fordult elő, hogy jegyzőkönyvben rögzített vallomás támasztotta alá, miszerint az üzletkötőnek felettesei utasítására azt a tájékoztatást kellett adnia az ügyfeleknek, hogy 3 hónapon belül bizonyosan hozzájutnak az igényelt összeghez

. Az NFH fokozottan felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a fogyasztói csoportot szervező vállalkozások hitelt nem nyújtanak, készpénz nem fizetnek ki, az erre irányuló szóbeli ígérek minden esetben valótlanok. A felügyelőség két vállalkozás ellen fogyasztói kérelem alapján folytatott le eljárást.

A Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft.-vel szemben az eljárás során a kérelmező előadta, hogy a Kft. képviselőjében eljáró üzletkötő a szerződéskötést megelőzően a helyszínen azt a tájékoztatást adta: amennyiben a kérelmező 100.000 forint előtörlesztést vállal, az igényelt kétfélmillió forintot 2010. decemberében biztosan megkapja, ez azonban sem akkor, sem később nem történt meg - hangsúlyozza az NFH. Az eljárás során a vállalkozás előadta, hogy a cég nem kötött még olyan szerződést, melyben garantálhatták volna a vásárlói joghoz jutást az első hónapban, hiszen a fogyasztói csoportban ez nem garantálható, ilyen tájékoztatással hirdetés nem jelent meg.

A felügyelőség megállapítása szerint nem róható fel a fogyasztónak az, hogy a szerződésben foglaltak ellenére elhitte az üzletkötő tájékoztatását - miszerint a pénzt a következő hónap közepéig megkapják - , mivel a szerződés bonyolult nyelvezetű, olyan szakkifejezéseket tartalmaz, melyek a jogban és a pénzügyi tevékenységekben járatlan fogyasztó számára nem érthető fogalmak. A hatóság megállapította: a vállalkozás magatartása alkalmas volt a fogyasztó megtévesztésére, ezzel megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt. Így a bírság kiszabása mellett a hatóság megtiltotta a fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlat további folytatását.

Az Euromobilien Hungary Kft. esetében a hatósághoz forduló fogyasztó 2010. február 15-én kötött a céggel szerződést, 15 éves futamidőre, 1.200.000 forint felvételére. A szerződés megkötésekor kifizetett több mint 66.000 forintot, majd havonta több mint 10.000 forint törlesztő részletet. "A vállalkozás részéről azt ígérték, hogy az igényelt összeget egy hónap után, de legkésőbb a 3 hónapon belül megkapja, ez azonban nem történt meg" - áll a közleményben. Az üzletkötő ugyanakkor - hasonlóan a másik esethez - azt a tájékoztatást adta az ügyfélnek, hogy a szerződés tárgyát képező összeget a következő hónapban megkapja. A felügyelőség ebben az esetben is jogszabálysértést állapított meg, bírságot szabott ki, és megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.

A laikusok nagy része, és a szakmabeliek kisebb hányada ma úgy gondolja, hogy innen már felfelé vezet az út az autókereskedelemben. A szakmán kívüliek benyomásainak alakítása véleményem szerint inkább PR-feladat, és így a különféle szövetségekre és márkaképviseleti szóvivőkre tartozik, a szakmabelieknek ugyanakkor érdemes szembenézniük a valósággal.

<http://gazdasagradio.hu/article-proxy/65354/>

(gazdasagradio.hu, 2011. június 24., péntek)

Fogyasztói csoportokat szervező cégeket bírságot

MTI

Összesen közel egymillió forintba bírságolta a Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft.-t és az Euromobilien Hungary Kft.-t a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége fogyasztói csoportok szervezése miatt, a határozatok nem jogerősek - közölte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) pénteken.

hirdetés

A közlemény szerint először fordult elő, hogy jegyzőkönyvben rögzített vallomás támasztotta alá, miszerint az üzletkötőnek felettesei utasítására azt a tájékoztatást kellett adnia az ügyfeleknek, hogy 3 hónapon belül bizonyosan hozzájutnak az igényelt összeghez.

Az NFH fokozottan felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a fogyasztói csoportot szervező vállalkozások hitelt nem nyújtanak, készpénz nem fizetnek ki, az erre irányuló szóbeli ígérek minden esetben valótlanok.

A felügyelőség két vállalkozás ellen fogyasztói kérelem alapján folytatott le eljárást.

A Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft.-vel szemben az eljárás során a kérelmező előadta, hogy a Kft. képviseletében eljáró üzletkötő a szerződéskötést megelőzően a helyszínen azt a tájékoztatást adta: amennyiben a kérelmező 100.000 forint előtörlesztést vállal, az igényelt kétfélmillió forintot 2010. decemberében biztosan megkapja, ez azonban sem akkor, sem később nem történt meg - hangsúlyozza az NFH.

Az eljárás során a vállalkozás előadta, hogy a cég nem kötött még olyan szerződést, melyben garantálhatták volna a vásárlói joghoz jutást az első hónapban, hiszen a fogyasztói csoportban ez nem garantálható, ilyen tájékoztatással hirdetés nem jelent meg.

A felügyelőség megállapítása szerint nem róható fel a fogyasztónak az, hogy a szerződésben foglaltak ellenére elhitte az üzletkötő tájékoztatását - miszerint a pénzt a következő hónap közepéig megkapják - , mivel a szerződés bonyolult nyelvezetű, olyan szakkifejezéseket tartalmaz, melyek a jogban és a pénzügyi tevékenységekben járatlan fogyasztó számára nem érthető fogalmak.

A hatóság megállapította: a vállalkozás magatartása alkalmas volt a fogyasztó megtévesztésére, ezzel megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt. Így a bírság kiszabása mellett a hatóság megtiltotta a fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlat további folytatását.

Az Euromobilien Hungary Kft. esetében a hatósághoz forduló fogyasztó 2010. február 15-én kötött a céggel szerződést, 15 éves futamidőre, 1.200.000 forint felvételére. A szerződés megkötésekor kifizetett több mint 66.000 forintot, majd havonta több mint 10.000 forint törlesztő részletet. "A vállalkozás részéről azt ígérték, hogy az igényelt összeget egy hónap után, de legkésőbb a 3 hónapon belül megkapja, ez azonban nem történt meg" - áll a közleményben. Az üzletkötő ugyanakkor - hasonlóan a másik esethez - azt a tájékoztatást adta az ügyfélnek, hogy a szerződés tárgyát képező összeget a következő hónapban megkapja.

A felügyelőség ebben az esetben is jogszabálysértést állapított meg, bírságot szabott ki, és megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20110624/fogyasztoi-csoportokat-szervezo-cegeket-birsagoltak>

(fogyasztok.hu, 2011. június 24., péntek)

A Citi újabb ballépése az adatlopási botrányban

Alig egy hónappal ezelőtt betörték a Citigroup rendszerébe és több százezer ügyfél adatait tulajdonították el. Bár a bank mindent megtett a biztonsági kiskapu betömésére, az ügyfelek mégis elégedetlenek, mert a Citi nem tesz meg mindent a járulékos károk megelőzésének érdekében.

Alig egy hónappal ezelőtt a Citigroup 360 ezer ügyfelének adatai kerültek illetéktelen kezekbe egy amatőr biztonsági hibának köszönhetően. Bár a kötelező tűzoltás megtörtént, a pénzügyi óriás újabb támadásnak van kitéve, mivel láthatóan nem törődik a járulékos károk minimalizálására irányuló biztonsági intézkedésekkel.

A bank az eset után ugyan figyelmeztető levelet küldött az ügyfeleinek, hogyan védekezzenek az adatvesztésből eredő károk ellen, ám a bevett iparági normák szerint ez messze nem elég. A Citi ugyanis nem ajánlotta fel ügyfeleinek a megelőző jellegű monitor-szolgáltatását, holott ezt más cégek rutinszerűen meg szokták tenni hasonló esetben.

Az egy éves monitorszolgáltatás adatvesztés esetében megszokott felajánlás a pénzügyi intézetek részéről, egyrészt, hogy az ügyfél bizalmát visszaszerezzék, másrészt, hogy megóvják őket a megszemélyesítéses lopások okozta károktól.

"Az ügyfeleknek maguknak kellene a bankhoz fordulniuk, hogy az több szolgáltatást kínáljon nekik. Az extra ellenőrzés tényleg szokványos az ilyen esetekben" - mondta a Reutersnek Ruth Susswein, a Consumer Action fogyasztóvédelmi szervezet igazgatóhelyettese.

A bank figyelmeztető levele felhívta a figyelmet arra, hogy kérhetnek csalásvédelmi funkciót a hitelszámlájukra - ebben az esetben a bank ügyintézője személyesen veszi fel a kapcsolatot az ügyféllel, mielőtt számlát nyithatnának a nevében.

A hitelmonitoring azonban ennél jóval többet ad, például folyamatosan követik az ügyfél számláit, olyan nyomok után kutatva, amelyek esetleg illetéktelen megszemélyesítésről és csalásról árulkodnának.

A Citigroup ezzel szemben azt állítja, hogy számos szolgáltatást igénybe vehetnek azok, akik adatai kiszivárogtak és félnek az esetleges illetéktelen felhasználástól. Ráadásul az ügyfelek társadalombiztosítási számát nem sikerült megszerezni, márpedig anélkül meglehetősen kicsi az esélye a maradék adatokkal való illetéktelen visszaélésnek.

Szerző: Világgazdaság Online

<http://vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/a-citi-ujabb-ballepese-az-adatlopasi-botranynban-351982>

(vg.hu, 2011. június 24., péntek)

Ősztől itt a Nemzeti Tanúsító Védjegy

A korábbi minősítések – napraforgó, korona és csillag – szeptember elsejéig használhatók, azután már kötelező az új jelzés

Napraforgó, korona és csillag – a hazai szálláshelyek típusától függően ezekkel a minősítő jelzésekkel találkozhatnak a turisták. Mindegyiknél más-más előírásoknak, minőségi követelményeknek kell megfelelni. Ezt a kavalkádot váltja fel a Nemzeti Tanúsító Védjegy rendszere.

Nemzeti Tanúsító Védjegy a jövőben garantálja a szálláshelyek minőségét, az erről szóló kormányrendelet megjelent a Magyar Közlönyben – jelentette be a minap Szatmáry Kristóf, a Nemzetgazdasági Minisztérium belgazdaságért felelős államtitkára. Mint mondta, a minősítés úgy lép életbe, hogy 2012. július 1-jéig meghosszabbították a korábbi minősítés viselésének határidejét azoknál a szálláshelyeknél, amelyeknél még nem készültek el az új védjegy szabályai. A már kidolgozott Nemzeti Tanúsító Védjeggyel rendelkező szálláskategóriákban – például a fizető-vendéglátók, a falusi szálláshelyek, kempingek és üdülőházak – szeptember 1-jéig használhatók a korábbi minősítések, ezt követően már az újat kell alkalmazni.

Kérdésre válaszolva az államtitkár elmondta, jelenleg zajlik a turizmustörvény társadalmi egyeztetése, és várhatóan az ősszel kerül a parlament elé. Szatmáry szerint vannak szakmai érvek és ellenérvek is amellett, hogy bizonyos idő után kötelezővé kellene tenni a szálláshelyeknél a Nemzeti Tanúsító Védjegy használatát, ám ennek alkalmazása egyelőre nem kötelező.

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője közölte, az idén szeptember elseje után a falusi szálláshelyek, kempingek, üdülőházak, 2012. június 30-tól pedig a szállodák, panziók, közösségi szálláshelyek esetében nézik az új jogszabálynak való megfelelést. A kis- és középvállalkozások esetében először nem bírságnak, csak a figyelmet hívják fel az új jogszabályra. Ezután az NFH azt vizsgálja majd, hogy az adott szálláshely szolgáltatásai összhangban vannak-e az általa használt osztályba sorolással.

Márkus Éva, a Magyar Turizmus Zrt. kommunikációs irodavezetője jelezte: a szervezet minden lehetőséget megteremt arra, hogy reklámozza a védjeggyel rendelkező szálláshelyeket. Abban is részt akarnak venni, hogy a vendég tudja, mely védjegy alkalmazójától milyen színvonalú szolgáltatást várhat.

Csizmadia László, a Falusi és Agroturizmus Országos Szövetségének elnöke szerint 1994 óta létezik a minősítési rendszer a falusi szállások esetében. Ezért az új minősítési védjegy bevezetését célzó tárgyalásokra a szervezet már kész, bejártatott minősítéssel – napraforgókkal – tudott készülni. Jelenleg mintegy ezer napraforgótáblás ház van a csaknem hétezer vidéki szálláshely között.

Ma már több mint 32 ezer magánszálláshely-szolgáltató működik Magyarországon – magyarázta Szabó István, a Magánszállások Országos Szövetségének elnöke. Eddig önminősítéssel osztályozták magukat a szállások, s a döntő többségük három koronával minősítette magát. Az új rendszerben pályázni kell erre, a szövetség ezért száztíz minősítőt képzett ki. Szabó István szerint az átmeneti hónapok után gondot jelent majd, hogy egy-egy szálláshely több védjegyet is alkalmazhat.

Réfi Antal, a Magyar Kempingek Szakmai Szövetségének elnöke szerint régóta küzdenek az önminősítés ellen. Bár úgy látja, a legjobb az lenne, ha uniós szintű, egységes minősítésre kerülne sor, de a nemzeti minősítési szintet is elfogadják.

Az azonban továbbra is nyitott, hogy a szállodák esetében a védjegykérdés a Hotelstars Union rendszer nemzeti védjegyként való átvételével valósul-e meg.

Az államtitkár elmondta: megkezdődtek a tárgyalások a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségével a Hotelstars Union rendszer nemzeti védjegyként való átvételére, s az egyeztetéseket az év végéig le is kívánják zárni.

A tárca eltökélt szándéka, hogy a hotelekre vonatkozó nemzeti védjegyre való átállás is megtörténjen 2012. július 1-jével.

Hunyor Erna

(Magyar Hírlap, 2011. június 28., kedd, 8. oldal)

Fogyasztói csoportokat szervező vállalkozásokat bírságnak

Csere Zsuzsa

A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége két, fogyasztói csoportok szervezésével foglalkozó vállalkozás ellen folytatott eljárást, amelynek során a fogyasztók megtévesztése miatt első fokon közel 1.000.000 Ft bírságot szabott ki.

Először fordult elő, hogy jegyzőkönyvben rögzített vallomás támasztotta alá, hogy az üzletkötőnek felettesei utasítására azt a tájékoztatást kellett adnia az ügyfeleknek, hogy 3 hónapon belül bizonyosan hozzájut az igényelt összeghez. A tanú vallomása szerint: „Azt kellett mondanom, hogy a pénzt a következő hónap 15-ig megkapják.” Utóbb bebizonyosodott, hogy ez a tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak.

A fentiekre tekintettel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság fokozottan felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a fogyasztói csoportot szervező vállalkozások hitelt nem nyújtanak, készpénz kifizetésére nem kerül sor. Az erre irányuló szóbeli ígéretek minden esetben valótlanok!

A felügyelőség két vállalkozás ellen fogyasztói kérelem alapján folytatott le eljárást.

A Creditswiss Pénzügyi Szolgáltató Kft-vel szembeni eljárás során a kérelmező előadta, hogy a Kft. képviselőjében eljáró üzletkötő a szerződéskötést megelőzően a helyszínen azt a tájékoztatást adta, hogy amennyiben a kérelmező 100.000 Ft előtörlesztést vállal, az igényelt 2.000.000 Ft-ot 2010. decemberében biztosan megkapja. A 2.000.000 Ft-ot december hónapban a kérelmező nem kapta meg, januárra ígérték az összeg kifizetését. Az eljárás során a vállalkozás előadta, hogy a cég nem kötött még olyan szerződést, melyben garantálhatták volna a vásárlói joghoz jutást az első hónapban, hiszen a fogyasztói csoportban ez nem garantálható, ilyen tájékoztatással hirdetés nem jelent meg.

Figyelemmel arra, hogy a kérelmező és a vállalkozás nyilatkozata alapján ellentétes információk álltak rendelkezésre a szerződéskötés során az üzletkötő által szóban előadott tájékoztatást illetően, a felügyelőség az üzletkötőt személyesen hallgatta meg. A tanú a tárgyalás vezetőjének azon kérdésére, hogy „Mi lehetett az oka annak, hogy a fogyasztó abban a tudatban kötötte meg a szerződést, hogy a pénzt a következő hónapban megkapja?“, azt a választ adta, hogy „Azt kellett mondanom, hogy a pénzt a következő hónap 15-ig megkapják.” A tanú vallomását a kérelmező férje tanúként megerősítette: vallomása szerint az üzletkötő ígéretet tett arra, hogy az ügyfelek december első vagy második hetében megkapják a pénzt. Az ügyfelek végig abban a hiszemben voltak, hogy hitelszerződést kötnek, és jóllehet a szerződést elolvasták, véleményük szerint az nagyon hosszú és nehezen érthető volt. A kérelmező az elhangzottakat kiegészítette azzal, hogy elolvasták a szerződést, és rákérdeztek, hogy sorsolás útján kapják-e meg a pénzt, amire azt mondták, hogy nem, biztosan megkapják a pénzt a következő hónapban.

A felügyelőség határozatában megállapította: az információ azért valótlan, mert – amint azt a vállalkozás nyilatkozatában előadta – a fogyasztói csoportban nem garantálható a kifizetés időpontja, mivel a vásárlói jog elnyerése a vállalt előtörlesztések mértékétől függ. Valótlan volt továbbá azért is az információ, mivel a kérelmező az igényelt összeget a szerződéskötést követő hónap 15-ig nem kapta meg. A felügyelőség megállapítása szerint a valótlan információ alkalmas volt arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja, mivel a szerződéskötés alapvető célja az igényelt összeg megszerzése, melynek időpontja lényeges információ, annak függvényében dönt a fogyasztó a szerződés megkötését illetően. A határozat megállapítása szerint a fogyasztó – amint azt aláírásával is igazolta, valamint a tárgyaláson előadta – elolvasta a dokumentumokat, és eltérést tapasztalt az elhangzott tájékoztatás és a szerződésben foglaltak között. Ennek feloldására kérte az üzletkötő tájékoztatását, aki biztosította arról, hogy a szerződés tárgyát képező összeget a következő hónapban megkapja. Mindezek alapján – mint ahogyan a határozat is rögzítette – a kérelmező megfelelő, tőle az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járt el az ügyleti döntés meghozatala során, nem volt felróható a terhére az, hogy megbízott az üzletkötő tájékoztatásában. A felügyelőség megállapítása szerint nem róható fel továbbá a fogyasztónak az, hogy a szerződésben foglaltak ellenére elhitte az üzletkötő tájékoztatását, mivel a szerződés bonyolult nyelvezetű, olyan szakkifejezéseket tartalmaz, melyek a jogban és a pénzügyi tevékenységekben járatlan fogyasztó számára nem tisztán érthető fogalmak.

A hatóság megállapította, hogy a vállalkozás magatartása alkalmas volt a fogyasztó megtévesztésére, ezzel megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseit, ennek okán a bíróság kiszabása mellett megtiltotta a fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlat további folytatását. A határozat indokolása rögzítette azt is, hogy amennyiben a fogyasztó tisztában lett volna azzal, hogy a kifizetés időpontja bizonytalan, nem kötötte volna meg a szerződést. Mindezek alapján döntését valótlan információk alapján hozta meg, melyek a

vállalkozás képviselőjében eljáró üzletkötő tájékoztatása folytán álltak a fogyasztó rendelkezésére. Az indokolás kiemelte továbbá, hogy a megtévesztés áldozatai – tekintettel arra, hogy a szolgáltatás reklámjában címzettként szerepelnek – a nyugdíjasok, BAR-listások, tehát azok a fogyasztók, akik a hitelintézetek banki szolgáltatásaiból nem részesülhetnek. E fogyasztói kör tagjai a hitelhez jutás területén kiszolgáltatott helyzetben vannak, így a hitelezéssel kapcsolatos lehetőségekre különösen érzékenyen reagálnak. A pénzhez jutás lehetőségéhez tehát nagyobb reményt fűznek és ezen a téren – érthető okból – hiszékenyebbek a hitelintézetek szolgáltatásaihoz könnyen hozzáférő fogyasztókhoz képest.

A másik ügyben a Euromobilien Hungary Kft-vel szemben szintén kérelemre indított eljárást a felügyelőség. A hatósághoz forduló fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2010. február 15-én az Euromobilien Hungary Kft-vel szerződést kötött, 15 éves futamidőre, 1.200.000,- Ft összeg felvételére. A szerződés megkötésekor kifizetett 66667,- Ft-ot, majd havonta fizetett 10.417,- Ft törlesztő részletet. A vállalkozás részéről azt ígérték, hogy az igényelt összeget egy hónap után, de legkésőbb a 3 hónapon belül megkapja, ez azonban nem történt meg. Azzal utasították el, hogy a szerződés 15 évre szól.

Az eljárás során a Kft. adatszolgáltatási kötelezettsége teljesítése során előadta, hogy a cég fogyasztói csoportrendszerben működik, havonta tart zárásokat, ahol a vállalt előtörlesztés mértéke szerint nyerhető el a vásárlói jog. A futamidő alatt a törlesztések teljesítésére vállal kötelezettséget a szerződő ügyfél. Az igényelt összeghez történő jutást nem lehet garantálni, a vállalt előtörlesztés mértéke szerint nyerhető el a vásárlói jog.

A kérelmező édesanyja tanúként előadta, hogy először telefonon egyeztettek, majd személyesen megjelentek a budapesti irodában. Szóban tájékoztatták arról, hogy az igényelt összeget 4 hét - 3hónapon belül megkapják. Ez többször is megígérték. Tájékoztatták továbbá arról, hogy ez nem hitel, hanem fogyasztói csoport és elmondták annak lényegét is. A tanú kételkedett a kifizetés időpontjában, de ismételten garantálták, hogy az legkésőbb 4 hónap múlva kifizetésre kerül, így végül egy új szerződést írtak alá. Az igényelt összeget a tárgyalás napig nem fizették ki.

A fogyasztó – amint azt aláírásával is igazolta, valamint a tárgyaláson előadta – ez esetben is elolvasta a dokumentumokat, és eltérést tapasztalt az elhangzott tájékoztatás és a szerződésben foglaltak között. Ennek feloldására kérte az üzletkötő tájékoztatását, aki biztosította arról, hogy a szerződés tárgyát képező összeget a következő hónapban megkapja.

Az eljárás során ez esetben az üzletkötő a szabályszerű idézés ellenére tanúvallomást nem tett, de a tanúvallomások egyértelműen alátámasztották, hogy a szerződés megkötése során az eljáró üzletkötő szóban olyan tájékoztatást nyújtott a szerződő fél részére, mely a szerződés lényeges körülményére, nevezetesen az igényelt összeg kifizetésének időpontjára vonatkozóan tartalmazott valótlan információt.

A felügyelőség a jogszabálysértést megállapította, bírságot szabott ki és megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.

A határozatok nem jogerősek.

http://www.demokrata.hu/cikk/fogyasztói_csoportokat_szervezo_vallalkozasokat_birsagoltak/

(demokrata.hu, 2011. június 27., hétfő)

Megkezdí nyári ellenőrzéssorozatát az adóhatóság

Megkezdí nyári ellenőrzéssorozatát a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Középmagyarországi Regionális Adó Főigazgatósága hétfőn, augusztus 28-ig idegenforgalmi és turisztikai célpontok, strandok, vendéglátóegységek, kempingek, fesztiválok, vásárok

számíthatnak fokozott ellenőrzésre - közölte a főigazgatóság az MTI-vel. Az ellenőrzések során a számla-, és nyugtaadási kötelezettség teljesítését, a forgalmazott árucikkek eredetét, a jövedéki termék forgalmazására vonatkozó szabályok betartását, valamint azok adózott voltát (adójegyet illetve zárjegyet megléte), és a foglalkoztatás szabályszerűségét vizsgálják kiemelten.

Az adóhatóság emellett a pénztárgépek üzemeltetésével kapcsolatban az elmúlt időszakban tapasztalt visszaélések miatt jelentős hangsúlyt fektet a pénztárgépek szabályos működtetésének ellenőrzésére, valamint az adózók által használt számítógépes szoftverek vizsgálatára is. A nyári ellenőrzéssorozatban a NAV Közép-magyarországi regionális adóügyi, vámügyi, illetve bevetési munkatársai mellett részt vesznek a fővárosi és Pest megyei kormányhivatalok szakigazgatási szerveinek (fogyasztóvédelmi, munkavédelmi és munkaügyi, népegészségügyi szakigazgatási szervek) ellenőrei is - olvasható a közleményben.

http://hir3.hu/magazin/9/65565/megkezdi_nyari_ellenorzessorozatat_az_adohatosag

(hir3.hu, 2011. június 27., hétfő)

Megtévesztette vásárlóit a Lidl áruház

Dénes

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a Lidl Magyarország, amikor akciós kiadványaiban a „6 éve a legjobb árak”, illetve a „2011-ben is a legjobb árakkal várjuk Önöket!” szlogent alkalmazta - állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), amely ezért a vállalkozásra tízmillió forint bírságot szabott ki. A Lidl Kft. hetente igen magas példányszámban jelenteti meg és juttatja el a fogyasztókhoz akciós reklámújságjait. A tavaly november és december közötti időszakban több kiadványában közölte az említett szlogeneket. A vállalkozás állítása szerint kizárólag az üzletlánc saját boltjaiban kapható termékek áraira gondoltak, s ezeket nem akarták összefüggésbe hozni a versenytársak termékeinek áraival. A GVH szerint azonban a reklámújságok semmilyen erre vonatkozó kitéletet vagy utalást nem tartalmaztak. A hivatal értelmezése szerint a „legjobb árak” üzenete egyértelműen arra utalt, hogy a vállalkozás valamennyi versenytársához képes a legalacsonyabb árakat alkalmazza. Vagyis meglátásuk szerint az áruházlánc arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 2011-ben a Lidl Kft.-nél vannak a legjobb, legkedvezőbb árak. A bírság meghatározásánál a GVH figyelembe vette azt is, hogy a reklámújságokban történő hirdetések megjelentetése több héten át és ráadásul a karácsonyi, illetve az újévi időszakban zajlott, így a fogyasztók széles körét érte el.

(Magyar Nemzet, 2011. június 29., szerda, 17. oldal)

A PSZÁF megbírságolta az Intrum Justitiát

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) fogyasztóvédelmi eljárása során 500 ezer forint bírság megfizetésére kötelezte az Intrum Justitia Zrt.-t, mivel az az ügyfeleknek küldött fizetési felszólításaiban agresszíven, a fogyasztókat megfélemlítve, megtévesztő módon járt el. A PSZÁF ügyfélbejelentés alapján kezdett vizsgálatot, mivel a pénzügyi szervezet a 2010. február 25-én kelt fizetési felszólításában büntető feljelentés megtételét ígérte, ha az ügyfél a fennálló tartozásának kiegyenlítését a levélben megadott határidőig nem teljesíti. A felügyelet szerint a pénzügyi szervezet súlyosan jogellenesen járt el. A PSZÁF a

levél tartalmát megvizsgálva megállapította, hogy az Intrum Justitia ugyan feltételes módon fogalmazza meg, hogy az ügyféllel szemben büntetőeljárás lefolytatásának lehet helye, azonban összességében így is azt a hatást kelti, hogy az ügyféllel szemben a rendőrhatalóság felléphet a követelés megfizetésének elmulasztása miatt. A felszólítás alkalmas arra, hogy a késedelmes ügyfélben azt a képzetet keltse, hogy a tartozás megfizetésének elmulasztása miatt vele szemben büncselekmény elkövetését állapíthatják meg.

(Napi Gazdaság, 2011. június 29., szerda, 3. oldal)

A hibás áru kicserélésének költsége a kereskedőt terheli

Két németországi ügyet összevonva mondta ki az Európai Bíróság június közepén, hogy a kereskedőnek akkor is ki kell cserélnie a hibás fogyasztási cikket és vállalnia kell a leszerelés és elszállítás költségét, ha az neki aránytalanul sokba kerül.

Az első ügyben Jürgen Wittmer csiszolt járólapot vásárolt a Gebr. Weber GmbH nevű kereskedőtől 1382 euróért. Lerakás közben kiderült, hogy a lapok foltosodnak, ami az anyag hibája és csak teljes cserével javítható ki. A szakértő a csere költségét 5830 euróra kalkulálta. A vevő levelére nem reagált a kereskedő, így per lett az ügyből. Az elsőfokú bíróság 273 eurót, míg a másodfokú 2122 eurót ítelt meg a vevőnek, aki felülvizsgálatot kért az ottani legfőbb bírói fórumtól, amely viszont előzetes döntéshozatalért fordult az Európai Bírósághoz (EB). Az egyik kérdése az volt, az uniós fogyasztói irányelvet úgy kell-e értelmezni, hogy a kereskedő köteles a beépített, de nem szerződészerű fogyasztási cikket (csempét) a saját költségén eltávolítani, vagy nem. A másik kérdés ahhoz kapcsolódott, hogy a német polgári törvénykönyv az ilyen aránytalan tehertől megóvjá a kereskedőt, így lehet, hogy az ellentétes, az uniós joggal.

A másik eset jóval egyszerűbb: Ingrid Putz mosógépet vásárolt a Medianess Electronics GmbH nevű cégtől, és amikor beszereltette, kiderült, hogy nem működik. A vevő kérte a kereskedőt, hogy a saját költségén szállítsa el a rossz gépet, hozzon a lakására egy jót, és szereltesse is be azt. Ő is hasonlóan járt, mint a csempe vásárlója.

A két ügyet egyesítette az EB, mivel azonos volt a jogi probléma: köteles-e a cserét a saját költségén elvégezni a kereskedő?

A válasz igen volt, vagyis a kereskedőnek viselnie kell a hibás termék eltávolításával és a csereként átadott fogyasztási cikk beépítésével járó szükséges költségeket. A német polgári törvénykönyv pedig ellentétes a fogyasztási cikkekről szóló irányelvvel, amikor kimondja: a kereskedő mentesül az előbbi kötelezettség alól, ha az neki aránytalan költséget okoz.

Érdekes szemeztetni az EB érveiből. Az eladóra háruló, a szerződészerű (hibátlan) állapot helyreállításának térítésmentességére irányuló kötelezettség - akár a hibás fogyasztási cikk javítása, akár kicserélése formájában - a fogyasztót azon pénzügyi terhek veszélyétől kívánja megvédeni, amely e védelem hiányában visszatartaná őt a jogai érvényesítésétől. Ez tehát az uniós irányelv célja.

Amennyiben az irányelvet úgy értelmeznék a bíróság, hogy az nem kötelezi az eladót a nem szerződészerű fogyasztási cikk eltávolítására és a csereként átadott fogyasztási cikk beépítésére, az azzal a következménnyel járna, hogy a fogyasztónak - ahhoz, hogy a részére biztosított jogokat gyakorolhassa - viselnie kell a nem szerződészerű (hibás) fogyasztási cikk eladó általi átadásából eredő többletköltségeket. Ebben az esetben e fogyasztási cikk kicserélése - a fogyasztó részére - nem lenne térítésmentes. Még abban az esetben is, ha a fogyasztási cikk nem szerződészerű jellege nem az eladó vétkességéből ered, az eladó - a nem szerződészerű fogyasztási cikk átadásával - nem teljesítette megfelelően azt a

kötelezettséget, amelyre az adásvételi szerződés alapján köteles volt, ekként pedig vállalnia kell az ezen utóbbi hibás teljesítéséből eredő következményeket.

NAPI

A kereskedőnek viselnie kell a hibás termék eltávolításával és a csereként átadott fogyasztási cikk beépítésével járó szükséges költségeket.

(Napi Gazdaság, 2011. június 29., szerda, 7. oldal)

Fogyasztóvédelem a biztonságunkért

FÓRUM Az előírások nem öncélúak, igyekeznek védelmet nyújtani nekünk

TATABÁNYA Czunyiné dr. Bertalan Judit, a megyei kormányhivatal vezetője nyitotta meg szerdán azt a szakmai fórumot a megyeházán, ahol először az Európai Fogyasztói Központ működéséről és a határokon átnyúló fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tapasztalatokról szólt dr. Kriesch Attila igazgató. Ezt követően dr. Bures Gabriella, a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője adott tájékoztatást az általuk tartott legutóbbi fogyasztóvédelmi ellenőrzések tapasztalatairól, aktualitásairól, különös tekintettel az egyéni kérelmek intézéséről. Czunyiné dr. Bertalan Judit egyebek mellett elmondta, hogy a fogyasztók elégedettségének növelése a legfontosabb, de figyelniük kell a polgárok biztonságára is a hatóságoknak az ellenőrző munkájuk során. Az állami előírások ugyanis nem öncélúak, hanem igyekeznek védelmet nyújtani mindenkinek, ami az Európai Unión belül szabadon áramló termékek és szolgáltatások minőségére is kiterjed. Ennek fontosságát bizonyítja a közelmúlt azon szomorú eseménye is, amikor fertőzött élelmiszerek miatt többen meghaltak a közeli országokban, de elég utalni a West Balkán nevű szórakozóhelyen történt tragédiára is.

Uniói tagságunk ellenére a nemzeti érdekeket is meg kell védeni, s ennek egyik fontos eszköze épp a fogyasztóvédelmi hatóság lehet. Egyebek mellett ez is elhangzott azon a szakmai fórumon, amit szerdán tartottak a megyeházán. Itt dr. Kriesch Attila, a január elsejétől működő Európai Fogyasztó Központ igazgatója azt is elmondta, hogy munkatársaival együtt ingyen nyújtanak segítséget a hozzájuk fordulóknak a határokon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezéséhez. Hat hónap alatt sokaknak tudtak segíteni, de csak azoknak, akik hozzájuk fordultak az 1/459-4832 telefonszámon, vagy az info@magyarefk.hu e-mail címen, ahol továbbra is várják a károsultak és a panaszosok jelentkezéseit. Azt már dr. Bures Gabriella, a fogyasztóvédelem megyei vezetője mondta el, hogy nem a kiszabható bírságok növelésére törekednek, hanem arra, hogy ellenőrzéseikkel elősegítsék a vállalkozók jogkövető magatartását. Elhangzott, hogy jól működik a pozitív lista is, amire azok kerülhetnek fel, akiknél nem találtak semmilyen hibát, s fél évvel korábban sem merült fel ellenük kifogás. Jelenleg 453 cég és egyéni vállalkozó neve olvasható ezen, s közülük 48-an a mi megyénk területén működnek. Ettől függetlenül azért bőven akadnak olyanok, akikkel szemben el kell járni. Számuk sajnos emelkedik, amit az is bizonyít, hogy míg tavaly az első fél év során csak 330 ügyet kellett elbírálniuk, addig az idei esztendő első hat hónapjában már 449 esetben indítottak vizsgálatot. Kiderült az is, hogy három esetben kötelező bírságot kiszabniuk. Az életveszélyes, nem biztonságos termékek gyártása, forgalmazása esetén, a fiatalokkal szemben elkövetett jogsértések észlelésekor, illetve akkor, ha hat hónapon belül ugyanazokat a hiányosságokat vagy hibákat állapítják meg.

(24 Óra, 2011. június 30., csütörtök, 1+3. oldal)

Fizetne a Tesco a megsérült gyerek családjának

Peren kívüli megegyezést és kártérítést javasolt a Tesco annak a családnak, amelynek nyolc hónapos gyereke csaknem két éve súlyos koponya- és kulcsonttörést szenvedett, miután a bevásárlókocsi egyik kereke kiesett és felborult a benne ülő gyerekkel, írja a csütörtöki Magyar Nemzet.

A cég pár hete kereste fel a család jogi képviselőjét és első lépésként előleget utalt át a családnak, valamint további egyeztetést kezdeményezett. A szerdai találkozón a Tesco egyértelművé tette, hogy peren kívül szeretne megegyezni. A lapnak Veres Csaba, a család jogi képviselője elmondta, hogy a Tesco elismerte a vagyoni kárt és ki is fizeti azt. A nem vagyoni kárigényre is átutaltak előleget.

Annak érdekében, hogy ilyen baleset többet ne fordulhasson elő a család azt kérte a multicégtől, hogy vállaljon kötelezettséget a bevásárlókocsik felülvizsgálatának szigorítására.

Gondatlan veszélyeztetés

A család korábban perrel fenyegette meg a Tescót a baleset miatt. A gyerek édesanyja szerint, az okozhatta a balesetet, hogy vásárlás közben kiesett a bevásárlókocsi jobb első kereke. A kocsi a pénztárnál borult fel, amikor kipakolták belőle a vásárolt árukat, és már nem volt ami ellensúlyozza a hiányzó kereket.

A szülők kárigényükkel megkeresték a Tescót, de mivel a cég ezt nem tartotta megalapozottnak, a fogyasztóvédelmi főfelügyelőséghez fordultak, és büntetőfeljelentést is fontolgattak, foglalkozás körében elkövetett gondatlan veszélyeztetés miatt, ismeretlen tettes ellen. A Tesco kezdetben a szülőkre próbálta hárítani a felelősséget, mondván egy nyolc hónapos gyerek még nem ülhet a bevásárlókocsiban.

http://index.hu/bulvar/2011/06/30/fizetne_a_tesco_a_megserult_gyerek_csaladjanak/

(Index, 2011. június 30., csütörtök)

Fesztiválozás: mire figyelünk bulizás közben?

Itt a fesztiválidőszak, a nagy pörgés előtt és alatt sem árt óvatosnak lennünk. Legyünk elővigyázatosak, és maradjunk a nagy örömmámor közepette is tudatos fogyasztók, hogy a szórakozásnak szánt álom ne válhasson rémálommá, és a bulik és ismerkedések kizárólag pozitív emlékként kísértsenek a későbbiekben.

Bár egyértelműnek tűnő szabály, hogy csak hivatalos eladóhelyen vásároljuk meg bérletünket, jegyünket az egyes fesztiválokra, mégis olyan év, hogy néhányan az olcsóbb belépőkért ne kockáztatnának, hogy aztán a hamis jegyeknek köszönhetően ne jussanak be a fesztiválra. Különösen elterjedtek a jegyajánlatok az egyes közösségi hálókön, így az ezeken felajánlott, „feleslegessé vált jegyek” kapcsán különösen legyünk óvatosak.

Már az utazás megtervezésekor is legyünk tudatosak! Számos tömegközlekedési vállalkozás a rendezvényszervezőkkel kötött megaállapodásnak köszönhetően biztosít olcsóbb, kedvezményes utazási lehetőséget a vidéki helyszínekre belépővel rendelkezőknek. Csomagjaink összeállításakor arra is figyeljünk, mi vihető be a fesztivál helyszínére, és milyen mennyiségben, nehogy a bejáratnál kelljen hagynunk táskánk tartalmának jelentős részét. Az egyes házirendeket, általános szerződési feltételeket megtalálhatjuk és böngészhetjük a fesztiválok honlapjain.

Mivel számos rendezvényszervező idéntől fesztiválkártyával helyettesíti a készpénzt, így pénzünk is nagyobb biztonságban lehet, ugyanakkor nem szabad más értékeinkről sem

megfelekedni. Ne hagyjuk a sátorban telefonunkat, fényképezőgépünket, laptopunkat, azokat a jól őrzött értékmegőrzőben helyezzük inkább el.

Vigyázzunk ugyanakkor karszalagunkra is, hiszen ez bizonyítja, jogunk van a helyszínen lenni, annak elvesztése, megrongálódása komoly problémákkal járhat. Mindenekfelett pedig vigyázzunk saját és többi fesztiválózó társunk egészségére és biztonságára, hogy végezetül, a nemzetközi és hazai kapcsolatok ápolása közben csak egyetlen kérdés merülhessen fel: „melyik koncertre is menjünk ezután?” - áll a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület honlapunkhoz is eljuttatott közleményében.

http://dh-online.hu/rovat_nyar/20110630_fesztivalozas#s=rss

(dh-online.hu, 2011. június 30., csütörtök)