

## **Módszertan**

Azt nem tudom, hogy a véletlenek összejátszásából, avagy szándékosságból fakad a Népszava 2011. november 18-i lapszáma negyedik oldalának összeállítása, de amennyiben az utóbbi, úgy bravúros lapszerkesztésre mutat. Nevezetesen: az „A 37 százalékos evaalku” és a „Nem kínál kötelezőt a magyar biztosító” című cikkekre gondolok, közvetlenül egymás mellett. Ez a két cikk fényesen bizonyítja, hogy milyen módszerekkel él a szabadpiac és milyen kísérteties a hasonlóság a kormány módszerei közt, amennyiben egy bizonyos területen kíván célt érni. Röviden összefoglalva: A CIG Pannónia biztosító a flottabiztosításokat preferálja és az egyéni gépjármű-felelősségbiztosításokban nem akar részt venni. Ezt úgy kívánja elérni, hogy irreálisan magas összegeket állapít meg az egyének számára. A MABISZ és a Gazdasági Versenyhivatal pedig mossa kezeit, mondván: „Joga van hozzá.” Jogának ugyan joga, de erkölcsileg igencsak megkérdőjelezhető ez a módszer. Mi meg csak legyinthetünk, hogy ilyen a versenyszféra. Ugyanezt a módszert alkalmazza a jelenlegi kormány is, amit viszont már nem lehet egy kézlegyintéssel elintézni. Ilyen értelemben egy kormánynak illik a kifogástalanság látszatát mutatni, ellenkező esetben elveszti hitelét. Egy jellemtelen, ügyeskedő biztosító legrosszabb esetben becsődöl, majd a piac farkastörvényeinek engedelmessé válva eltűnik a süllyesztőben. Ez sem leányálom (lásd. MÁV-biztosító botrány), de egy állam ilyesmit mégsem engedhet meg magának. Egy ország azért nem tűnhet el a süllyesztőben, szabad piac ide vagy oda. Pedig az Orbán-kabinet ugyanezt a módszert alkalmazza. A magánnyugdíjpénztárak einstandolása volt az első ilyen eset, ahol egyszerűen nem hagyott választási lehetőséget az embereknek. Most meg itt az eva! A 37 százalékra emelés olyan irreális adóösszeg, amit az emberek nem tudnak kifizetni, így más választásuk nem lévén, kénytelen-kelletlen kilépnek az evás körből, ami az egyéni és kisvállalkozások számára egyenlő a hirtelen halállal. Ez a számtalan estből kiragadott két példa sem kevésbé gusztustalan, mint a CIG Pannónia módszere. Van azonban egy óriási különbség a CIG Pannónia és az állam között. Ugyanis a biztosító esetében az emberek választhatnak. Dönthetnek úgy, hogy inkább egy másik, korrektebb biztosítóhoz fordulnak (pl. flottaszereződés ügyben), hiszen van elég biztosítási cég a piacon. Ugyanakkor a kormány - úgymond - monopolhelyzetben van. Törvényekkel, rendeletekkel hozzák kényszerhelyzetbe az embereket, cseppet sem erkölcsitlenebbül, mint egy szabadpiacon ügyeskedő cég. Csak megjegyzem: lehet büvészkedni a törvényhozásban, lehet variálni a rendeleteket. Egy valamit nem lehet. Nem venni tudomásul, hogy egy ország kormányzása nem részvénytársasági ötletbörze, és ezt az „igazgatótanácsot” a „részvényesek” előbb-utóbb elzavarják. Az Orbán-kabinet játszhatja magának a végtelenségig kisdud játékait, de az emberek - akiknél tulajdonképpen a pénz van - dönthetnek úgy, hogy inkább egy másik „biztosítóval” kötnek szerződést.

KOBZI JÁNOS

(Népszava, 2011. november 21., hétfő, 10. oldal)

## **Hiányzó szabályok miatt aggódik a GVH**

A Magyar Energia Hivatal (MEH) szerint az MVM Zrt. áram-nagykereskedő társasága - az MVM Trade Zrt. - áramtözsdei értékesítéssel kiválthatja a fölös kapacitásaira vonatkozó árverések egy részét. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) azonban úgy véli, nem szerencsés, ha a vonatkozó szabályok megalkotása előtt a jelentős piaci erejű cég szervezett energiapiaci eladásokkal váltja ki értékesítési kötelezettségét. A MEH elemzése szerint a szervezett piac anonim, transzparens és "megfelelően felügyelt" kereskedést biztosít. A GVH álláspontja alapján azonban a szervezett energiapiac felügyelete jelenleg nincs megfelelően megoldva. A villamosenergia-törvény ugyanis

felhatalmazást adott a kormánynak az áramtőzsde működésére vonatkozó részletes szabályok megállapítására, ez azonban egyelőre elmaradt.

A versenyhivatal úgy véli, számos olyan probléma merülhet fel, amelyeket a mostani jogszabályi keretek között nehezen lehetne kezelni, ezért a jelenlegi aukciós rendszer fenntartását ajánlja. A MEH szerint ugyanakkor a szervezett piac felügyelete az engedélyezésen és a jóváhagyáson keresztül biztosított, a visszaéléseket a MEH, a GVH és a jövőben várhatóan a PSZAF is vizsgálhatja. A GVH lapunkkal közölte: nem vitatja a MEH álláspontját, és versenyfelügyeleti szempontból eddig nem okozott problémát a szabályozási háttér hiányossága.

MAJOR ANDRÁS

A magyar áramtőzsde piacfelügyeleti tevékenységéről az üzemeltető HUPX Zrt. MEH által jóváhagyott szabályzata rendelkezik. Információink szerint emellett folyamatban van egy a HUPX piacfelügyeleti tevékenységére vonatkozó MEH-vizsgálat, a leendő gáztőzsde kapcsán pedig jelenleg a majdani szabályozórendszer előkészítése zajlik.

(Napi Gazdaság, 2011. november 21., hétfő, 1. oldal)

## **Ki fizeti a papírgyűrűket?**

Emberéleteket menthet a magától elalvó cigaretta, a gyártók mégsem lelkesednek érte

Pócs Balázs

A tűzoltók örülnek, a cigarettagyártók már kevésbé. És a legjobban - kivételesen - a dohányzók járnak: Európa-szerte több száz életet megmenthet évente a magától elalvó (szakszerűbben: csökkentett gyúlékonyságú) cigik bevezetése. November 17. óta kizárólag ezeket szabad árulni az egész EU-ban, így Magyarországon is. „Ezernél is többen meghalnak az unióban évente dohányzás okozta tüzesetekben. Finnországban, ahol már tavaly áprilisban kötelezővé tették az újfajta cigarettákat, 43 százalékkal csökkent a halálos áldozatok száma” - mondja lapunknak Frédéric Vincent, az Európai Bizottság egészségügyi kérdésekért felelős szóvivője. Az ötlet az Egyesült Államokból származik. A cigarettapapírba két vastagabb papírszalagot illesztnek: ha a cigit nem szívják, és a parázs eljut a papírgyűrűk egyikéig, magától elalszik. Ha tehát a dohányos elbóbiskol a kanapén tévénézés vagy az ágyban olvasás közben, sokkal kisebb eséllyel okoz lakástűzet. „Nem örülünk a változásnak, a cigarettapapír beszerzési költsége ötszörösére emelkedett. Ez öt-tíz százalékkal növeli egy doboz cigi árát” - válaszolja a Népszabadság kérdésére a Continental Dohányipari Zrt. vezérigazgatója, Füzi Csaba. Ám mivel a dohányipar nagy szereplői bejelentették, hogy „piactiszta állapotot” szeretnének, a sátorlajújhelyi cégnek is követnie kellett őket. Ha a piac engedné, az árnövekedést átterhelnék a vevőkre, de a vezérigazgató szerint ezt aligha tehetik meg. „Tovább csökken az utóbbi években amúgy is apadó profit” - vonja le a következtetést. Hogy a november 17-i határidőt tartani tudják (ezen a napon jelentek meg az új biztonsági szabványok az EU hivatalos lapjában), a hazai cégek már az idén nyáron elkezdtek szállítani az üzletkebe a csökkentett gyúlékonyságú cigarettákat. „A kereskedőket is tájékoztattuk az átállásról, hiszen nekik is tudniuk kellett, mikortól nem árulhatják a szabványnak nem megfelelő dohányrudakat. Ezt a készletgazdálkodásnál ők is figyelembe vették” - feleli érdeklődésünkre Fábiánné Szabó Livia, az Imperial Tobacco Magyarország Kft. vállalati kapcsolatok igazgatója. Úgy tapasztalta, hogy az egész dohányipar felkészült a váltásra; az már cégenként változik, ki hová építi be a plusz gyártási költségeket. Teendőkkel bőven ellátta a gyártókat az uniós jogszabály. Mint Füzi Csaba elmagyarázza, az újfajta cigaretta másképpen ég, az új papír a füsthozamot is módosítja. „Emiatt a cigaretta konstrukcióját is módosítani kellett. Az élvezeti érték nem változhat” - hangsúlyozza. Időt hagyott a dohányiparnak az EU, választást viszont nem. „Az Európai Bizottság 2008-ban tett ajánlást az új biztonsági követelményekre, ezeket a tagállamok és a nem kormányzati szervezetek is támogatták. Az ipar is elfogadta: nem nagyon tehetett mást” - idézi fel Frédéric Vincent szóvivő. A bevezetés ezután fokozatos volt (az EU-intézményeknek otthont adó Belgiumban például egy ideje

már a magától elalvó cigit árulják), mint ahogy Amerikában is államonként lépett életbe az új szabályozás. New York államban már 2004 óta a csökkentett gyúlékonyságú változatot árulják, és 2009-re 33 százalékkal kevesebben haltak meg dohányzás okozta tüzekben. Ugyanezt a technológiát választották Kanadában és Ausztráliában is. A legderülátóbban a Magyarországon piacvezető British American Tobacco Hungary áll az újdonsághoz. „Nem nehézségként éljük meg a dolgot: újabb előírás ez, amelynek eleget kell tenni. Szigorúan szabályozott iparág a miénk, az egyetlen megoldás a követelmények maradéktalan betartása” - véli Seres Nikolett vállalati kommunikációs vezető. A legbiztonságosabb persze - jegyezte meg Brüsszelben John Dalli egészségügyi és fogyasztóvédelmi EU-biztos -, ha valaki egyáltalán nem dohányzik. Csakhogy ez már egy másik küzdelem

(Népszabadság, 2011. november 21., hétfő, 13. oldal)

## **Elindult a Nemzeti Fogyasztói Termékkosár hatósági kezdeményezés**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) elindította a Nemzeti Fogyasztói Termékkosár kezdeményezését, amelynek célja azon - elsősorban Magyarországon előállított és forgalmazott - minőségi termékek összegyűjtése és ajánlása, amelyek a fogyasztók értékelése alapján minőségben és ár-érték arányban kiemelkednek - jelentette be Pintér István főigazgató.

Elmondta, hogy a programban három modult alakítottak ki a [www.termekkosar.hu](http://www.termekkosar.hu) honlapon, az elsőben minden hónapban egy adott termékről - novemberben a kenyérről - mondhatnak véleményt a fogyasztók, a másodikban összefoglalják a minőségtanúsított díjazott termékeket, a jövőre induló harmadikban pedig összegyűjtik azokat az információkat, amelyek alapján a gyermekes családok kalkulálni tudnak.

A főigazgató a részletekről szólva közölte: a termékajánlóban minden hónapban kijelölnek egy terméket, amelyről megadott szempontok alapján bárki szavazhat, de regisztráció esetén a fogyasztó maga is ajánlhat új terméket, illetve mondhat véleményt. Hozzátette, hogy a regisztráció nélküli értékelés nem teszi lehetővé a tömeges szavazatok leadását.

A sajtótájékoztatón Szabó Zsolt, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának alelnöke szólt arról, hogy a jogszabályalkotásban is a minőség tudatos fogyasztás kialakítását segítik, a különböző hazai márkák és védjegyek pedig ráirányítják a figyelmet a többletértéket tartalmazó, minőségi termékekre.

Spaller Endre, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának tagja elmondta: az NFH által indított és időközben lezárult fogyasztóvédelmi konzultáción a 70 ezer válaszoló 80 százaléka úgy vélekedett, hogy a vállalkozások pozitív megkülönböztetése információt jelent. Kétharmaduk szerint fontos lenne, hogy a hazai kereskedelem a magyar termékek irányába elmozduljon. A válaszadók háromnegyede több és szigorúbb ellenőrzést tart szükségesnek.

A sajtótájékoztatón Pintér István, az MTI kérdésére elmondta, hogy a Fogyasztó Barát Embléma rendszer kialakításán dolgoznak, és várhatóan jövő év márciusában, a Fogyasztók Világnapja alkalmából vezetik be.

[http://www.demokrata.hu/cikk/elindult\\_a\\_nemzeti\\_fogyasztoi\\_termekkosar\\_hatosagi\\_kezdemenyezes/](http://www.demokrata.hu/cikk/elindult_a_nemzeti_fogyasztoi_termekkosar_hatosagi_kezdemenyezes/)

(demokrata.hu, 2011. november 18., péntek)

## **KÖFE: tájékozódni kell az internetes vásárlás előtt**

Az internetes vásárlás, licit, aukciós rendelés előtti tájékozódásra hívja fel a figyelmet a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE).

Az egyesület közleményében leszögezi: különbséget kell tenni az elektronikus kereskedelmet folytató vállalkozástól való rendelés, illetve az internetes licit, aukció keretében történő vásárlás között. Utóbbinál nem fogyasztói szerződés jön létre: a két fél "egyszerű" adásvételi szerződést köt a polgári jog általános szabályai szerint, így ha a vásárlást követően bármilyen probléma felmerülne az eladóval szemben és nem születik egyezség, akkor a vásárló polgári peres úton igyekezhet érvényesíteni igényét.

A KÖFE szerint az aukciós, licittel történő internetes vásárlást megelőzően el kell olvasni az adott oldal üzemeltetőjének általános szerződési feltételeit, abban ugyanis fontos részletszabályok is megbújhatnak a licit és a vásárlás kapcsán.

Az interneten egy vállalkozástól történő rendelés (ide nem értve az ételrendelést, vagy a különböző jegyrendeléseket) esetében úgynevezett távollévők között kötött szerződés jön létre, melynek speciális, a fogyasztót védő szabályai vannak - olvasható a közleményben.

Az ilyen vállalkozást folytató cégeknek széleskörű tájékoztatási kötelezettségük van, a fogyasztó pedig indokolás nélkül nyolc napon belül el is állhat a szerződéstől. Ez alól csak kevés kivétel van - például ha a vevő felbontja a CD-t, szoftvert, vagy szerencsejáték-szerződésről van szó -, de főszabály szerint lehetőség van a szerződéstől történő elállásra. Ebben az esetben a vállalkozásnak harminc napon belül a már kifizetett összeget vissza kell térítenie a vevő számára, és semmiféle kötbért, foglalót, bánatpénzt nem követelhet, ha a terméket épségben visszakapja.

A KÖFE arra is felhívta a figyelmet, hogy ha egy vállalkozásnak az adott honlapon nem találni az elérhetőségeit, közte elektronikus levélcímét, a panaszkezelés módját, menetét és címét, illetve a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos tudnivalókat, adott esetben az általános szerződési feltételeit, akkor feltételezhető, hogy a jogszabályellenes működés mögött további problémák is meghúzódhatnak.

Pozitív jel lehet viszont, ha a vállalkozás rendelkezik panaszkezelési szabályzattal, vagy hasznos tanácsokkal a szerződés tartalmára, az esetleges kifogás rendezésének módjára vonatkozóan, akár úgy, hogy az eljárásra hatáskörrel rendelkező hatóságokat, illetve békéltető testületeket is megjeleníti - írja az egyesület, amely megjegyzi, hogy az árverésen történő vásárlással ellentétben a vállalkozástól történő internetes rendelés esetleges fogyasztói jogvitáiban a minden megyében, és a fővárosban működő békéltető testületek ingyenes, gyors és egyszerű eljárást folytatnak le.

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20111118/kofe-tajekozodni-kell-az-internetes-vasarlas-elott>

(fogyasztok.hu, 2011. november 18., péntek)

## **Arany kormánykerék és NCAP öt csillag**

A nemrég bemutatott új 1-es BMW nyerte el az Auto Bild és a Bild am Sonntag német autós szaklapok által szervezett Arany kormánykerék díjat a kompakt kategóriában. A legkisebb BMW a szigorú Euro NCAP törésten is kiválóan szerepelt: a lehető legtöbbet, öt csillagot kapott.

A 36. alkalommal megrendezett Arany kormánykerék az egyik legfontosabb- és legnagyobb hagyománnyal rendelkező díj Európában. Minden kategóriában az Auto Bild és a Bild am Sonntag olvasói, valamint az autóversenyzőkből, mérnökökből és szerkesztőkből álló 42 fős zsűri szavazatai alapján választják ki a legjobbakat.

Az új 1-es BMW az erős mezőnyben is kiemelkedett versenytársai közül, hiszen az olvasók és a szakmai grémium szavazatai alapján is az első helyen végzett kategóriájában. Ez már a második Arany kormánykerék díj, amit a BMW elnyer a kompakt modellek között - a BMW 1-es Coupé 2008-ban a "sought-after" kategóriában végzett az élen.

Nemcsak népszerű, de biztonságos is az 1-es: az Euro NCAP értékelése szerint a BMW új kompaktmodellje nemcsak kiváló utasbiztonságról tett tanúbizonyságot, hanem a gyalogosok védelménél is kiemelkedően teljesített. Az autó a frontális és oldalirányú ütközésp próbák során egyaránt mind a vezetőnek, mind az utasoknak, függetlenül azok magasságától, méretétől, valamint ülési pozíciójától, teljes védelmet biztosított.

Az Euro NCAP töréstezteken, amely az európai kormányok, autóklubok és a fogyasztóvédelmi egyesületek által elismert értékelés a járművek baleseti biztonságának megítélésére, a 2009-es szigorítás óta a BMW valamennyi vizsgált modellje maximálisan teljesített.

<http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=492057>

(Nepszava.hu, 2011. november 20., vasárnap)

## **Fogyasztóvédelmi tanácsadás a bírság megelőzésére**

A kommunikációs tanácsadással foglalkozó Első Holland-Magyar Kommunikációs (EHMPR) Kft. fogyasztóvédelem témakörrel bővítette tevékenységi körét, vállalkozásoknak kínálnak fogyasztóvédelmi átvilágítást - közölte Tóth Balázs, az EHMPR Kft. ügyvezető igazgatója az MTI-vel.

A társaság az új szolgáltatás iránt mutatkozó élénk érdeklődés alapján arra számít, hogy hetente 2-3 hipermarket és 20-30 kisebb vállalkozás jelentkezik a fogyasztóvédelmi átvilágításra, amivel sok kellemetlenségtől óvhatják meg magukat.

Tóth Balázs elmondta: tapasztalatuk szerint a kereskedők, szolgáltatók jogkövető magatartást kívánnak folytatni, ezért fontos számukra a fogyasztóvédelem ismerete.

A társaság az átvilágítás során feltárja a fogyasztóvédelmi hiányosságokat, tanácsot ad a változtatásra, és a jogszabályokat összefoglaló kiadványt jelentet meg. Ehhez olyan szakembereket alkalmaznak, akik korábban a fogyasztóvédelemben sok éves tapasztalatokat szereztek.

Folyamatos munka esetén a nagyvállalatoknak havi százazres nagyságrendű megbízási díjért, a kisebb vállalkozásoknak tízezernél nem drágább árért szolgáltatnak. Eseti megbízásnál más tarifát alkalmaznak - fogalmazott az ügyvezető, aki szerint a szolgáltatásukat igénybevevő vállalkozások a jogkövető magatartásukkal megelőzhetik a hatósági bírságolást.

[http://hir3.hu/magazin/9/74755/fogyasztovedelmi\\_tanacsadas\\_a\\_birsag\\_megelozesere](http://hir3.hu/magazin/9/74755/fogyasztovedelmi_tanacsadas_a_birsag_megelozesere)

(hir3.hu, 2011. november 20., vasárnap)

## **Erre figyelj, ha a neten rendelsz karácsonyi ajándékot**

Ünnepek előtt a szokásosnál gyakrabban rendelünk interneten ajándékot a családnak, vagy éppen önmagunknak, és vásárolunk terméket vállalkozásoktól, vagy éppen más felhasználótól. Nem árt azonban tudni, mire kell odafigyelnünk egy ilyen vásárlás során, mire van jogunk, és milyen lehetőségeink vannak probléma esetén. Mindenekelőtt különbséget kell tennünk a között, hogy elektronikus kereskedelmet folytató vállalkozástól rendelünk-e adott terméket, vagy éppen licit, aukció keretében próbálunk hozzájutni a kiszemelt áruhoz - figyelmeztet a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület.

Amennyiben interneten egy vállalkozástól rendelünk meg árut, vagy szolgáltatást (ide nem értve az ételrendelést, vagy a különböző jegyrendeléseket), akkor úgynevezett távollévők között kötött szerződés jön létre, melynek speciális, a fogyasztót védő szabályai vannak. Így amellet, hogy az ilyen vállalkozást folytató cégeknek széleskörű tájékoztatási kötelezettségük van, a fogyasztó indokolás nélkül nyolc napon belül el is állhat a szerződéstől. Ez alól csak kevés kivétel van - például ha felbontja a CD-t, szoftvert, vagy szerencsejáték-szerződésről van szó -, de főszabály szerint lehetőség van a szerződéstől történő elállásra.

Ebben az esetben harminc napon belül a már kifizetett összeget vissza kell térítenie a vállalkozásnak számunkra, és semmifajta kötbért, foglalót, bánatpénzt nem követelhet, ha a terméket épségben vissza tudjuk juttatni számára.

A vállalkozás egyébiránt részletes tájékoztatási kötelezettséggel bír, mely jó kiindulópont lehet annak megítélésében, mennyire végzi a jogszabályoknak megfelelően, fogyasztóbarát módon tevékenységét. Így ha az adott honlapon nem találjuk elérhetőségeit - közte elektronikus levélcímét -, a panaszkezelés módját, menetét és címét, illetve a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos tudnivalókat, adott esetben általános szerződési feltételeit, akkor feltételezhetjük, hogy a jogszabályellenes működés mögött további problémák is meghúzódhatnak - így például panaszunkat nem, vagy nem a kellő módon fogja rendezni.

Ugyanakkor pozitív jel lehet, ha a vállalkozás rendelkezik panaszkezelési szabályzattal, vagy hasznos tanácsokkal mind a szerződés tartalmára, mind az esetleges kifogás rendezésének módjával kapcsolatban, akár úgy, hogy az eljárásra hatáskörrel rendelkező hatóságokat, illetve békéltető testületeket is megjeleníti.

Az árverésen történő vásárlással ellentétben vállalkozástól történő internetes rendelés esetén, ha fogyasztói jogvitánk merül fel, további jogérvényesítési lehetőség áll rendelkezésünkre: a minden megyében, és a fővárosban működő békéltető testületek ingyenes, gyors és egyszerű eljárást folytatnak le, elkerülve ezáltal a hosszú, drága és bonyolult bírósági utat.

Mind az internetes árverésre, mind az elektronikus kereskedelemre igaz ugyanakkor, hogy nagyon alaposan gondoljuk át, hogy honnan, milyen feltételekkel rendelünk meg egy adott terméket, mennyire megbízható az az oldal, vagy éppen kereskedő. Ezzel, és a tudatossággal ugyanis komoly problémáktól óvhatjuk meg magunkat.

[http://penzcentrum.hu/vasarlas/erre\\_figyelj\\_ha\\_a\\_neten\\_rendelsz\\_karacsonyi\\_ajandekot.1030548.html](http://penzcentrum.hu/vasarlas/erre_figyelj_ha_a_neten_rendelsz_karacsonyi_ajandekot.1030548.html)

(penzcentrum.hu, 2011. november 20., vasárnap)

## **Vigyázat a hosszú távval**

Visszaélhetnek a bankok az ügyfelek röghöz kötött helyzetével a hosszú távú megtakarításoknál - erre figyelmeztet a felügyelet. A tartós befektetési szerződés (tbsz) és a nyugdíj-előtakarékossági számla (nyesz) esetében ugyanis nincsenek fogyasztóvédelmi részletszabályok, miközben az emberek vagyona évekig egy-egy szolgáltatónál ragad.

A hosszú távú megtakarítási formáknál ilyenkor évvégén indul általában a befektetői hajrá. Az idén a végtörlesztés ennek valamennyire biztosan szárnyát szegte, de azért meglepő lenne, ha nem következne be semmilyen felfutás. Az akciós ajánlatok mindenestre már gyarapodnak. A választásnál viszont nem árt résen lenni.

Fontos elvárás, hogy a pénzügyi szervezetek a nyesz és a tbsz esetén aránytalan, túlzott mértékű költségeket és díjakat ne számítsanak fel, tekintettel arra, hogy az ügyfélnek csak veszteség elszenvedése árán van lehetősége a szerződések felmondására nyomatékosította a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF). A felügyelet annak az elvárásának is hangot adott, hogy az ezekhez a konstrukciókhoz kapcsolódó költségek és díjak egyoldalú, kedvezőtlen módosítása kapcsán tanúsítsanak a bankok és befektetési szolgáltatók önmérsékletet.

Ezeket a jámbor óhajokat (a megfogalmazás alapján kemény elvárásokról ugyanis aligha beszélhetünk) a PSZÁF a jobb tájékoztatásra vonatkozó "követendő gyakorlat" leírásával is kiegészítette. A felügyelet elvárja például, hogy a pénzügyi szervezet nyomatékosan hívja fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a nyesz és a tbsz befektetési része esetében az ügyfél befizetéseiből befektetési tranzakciókat hajtanak végre, a pénzügyi mozgások pedig kihathatnak a megtakarítás mértékére.

A PSZÁF konkrétumokat nem említ, de meglepetést tipikusan a kombinált megoldások okozhatnak. Ennek keretében magas, ám rövid távra szóló betéti kamatot kínálnak, a megtakarítás többi része pedig erősen változó, kockázatos befektetés. Amit ráadásul esetenként csak magas költségekkel tud másra váltani a megtakarító.

Csalafintaságok egyébként a legegyszerűbb esetben, a betéti tbsz választása esetén is akadnak. Például az OTP azoknak, akik három évre akarnak tartósan megtakarítani, különböző eltérő hosszúságú akciókat ajánl. Ezek jelenleg fél- és egy évre szólnak. Az EBKM összehatártól függően a rövidebbnél 4,25-5,00 százalék, az egyévesnél pedig 4,75-5,25 százalék. Érdemes gondolni arra, hogy a három évre takarékoskodó ügyfél az ennél sokkal rövidebb akciós idő lejárta után legfeljebb bízhat abban, hogy a bank újabb jó lehetőséget kínál majd. Ellenkező esetben be kell érnie a látra szóló kamattal. A Raiffeisennél a bankon kívülről hozott pénzre egy évig kínálnak igen jó, 7,5 százalékos kamatot. Itt is kérdés, mi várható ezt követően, a lekötési idő hátralevő részében (2-4 év).

A tbsz feltételeit átvizsgálva ugyanis nagyon jól látszik, hogy mindig az akciós ajánlatok keretében magas a kamat. Lekötés nélkül például az AXA mindössze fél százalékos kamatot ad (miközben akciós ajánlata hét százalék körüli vagy efeletti mértékben fial). A 3-5 éves időtávnál rövidebb futamidőknél külön oda kell figyelni arra is, hogy az ügyfél ne felejtse el pénzét ismételtelen lekötni (már ha tudja).

A lekötési idő lejárta után is akadhat azonban meglepetés. Az UniCreditnél a saját számlák között átvezetés 0,6 százalékba, de minimum 500 forintba kerül, legalább maximálják azonban a költségeket, így bármennyit utal is valaki, nem fizet 10 ezer forintnál többet.

Abban az esetben, ha valakinek időközben mégis szüksége lenne a pénzre, a legtöbb banknál semmilyen hozamra sem számíthat. Van azonban kivétel is. A Gránit az éven túl feltört betétnél ajegybanki alapkamat két százalékponttal csökkentett kamattal (jelenleg négy százalék) fizeti. Arra egyébként a 3-5 évre szóló ajánlatoknál sem árt figyelni, hogy szerepel-e bennük irányadó kamathoz kötés. Ha igen, akkor az emelkedő kamatokból is profitálhat a megtakarító. Bár ennek ellentételeként, ha esetleg ebben az időtávban már csökkenne a kamat, annak kedvezőtlen hatását is viseli.

[http://www.azenzem.hu/cikkek/-/asset\\_publisher/Vg0B/content/id/27004](http://www.azenzem.hu/cikkek/-/asset_publisher/Vg0B/content/id/27004)

(azenzem.hu, 2011. november 21., hétfő)

## **Óvatosságból sosem elég**

Összefogtak a tisztességes termékbemutatókért, erről tartottak szakemberek fogyasztóvédelmi fórumot Kecskeméten. A becsapott vásárlók is kíváncsiak voltak tanácsaikra.

Egyre nő azok száma, akik a termékbemutatókkal kapcsolatos visszaélések miatt tesznek panaszt mind az illetékes hatóságnál, mind az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) irodáin. A fogyasztói jelzések igen változatos problémákat tárnak fel, mint amilyen az első használat után eldeformálódott "rozsdálló" étkezés, és az eredeti bőrként reklámozott, csavarjait hullató műbőr masszázsfotel.

Ennél durvább szabálysértések is előfordulnak - mutatott rá a fórumon dr. Krajcsik Szilvia, az OFE jogásza. Ilyen, amikor a szerződésben valótlánul tüntetik fel a vásárlás helyét (mivel a vételtől csak akkor lehet elállni, ha a vásárlás nem a kereskedő telephelyén történt), amikor a szerződésben "kötbér" megfizetésére kötelezik a fogyasztót, arra az esetre, ha később elállna a szerződéstől, vagy amikor a termék kiszállításakor beszedik a termékbemutató aláírt teljes dokumentációt.

- A tisztességtelenül eljáró vállalkozások jórészt az idős és beteg embereket célozzák meg akcióikkal - tették szavá a jelenlévők. Azokra próbálják meg borsos áron rászózni olykor használhatatlan termékeiket, akik számos betegségük miatt sokkal inkább "megfoghatóak" a jótékony egészségügyi hatással kecsegtető termékekkel.

Beszédes példa a kecskeméti Jónás házaspár esete, akik mágneses lepedőt (matracot) vásároltak idén tavasszal egy kecskeméti termékbemutatón. Mivel a teljes vételár - 300 ezer forintot - nem tudták kifizetni, írásban részlefizetést kértek a forgalmazó cégtől. Arról, hogy egy bank lesz a hitelezőjük, szó sem esett a termékbemutatón.

- Nem is lett volna semmi gond, ha a mágneses matracról nem derül ki, hogy a nyolc indukciós tekerese közül csak kettő működik - mesélte Jónás Jánosné Éva. - Jeleztük a hibát a gyártónak, majd a forgalmazónak, de hónapokig nem kaptunk választ. Ráadásul, aki kiszállította a matracot, elvitte a szerződést, csak az átvételi elismervényt hagyta nálunk. Végül a Békéltető Testület elmarasztaló határozatára reagált a forgalmazó: elismerte a vételi szerződés semmisségét, majd elszállította a hibás terméket. Jónásék a befizetetlen csekkjeikkel

- Időközben kaptunk 36 hiteltörlesztő csekket egy banktól, amellyel állítólag "kölcösnszerződést" kötöttünk - folytatja Éva. - Bankkal nem szerződöttünk, ezért első dolgunk volt kikérni a szerződés másolatát. Ezt azóta is várjuk az érintett pénzintézetől. A PSZÁF-hoz fordultunk, be is fogadták bejelentésünket, igaz, nyolc hónap türelmi időt kértek. A bank - a pénzügyi felügyelet eljárása ellenére - továbbra is küldte a fizetési felszólításokat, majd átadta ügyünket egy végrehajtónak. Bírósághoz fordulhatnánk, de a pereskedés költségét nem tudjuk megfizetni.

- Hasonló esettel talákoztunk már Baranyában. A fogyasztó egy céggel kötött kölcsönszerződést, majd a bank ezt elfogadta hitelszerződésnek, ami nem szabályos - mondta Krajcsik Szilvia. - A fogyasztót saját magától nem lehet megvédeni - mutatott rá végül Krajcsik Szilvia. - Az egyetlen megelőzési mód, ha a vásárlók tudatosabbak: elolvassák a szerződést, mielőtt aláírják, felismerik a szabálytalanságokat, és rákérdéznek azokra. A termékbemutatókon érdemes tisztázni a jótállási és szavatossági igény érvényesítési módját is.

<http://www.baon.hu/cikk/413104>

(baon.hu, 2011. november 21., hétfő)

## **Még nem látni a fényt az alagút végén: továbbra is csökkenő díjbevételek**

A rossz gazdasági környezet továbbra is rányomja bélyegét a hazai biztosítási piacra: 2011 első háromnegyed évében 2,2 százalékkal csökkent a biztosítók díjbevétele - jelentette be a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) az idei első kilenc hónap adatain alapuló gyorsjelentésében.

A 2011 első háromnegyed évében a hazai biztosító társaságokhoz befolyt 623,4 milliárd forint több mint 14 milliárd forinttal maradt el az egy évvel korábbi hasonló időszakétól. A 2011-es év eddig eltelt kilenc hónapjában a befolyt díjak 51,9 százaléka, 323,4 milliárd forint az életbiztosításokból, 48,1 százaléka, 300 milliárd forint pedig a nem életbiztosítási üzletágakból folyt be a társaságokhoz.

Az életbiztosítási díjbevételek összege gyakorlatilag az egy évvel korábbival azonos, és az állomány kétharmada továbbra is befektetéshez kötött, unit-linked biztosítás. Az életbiztosítási díjbevételekből 117,5 milliárd forint - a teljes életbiztosítási díjbevétel több mint 36 százaléka - egyszeri és eseti befizetésekéből származott. "Célunk, hogy a folyamatos díjas termékek minél nagyobb arányban szerepeljenek az életbiztosítási díjbevételeken belül, mivel ezek szolgálják a valóban hosszú távra szóló öngondoskodást" - jelentette ki Molnos Dániel, a MABISZ főtitkára.

A nem életbiztosítási üzletágak idei első háromnegyed éves 300 milliárd forintos díjbevétele 14 milliárd forinttal - 4,4 százalékkal - volt kevesebb, mint egy évvel korábban. A díjbevételek csökkenését döntően a gépjármű-biztosítások díjainak mérséklődése okozta. Ugyanakkor mindenképpen pozitív jelenség, hogy közel 49 ezerrel növekedett a tűz- és elemi kockázatokat lefedő biztosítások száma a piacon. "A növekedés azt jelzi, hogy a hazai lakosság egyre inkább felismeri, hogy az öngondoskodásnak a család vagyontárgyaira is ki kell terjednie. A hazai lakásállomány 73 százaléka rendelkezik biztosítással, ami európai mércével mérve is jónak számít" - hangsúlyozza Molnos Dániel.

A gépjármű-biztosításokon belül a casco-ból befolyt 55,7 milliárd forint 4,9 milliárd forinttal maradt el az egy évvel korábbi hasonló időszakétól. Ugyanakkor örvendetes, hogy a casco-biztosítások darabszáma a 2010. szeptember végi 791 ezerről 814 ezerre nőtt. "A casco-átlagdíjak a 2010-es, 99 ezer forintot meghaladó éves átlagos szintről 91 654 forintra mérséklődtek. A piacon



ugyanis egyre több rész-cascót és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással együtt, csomagban értékesített "csomag"-cascót értékesítenek a biztosítók. Bár ezek a termékek csak korlátozott szolgáltatást nyújtanak, jó jelnek tartjuk a casco szerződésszámának növekedését, különösen, hogy a casco-biztosítási penetráció még így is alig 20 százalékos Magyarországon. Ez az arány pedig meglehetősen alacsony a nyugat-európai országokéval összehasonlítva" - mutat rá a MABISZ főtákarára.

A kgfb-díjak is lejtmenetre kapcsolódtak: az egy évvel korábbi 29 ezer forint helyett az idei első háromnegyed év végén 23 486 forint volt egy "átlagos" gépjármű éves kötelezője. A díjak csökkenése mögött pozitív jelenség, hogy a személyi sérüléssel járó balesetek száma folyamatosan csökken, így az alacsonyabb kárkifizetés alacsonyabb díjakat tud eredményezni.

A kgfb-piac fontos ideje eseménye, hogy a szövetség tovább finomította, még inkább felhasználóbaráttá tette a 2010-ben elindított Díjnavigátorát. Az eszköz célja a fogyasztók valóban hiteles, üzleti érdekektől mentes tájékoztatása. "Nem véletlen, hogy a Díjnavigátor Európa olyan nagy piacain is érdeklődést keltett, mint a német vagy a francia. A társ szövetségek jelezték, szeretnék közelebbről megismerni az európai fogyasztóvédelmi törekvések élvonalába tartozó Díjnavigátort" - emlékeztet rá Molnos Dániel.

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/vallalatihirek/meg\\_nem\\_latni\\_a\\_fenyt\\_az\\_alagu\\_t\\_vegen\\_tovabbra\\_is\\_csokkeno\\_dijbevetelek.727.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/vallalatihirek/meg_nem_latni_a_fenyt_az_alagu_t_vegen_tovabbra_is_csokkeno_dijbevetelek.727.html)

(biztositasiszemle.hu, 2011. november 21., hétfő)

## **Még egyszerűbb számlát szeretnénk**

Dékány Lóránt

Túl sokat kell várniuk a fogyasztóknak az energiaszolgáltatók ügyfélszolgálatain, ezért szigorítani kellene az ezzel kapcsolatos szabályozást - vélekedik a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ). Tegnap bemutatott javaslataikban arra köteleznék a telefonos ügyfélszolgálatokat, hogy a megkereséseknél legfeljebb négy percen belül kapcsoljanak ügyintézőt. A jelenlegi szabályozás ugyanis csak annyit mond ki, hogy „ésszerű várakozási időt” kell biztosítani a panaszosoknak. A FEOSZ emellett azt is szeretné elérni, hogy az egyetemes energiaellátók ügyfélszolgálatai egy héten legalább két alkalommal tartsanak nyitva reggel nyolctól este nyolcig. Ez azért indokolt, mert a fogyasztói megkeresésekből kiderült, hogy a szolgáltatók ügyfelei munkavégzési, illetve egyéb kötelezettségeik miatt a heti egy nap esti nyitva tartás lehetőségét nem tudják igénybe venni. - A szövetséghez beérkező panaszok arról számoltak be, hogy az EMFESZ Kft. gázkereskedelmi engedélyének felfüggesztését követően az egyik gázszolgáltató ügyfélszolgálatát nap közben még 30-40 perces várakozás után sem sikerült elérni, míg személyes megkereséskor csupán három héttel későbbre kaptak időpontot ügyintézésre - áll a FEOSZ által összeállított anyagban. - Teljesen eltérő a lakossági ügyfelek szokása egy plázában, illetve egy vidéki településen elhelyezett ügyfélszolgálat esetében. Mivel utóbbinál nagyarányú a kihasználatlanság, ezért a nyitvatartási idő tekintetében rugalmasabb szabályozás lenne célszerűbb - fogalmazott Grabner Péter, a Magyar Energia Hivatal elnökhelyettese a parlament fogyasztóvédelmi bizottságának tegnapi ülésén. Mándi Martina, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság osztályvezetője rámutatott: kevés olyan panasz érkezik, amely kizárólag az energiaszámlák érthetőségére vonatkozna. A fogyasztók gyakrabban kérdőjelezik meg a befizetendő összeget, annak jogosságát. Sok megkeresés érkezett a hatósághoz azzal kapcsolatban is, hogy a gázszámlán miért megajoule-ban tüntetik fel az elfogyasztott mennyiséget, amikor a mérőóra köbméterekben számol. Mándi Martina szerint összességében elmondható, hogy bár sokan indokoltnak tartják a részletezett energiaszámlákat, a többség inkább csak az elhasznált mennyiséget és a fizetendő összeget szeretné látni a papíron.

(Magyar Nemzet, 2011. november 23., szerda, 11. oldal)

## Vége a banki trükközésnek a tartós befektetési szerződéseknél

A hiányos szabályozás miatt a pénzüzetek visszaélhettek a hosszú távú, jellemzően adókedvezményhez, illetve támogatáshoz kötött termékekkel azzal, hogy a szerződés ideje alatt nincs mód a szolgáltatóváltásra. Ennek azonban mostantól korlátja lehet □

A tartós befektetési szerződésnél (TBSZ) a számlán lévő megtakarítás összetételének módosítására van ugyan mód, számlavezetőt váltani azonban időközben (az adókedvezmény megtartása mellett) nem lehet. Így azzal, hogy valaki egy adott összeget elhelyez egy ilyen számlán legalább 3-5 évre kötelezi el magát. (A jogszabályok alapján a TBSZ-en lévő megtakarítások 3 év elteltével 10 százalékkal adóznak, 5 év után adómentesen felvehetők.) Még komolyabb elhatározást jelent a Nyugdíj-előtakarékossági Számla (NYESZ), ahol a nyugdíjba vonulásig (illetve azt megelőzően legalább 3 évig) választják a partnert a befektetők: akár évtizedekre szóló megállapodás jön tehát létre a pénzüzet és az ügyfél között.

Semmilyen garancia nincs azonban arra, hogy azok a feltételek, amelyekkel az induláskor a megállapodások megszületnek, a megtakarítási időszak alatt fenn is maradnak. A pénzüzetek a felszámításra kerülő díjakat és költségeket a NYESZ-ről szóló törvényben meghatározott néhány kivételtől eltekintve □ szabadon határozhatják meg, s azokat egyoldalúan módosíthatják. Ráadásul amiként arra a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) a napokban kiadott körlevelében figyelmeztetett - hiányoznak a fogyasztói tájékoztatási részletszabályok, magyarán nincsenek arra garanciák, hogy az ügyfeleket megfelelően tájékoztatják az általuk választott szerződéssel kapcsolatos valamennyi feltételről. (Egyebek mellett például arról, hogy a NYESZ nyugdíjkorhatár előtti megszüntetése jelentős terheket, veszteséget okozhat, vagy a TBSZ-nél egy kisebb összeg számláról való felvétele esetén is elveszik az adókedvezmény a teljes megtakarításra.)

Mindez igencsak ellentmondásos helyzetet teremthet. Ha például valaki egy akciós – ám csak pár hónapra szólóan magas - kamat miatt viszi a megtakarítását egy pénzüzethez, s teszi azt TBSZ-re, de annak lejáratát után ilyen megtakarítási lehetőség már nem adódik az adott pénzüzethöz, akkor lehet, hogy a 3-5 éves adókedvezményre jogosító időszak alatt együttvéve az adómegtakarítás ellenére is rosszabbul jár, mintha másutt fialtatta volna pénzét. Hasonló helyzetet teremthet, ha a számlához kapcsolódó költségek változnak a kedvezményes időszak alatt a megtakarító számára kedvezőtlenül.

Az ellentmondások kiküszöbölésére a PSZÁF (innen is elérhető) körlevelében a fogyasztóvédelmi szempontból követendő jó gyakorlatok alapelveit fogalmazta meg, amelyek megvalósítását a jövőben elvárja a pénzügyi szervezetektől. A 12 pontban összefoglalt ajánlások érintik a tájékoztatási szabályokat, illetve a díjak és költségek változtatását is.

Nincsenek ugyan gyűjtött információk arról, hogy mennyire lehetett jellemző az elmúlt időben, hogy pénzüzetek "trükköztek" ezekkel a szerződésekkel, a helyzetről azonban sokat elárul, hogy a PSZÁF betét- és megtakarításkereső alkalmazásában jelenleg 68 intézmény 73 ajánlata szerepel. Azok a termékek ugyanakkor, amelyeket a pénzüzetek az ezekre helyezhető megtakarításként kínálnak, nem minden esetben teszik lehetővé azt, hogy a számlatulajdonos középtávon (3-5 évre) előre lássa, milyen hozamra számíthat elhelyezett betéte után.

A befektetési célú TBSZ-ekről (azokról, amelyekre nem betét, hanem tőkepiaci termékek □ részvények, kötvények, befektetési jegyek - helyezhetők), illetve a NYESZ számlák kondícióiról, hasonló gyűjtés nem áll rendelkezésre. Ezeknél is jelentős díj- és költségkülönbségek mutatkoznak. A számlák megnyitása előtt tehát mindenképpen érdemes igen körültekintően megvizsgálni a feltételeket.

<http://fn.hir24.hu/gazdasag/2011/11/22/vege-a-banki-trukkozesnek-a-tartos-befektetesi-szerzodeseknel/>

(marketingesmedia.hu, 2011. november 22., kedd)

## Válaszra sem méltatják ügyfeleiket a szolgáltatók

Szigorúbb szabályozás szükséges az ügyfélszolgálatok működésére vonatkozóan a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) szerint.

A szervezet közleménye szerint, a fogyasztók védelme érdekében a hatóságok jogkörét szigorítani kell, mégpedig úgy, hogy a válaszadási határidő megsértése, vagy válaszra sem méltatás esetén fogyasztóvédelmi bírságot kelljen kiszabniuk, és ne csak mérlegelési joguk legyen ilyen esetekben. A szövetség javaslatait eljuttatta az Országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottságához is.

A tájékoztatás szerint az elmúlt időszakban több fogyasztó arról számolt be, hogy panaszuk esetén az akár közüzemi, akár más szolgáltatást nyújtó vállalatok nem teljesítik a törvényben meghatározott válaszadási határidőt, sokszor válaszra sem méltatják őket, illetve egyes megkeresések arról tesznek tanúbizonyságot, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokon hosszú perceket kell várni, mire egyáltalán ügyintézőt kapcsolnak az ügyfelek számára. A személyes ügyintézés pedig a távolság, vagy munkahelyi elfoglaltság miatt megoldhatatlan a fogyasztók számára.

A közlemény emlékeztet arra, hogy a jelenlegi szabályozás szerint a közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatok esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A szövetség tapasztalatai alapján azonban a szolgáltatók igen tágan értelmezik sokszor az "ésszerű várakozási idő" fogalmát és a fogyasztóknak nem egyszer akár tíz-húsz, vagy harminc percek is kell arra várakozniuk, hogy érdemi telefonos ügyintézési lehetőséghez jussanak.

Ezért a szövetség álláspontja szerint jogszabályban szükséges rögzíteni, hogy a telefonos ügyfélszolgálat megkeresése esetén legfeljebb négy percen belül legyenek kötelesek ügyintézőt kapcsolni a fogyasztók számára. A közlemény szerint a személyes megkeresések kapcsán ugyanígy szükséges rögzíteni, hogy a fogyasztó számára az időpont kérésétől számított 5 munkanapon belül a szolgáltató köteles legyen személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani, és ne fordulhasson elő az a helyzet, hogy csak 2-3 héttel későbbi időpontban tud személyesen eljárni a fogyasztó, amikor már például a vitatott számla befizetési határideje lejárt.

A szövetség álláspontja alapján sokak számára nem elegendő az sem, hogy a hét egyetlen munkanapján intézhetik személyesen az ügyüket reggel 8 órától este 20 óráig. Ezért a meghosszabbított nyitva tartást a hét legalább két munkanapján lehetővé kellene tenni a fogyasztók számára - áll a közleményben.

Elnapolták a fogyasztóvédelmi bizottság ülését

Egy vendég rosszullete és orvosi ellátása miatt elnapolták hétfőn délelőtt az Országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottságának ülését, amelynek napirendjén az energiaszolgáltatók számlázásával és ügyfélszolgálatának működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása szerepelt. A bizottság a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Magyar Energia Hivatal beszámolójának meghallgatását fejezte be mielőtt az ülést elnapolták volna a következő hétfőre.

Grábner Péter, a Magyar Energia Hivatal elnökhelyettese röviden összefoglalta az ide vonatkozó jogszabályokat, amelyek igen szigorúak. Hozzátette, hogy az idei módosítással még szigorodtak is. Javasolta, hogy a fogyasztóvédelmi törvény módosításával tegyék rugalmasabbá az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartását, mert, különösen vidéken, számos olyan iroda van, ahol a délutáni-esti órákban már egyáltalán nem jelentkezik ügyfél. Ezek a holtidők pedig indokolatlanul növelik a szolgáltatók költségeit, így nem felelnek meg a "legkisebb költség elvének".

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság osztályvezetője, Mándi Martina arról tájékoztatta a képviselőket, hogy lényegében nem változott a számlák érthetőségével kapcsolatos panaszok száma, mert a lakosságot lényegében a számlán szereplő összegek érdeklik, elsősorban ezekkel kapcsolatban fordulnak az ügyfélszolgálatokhoz. A földgázzámlákkal kapcsolatban viszont általános panasz, hogy a fogyasztók nem tudják átszámolni a petajoule-t köbméterre és fordítva.

[http://www.napi.hu/magyar\\_gazdasag/valaszra\\_sem\\_meltatjak\\_ugyfeleiket\\_a\\_szolgáltatok.502594.html](http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/valaszra_sem_meltatjak_ugyfeleiket_a_szolgáltatok.502594.html)

(Napi.hu, 2011. november 22., kedd)

## **Keleti kedvezmények**

Összefogtak a régió bónuszos cégei

**Közép-Európa tucatnyi közösségi vásárlásra szakosodott cége fogott össze, főként a világ legnagyobb bónuszos-kuponos oldala, a Groupon terjeszkedéséről tartva.**

Véd- és dacsövetségre léptek Magyarország, Bulgária, Csehország, Szlovákia, valamint a három balti állam online kedvezményeket kínáló piacvezető cégei. A hagyományos vállalati együttműködések ismert formáitól eltérő modellben, a régióban szokatlan egyetértésben 7 ország 12 bónuszos-kuponos cége fogott össze, az együttműködési megállapodást lapzártánkat követően, szerdán írták alá. A baltikumi csatlakozók neve néhány hét múlva lesz publikus. (Lásd a táblázatot.) A tapasztalatcsere, az akciók összehangolása és más fontos lépések mellett a leginkább tőkeerős cseh cég, a Slevomat s.r.o. részesedést is vásárol a magyar Bónusz Brigádban.

Új szegmensek felé

Kaprinay Zoltán, az együttműködésben egyetlen magyar résztvevőként jelen lévő Skoopy Kft. – a Bónusz Brigád oldalt üzemeltető cég – egyik ügyvezetője, illetve résztulajdonosa kérdésünkre elárulta: neki és társának, Heller Gábornak, valamint harmadik társuknak egyaránt csökken néhány százalékkal a tulajdonrésze. Az ügylet több mint 1 milliárd forintba értékeli a 14 hónapja működő magyar weboldalt. Forgalma a tavalyi töredékévében 12 millió forint volt, az idén pedig várhatóan 1 milliárd forint lesz. Ennek az összegnek a harmada marad a cégnél nettó árbevételként.

„Határozott többségünk marad a cégben, az önállóságunk nem sérül, ráadásul a tranzakcióból kapott jelentős összeget tőketartalékba helyezve tovább erősítjük a piacvezetői szerepünket, és újabb piaci szegmensekbe léphet be a Bónusz Brigád. Így akár egy újabb nagy szereplő magyarországi megjelenése sem ér készületlenül minket” – utal tengerentúli vagy európai konkurensek esetleges piacra lépésére Kaprinay. A Bónusz Brigád legnagyobb hazai riválisának is nemzetközi háttere van, a Kuponvilág.hu weblap a Rebate Networks GmbH itteni befektetése, az anyagcég saját bevallása szerint 2 millió eurót fordított a magyar piaci bevezetésre.

Növekedési csúcs

Romániában és Lengyelországban azért nem kerestek partnereket az összefogáshoz, mert ezekben az országokban a világ legnagyobb és legismertebb kedvezményoldala, a Groupon.com jelen van, és gyakorlatilag már letarolta a piacot. Az amerikai Forbes magazin szerint a Groupon minden idők leggyorsabban növekvő vállalata, a mindössze hároméves cégnek már 43 országban 35 millió regisztrált felhasználója van, tavalyi forgalma 313 millió dollár volt. Igaz, 750 millió dollárosra tervezett tőzsdéi kibocsátása csak a harmadik nekifutásra sikerült pár napja.

Az ilyen oldalak – amelyek száma nálunk közel 60, világszerte pedig több ezer – jelentős, 50–90 százalékos kedvezménnyel kínálnak egyebek mellett turisztikai, gasztronómiai, szabadidős, egészség-megőrző és rekreációs szolgáltatásokat, a Bónusz Brigád esetében pedig újabb termékeket is. A lényeg, hogy ezek a közösségi vásárló oldalak az apró magyar piacon is képesek több tucatnyi, több száz vagy akár több ezer vásárlót is odavinni a szerződött partnernek. E partner (például étterem, szálló, fitneszterem) lemond ugyan nyereségének kisebb-nagyobb hányadáról, a hatalmas marketing-érték és a növekvő vendégszám miatt azonban végső soron jól jár. Még akkor is, ha a kedvezményes eladásokon nem nyer egy fillért sem, vagy akár veszít is valamennyit.

Az idei év végére 3,0–3,5 milliárd forintos bruttó árbevételűre növekvő hazai bónuszos-kuponos piacon olyan szolgáltatásokat és termékeket értékesítenek, amelyek többsége azelőtt egyáltalán nem

volt elérhető interneten, és ez új – eddig inaktív – vásárlói rétegeket vonzott az online vásárlás piacára. A GKIE NET és a Budapesti Corvinus Egyetem E-business Kutatóközpontjának közös tanulmánya szerint 2011 augusztusáig a magyar lakosság 14–74 év közötti részének 3,5 százaléka élt legalább egyszer a közösségi vásárlás lehetőségével. A túlnyomó részben szépségipari szolgáltatások, eddig kevésbé ismert éttermek ajánlatai, fogászati és más egészségügyi kezelések, különleges sportélmények, családi és kisgyerekes szolgáltatások és utazási ajánlatok vásárlóközönségének jelentős része olyan internetező, aki korábban egyáltalán nem vásárolt a világhálón.

#### További fejlesztések

Az említett 7 ország netes cégeinek összefogása révén Kaprinay szerint csoportoszerű működési modell jön létre. Adatcsere korábban is volt a résztvevők között, de a tulajdonosi érdekek összekapcsolása nyomán egységes platformra kerülnek a jelentések, közösen szervezhetőek majd kampányok, és főképpen az új együttműködés révén a fejlett világ legdrágább, profi értékesítő és marketingszakembereit tudják majd alkalmazni.

„Az együttműködés legfontosabb hozadéka az, hogy közösen tudjuk alakítani a jövőbeli stratégiánkat, előre és közösen tudunk gondolkodni” – húzza alá Kaprinay Zoltán, aki a mobil technológiák érkezését említi az első helyen. Náluk csaknem egy éve lehet már mobillal kupont vásárolni és beváltani, de ezzel a fejlesztések nem állnak meg. A világszerte etalonnak számító Groupon új szolgáltatása, a Groupon Now például egy olyan mobiltelefonos alkalmazás, amellyel mondjuk egy éppen túl sok üres asztallal működő étterem akár pár órás intervallumban kínálhat fel akciós fogyasztási lehetőséget, kizárólag a közelben tartózkodó potenciális ügyfeleinek.

HALASKA GÁBOR

(Figyelő, 2011. november 24-30., 44+45. oldal)

## **Kartellgyanúba került bankok**

Köpöncei Csilla

**Kartellezés gyanúja miatt indított tegnap vizsgálatot hét hazai pénzintézet ellen a Gazdasági Versenyhivatal. A gyanú szerint több vezető bank csaknem azonos időpontban jelentős mértékben megemelte lakossági jelzáloghiteleinek kamatát. A hivatal tegnap bejelentés nélküli helyszíni szemlét tartott egyes vállalkozások székhelyén.**

Több hazai vezető pénzintézet közel azonos időpontban - 0,5-2 százalékkal - emelt lakossági jelzáloghiteleinek kamatait, illetve magasabb kamattal vezetett be új termékeket. A lépés vélhetően egy bankok közti megállapodás része, ezért kartellezés gyanúja miatt eljárást indított tegnap hét hazai pénzintézet ellen a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). „A gyanú szerint az eljárás alá vont vállalkozások feltételezhetően megsértették a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény versenykorlátozó megállapodások tilalmára vonatkozó rendelkezéseit” - tudtuk meg a GVH-tól. A hivatal tájékoztatása szerint az érintett pénzintézetek között van az OTP Bank Nyrt., az Erste Bank Hungary Nyrt., az MKB Bank Zrt., a Raiffeisen Bank Zrt., a CIB Bank Zrt., az UniCredit Bank Hungary Zrt. és a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. is. Első lépésként egyes vállalkozások székhelyén értesítés nélküli helyszíni szemlét tartottak a hivatal munkatársai. Az előzetes bejelentés nélküli helyszíni szemle lehetőségét a GVH számára egyébként a fent említett versenytörvény biztosítja. A GVH tudomására jutott információk szerint a fenti megállapodáshoz kapcsolódóan valószínűsíthető egy, a termékek elérhetőségét korlátozó megállapodás is, amely a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és a kereskedelmi bankok között jött létre. „Ennek következményeként az ügyfelek magasabb árat kényszerülnek fizetni a hiteltermékekért, illetve a bankok korlátozzák az alacsonyabb kamatozású termékeik elérhetőségét” - közölte a

hivatal, amelynek hat hónapja van az eljárás lefolytatására. A hivatal tegnap rámutatott: a versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti azt, hogy az érintett vállalkozások elkövették a jogsértést. Az eljárás a tények tisztázására és a feltételezett jogsértés bizonyítására irányul. Az idén a versenyhivatal is kiemelt figyelemmel kíséri, hogy a különböző szektorokra kirótt speciális adókat áthárítják-e az ügyfelekre, s ha igen, hogyan - mondta lapunknak egy korábban adott interjúban Juhász Miklós, a GVH elnöke. Úgy fogalmazott: „górcső alá vonjuk, hogy a bankadót továbbhárítják-e az ügyfelekre. Ha a vizsgálatunk során kiderül, hogy igen, s az ki is meríti a törvényi tényállást, mert például összehangolt magatartásra (kartellre) lehet következtetni, indokolt lehet a beavatkozás.” A Bankszövetség szerint a GVH-vizsgálat nehezíti a devizahitelesekről formálódó megállapodást.

(Magyar Hírlap, 2011. november 24., csütörtök, 10. oldal)

## **Felháborodtak a bankárok**

**A Bankszövetség úgy érzi, hogy őt is átverte a kormány, mert nem tartja be, amit ígért**

A Bankszövetség felháborodott közleményben reagált arra, hogy a kormány korábbi ígérete ellenére számos olyan intézkedést hozott, ami újabb terheket ró a pénzintézetekre. Matolcsy György több mint két hete azt ígérte, amíg a bankárok ki nem dolgozzák javaslatukat a devizahitelekről, nem hoz egyoldalú döntéseket. A Bankszövetség közleménye szerint: megkérdőjelezi a tárgyalás sikerességét és ellehetetleníti a megállapodást a november 3-i tárgyalási alaptól és állapottól való eltérés. „A Nemzetgazdasági Minisztérium, a PSZÁF és a Magyar Bankszövetség november 3-án megállapodott abban, hogy a devizahitelezéssel kapcsolatos feladatokat egymással egyeztetve, a Bankszövetség szakmai javaslatán elindulva oldják meg. A felek megállapodtak abban, hogy ezen teljes időszakban biztosítják a kiegyensúlyozott és nyugodt tárgyalási háttérrel és tartózkodnak minden további lépéstől.” Azóta a kormány kiterjesztette a végtörlesztés lehetőségét a lakáslízing szerződéssel rendelkezőkre, tegnap pedig a Gazdasági Versenyhivatal kezdeményezett eljárást több bank ellen, mert a végtörlesztési törvény kihirdetésekor egyszerre, hasonló mértékben emelték a forint hitel kamatait - állítja a közlemény. November elején még úgy tűnt, hogy a kormány észhez tért, és egyeztet a bankokkal a tervezett intézkedéseiről. Az akkori hírek szerint a pénzintézetek késznek mutatkoztak újabb áldozatokra, a hitelezés felpörgetésére, ha a végtörlesztés okozta többletköltségeik egy részét levonhatják a különadóból.

(Népszava, 2011. november 24., csütörtök, 5. oldal)

## **Csak elsőre nem büntetnek**

**FOGYASZTÓVÉDELEM Karácsonyig egyre gyakrabban ellenőriznek**

**Bár még az advent első napja is odébb van, az év végi ünnepek közeledését nemcsak a mikulásfigurák és fenyődíszek előkerülése jelzi, hanem az is, hogy a fogyasztóvédelmi felügyelőség munkatársai nagyszabású akciókra készülnek.**

Palásti Péter

MEGYEI INFORMÁCIÓ A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a megyei kormányhivatalok munkatársai már elkezdték az ünnepek előtti ellenőrzéseiket. Ennek keretében vizsgálják a karácsonyi fenyőfüzérek biztonságát, és az üzletekben meg a piacokon is igyekeznek kiszűrni a

veszélyes termékeket. Figyelmük kiterjed az árak megfelelő feltüntetésére, a vásárlók megkárosításának megelőzésére. Ennek érdekében azt is ellenőrzik, hogy valóban azt fizetjük-e, amit az akciós újságban vagy a polcok címkéin tüntettek fel. Odafigyelnek a veszélyes termékek forgalomból történő kivonására éppúgy, mint a fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatásokra, de arra is, hogy a jogszabályi kötelezettség hiánya ellenére mennyire jellemző a kereskedelemben a hibátlan termékek ünnepek utáni cseréje. Az ellenőrzések elsősorban a nagyobb tömegeket vonzó áruházláncok üzleteire, hiper- és szupermarketekre, bevásárlóközpontokra terjednek ki, de a felügyelők jelen lesznek az alkalmi kitelepüléseken, a vásárokon és a piacokon egyaránt. Az ellenőrzések során az alapvető cél a jogszabályoknak megfelelő kereskedelmi gyakorlat biztosítása. Dr. Bures Gabriellától, a fogyasztóvédelmi felügyelőség megyei vezetőjétől megtudtuk azt is, hogy a törvény értelmében a kis és középvállalkozásoknál első esetben nem szabnak ki pénzbírságot, viszont ellenőrzik azt, hogy a hiányosságokat a kereskedők a megszabott határidőn belül kijavították-e. Fogyasztóvédelmi bírsággal számolhatnak viszont mindazok, akik súlyos jogsértéseket követnek el, vagy a kisebbeket sorozatosan ismétlik. Megtudtuk még, hogy az országos ellenőrzés-sorozathoz kapcsolódva megyénkben is megkezdődtek a karácsonyhoz kötődő vizsgálatok. Ellenőrzéseik során különös hangsúlyt helyeznek arra, hogy az üzletekben csak biztonságos termékekhez juthassanak hozzá a vásárlók. Ennek érdekében termékbiztonsági vizsgálatok segítségével törekednek ők is a veszélyes termékek kiszűrésére, különös tekintettel a fényfüzérekre. A vásárlók pénztárcájának védelme érdekében kiemelten ellenőrzik az árak megfelelő feltüntetését annak érdekében, hogy a fogyasztók a vásárlás előtt megfelelő tájékoztatást kapjanak a termék vételáráról, a ténylegesen fizetendő ellenértékéről. Fontosnak tartják a vásárlók megkárosításának kiszűrését is, ezért bárhol, bármikor végezhetnek próbavásárlásokat. Emellett az akciós ajánlatok valóságtartalmát is vizsgálják. Például azt, hogy az árengedmények, az „akciós csomagok” tartalma megfelel-e az állításoknak. A megyei ellenőrzések során a felügyelők a próbavásárlásokon keresztül tulajdonképpen azokat a körülményeket is ellenőrzik dr. Bures Gabriella szerint, amelyeket a vásárlók is megtehetnének saját érdekükben, de sokan elmulasztják. Pedig a gondokat jobb megelőzni, mint utólag reklamálni.

(24 Óra, 2011. november 21., hétfő, 2. oldal)

## **Úton a fogyasztóvédelem nagytitka...**

A most megkezdett, az ünnepek előtti nagy bevásárlásra fókuszáló fogyasztóvédelmi vizsgálatok a kereskedelmi egységek egész sorát fogják érinteni, hogy minél nagyobb biztonsággal kiszűrjék a veszélyes termékeket.

Az óvatosság nem árt: a felügyelőségek ugyanis már október végén 381 darab korábban letiltott, áramütés-, illetve tűzveszélyes égősort foglaltak le.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a megyei kormányhivatalok az elmúlt napokban kezdték meg az ünnepek előtti ellenőrzéseiket. Cél: a fogyasztói biztonság feltételeinek ellenőrzése az ünnepi bevásárlások időszakában. Elsősorban a tömegeket vonzó, nagy áruházláncok üzleteire koncentrálnak, de a felügyelők jelen lesznek a kistelepüléseken, a vásárokon és a piacokon is - tájékoztatta lapunkat Szomszéd Tamás, a Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője. S további ezzel kapcsolatos tudnivalókkal is szolgált. Az adventi időszakban árusok tucatjai lépik el az utcákat. A vásárlóknak azonban nem árt figyelni a termékek minőségére és az esetleges akciókra

Eszerint a hatóság laboratóriumában vizsgálja többek között a karácsonyi fényfüzerek biztonságosságát. S mint jelezte, a most megkezdett munka a kereskedelmi egységek egész sorát érinti, hogy kiszűrjék a veszélyes termékeket. Az óvatosság nem árt: a felügyelőségek ugyanis már október végén 381 darab korábban letiltott, áramütés-, illetve tűzveszélyes égősort foglaltak le.

November közepe és december 23. között a felügyelőségek munkatársai az alábbi célterületekre figyelnek fokozottan: az árfeltüntetés szabályainak betartása, a vásárlói megkárosítások felderítése, hogy a vevő valóban azt az árat fizesse, amit a reklámújságban vagy a polccímkén feltüntettek.

Figyelik az akciós ajánlatok valóságtartalmát és büntetést szabnak ki, ha fiktív árkedvezményekkel vagy megtévesztő tájékoztatással találkozunk. A hatóság laboratóriumában vizsgálja a karácsonyi fényfüzerek biztonságosságát. Már október végén 381 darab korábban letiltott, áramütés-, illetve tűzveszélyes égősort foglaltak le.

Része a feladatcsomagnak a veszélyes termékek kivonása a forgalomból. A hatóság munkatársai laboratóriumában, termékbiztonsági vizsgálatok segítségével szűrik ki a nem biztonságos szezonális termékeket, különös figyelemmel a fényfüzerekre. A kereskedelemben, az üzletekben és a piacokon pedig a már korábban letiltott árukat is szemlézik. Nagyító alatt lesz továbbá a fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatás ellenőrzése. Ez utóbbi esetben nemcsak a szavatossági és jótállási reklamációkkal kapcsolatos információk jogszabályi megfelelését nézik, hanem felmérik azt is, hogy a jogszabályi kötelezettség hiánya ellenére mennyire jellemző a kereskedelemben a hibátlan cikkek ünnepek utáni cseréje.

A vonatkozó törvényeknek megfelelően a kis- és középvállalkozásoknál első esetben nem szabnak ki pénzbírságot, viszont odafigyelnek a feltárt hiányosságok határidőn belüli kijavítására. Fogyasztóvédelmi bírsággal a vevők széles körét érintő súlyos szabálysértés elkövetése esetén lehet számolni.

<http://www.nport.hu/cikk/413534>

(nport.hu, 2011. november 23., szerda)

## **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság nemzetközi szintén**

A fogyasztók védelme érdekében kifejtett sokrétű tevékenység mellett hazánk európai uniós tagsága a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) számára többek között nemzetközi feladatok teljesítésével, valamint uniós szintű együttműködésekben való részvételi kötelezettséggel is jár. Írásunkban a fogyasztóvédelmi tárgyú nemzetközi együttműködések legfontosabb formáit és fórumait járjuk körbe.

Az NFH összekötő hivatalként és egyben a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős legfőbb (12 uniós jogszabály vonatkozásában) hatáskörrel rendelkező hatóságként 5 éve aktív tevékenységet folytat az európai uniós fogyasztóvédelmi hatóságok közötti együttműködés (Consumer Protection Cooperation - CPC) keretében a fogyasztók érdekeit sértő határon átnyúló jogsértések (pl. német kereskedő webáruháza jogszabályba ütköző tevékenységet folytat hazánkban) megszüntetésében. A 2006/2004/EK rendelet által szabályozott együttműködés lehetővé teszi, hogy a hatóságok hatékonyabban és egy intézményesített eljárásrend keretében lépjenek fel az Európai Unión belüli határon átnyúló jogsértésekkel szemben.

Az NFH 2008 óta minden évben részt vesz az uniós tagállamok összehangolt internetes közös ellenőrzési akciójában (Sweep Day). A Sweep Day-k keretében az NFH 2008-ban a mobiltelefonra letölthető tartalmakat (háttérkép, csengőhang, játékok stb.) kínáló honlapok, 2009-ben az elektronikai termékeket forgalmazó webáruházak, 2010-ben a szabadidős és kulturális rendezvényekre online jegyértékesítő honlapok ellenőrzésében vett aktívan részt.

Ezen túl biztosított a tagállamok közötti szakmai tapasztalatsere a közös akciókban (common action), és a tisztviselőcsere programokban való részvétel útján. Az NFH 2008-ban az internetes ellenőrzési módszerekkel kapcsolatos tapasztalatok kölcsönös megismerésére irányuló (Investigation on the Web Internetes honlapok ellenőrzése), míg 2009-2010-ben a szervezett utazási formák (utazási csomagok) tekintetében a fogyasztói bizalom erősítésére irányuló közös projektben vett, illetve vesz részt.

### **RAPEX és egyéb nemzetközi piacfelügyelet**

Az NFH nemzeti kapcsolattartó pontként, koordinátorként és általános piac-felügyeleti hatóságként elismert piac-felügyeleti tevékenységet folytat az uniós piac-felügyeleti együtt



működésben (RAPEX rendszer). A RAPEX, azaz a Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszer keretében megvalósuló együtt működés célja az uniós tagállamok piac-felügyeleti hatóságainak értesítése a kereskedelmi forgalomban fellelt veszélyes, élelmiszernek nem minősülő fogyasztási termékekről.

Az NFH sokrétű és széleskörű feladatokat lát el a fogyasztóvédelem uniós és nemzetközi színterein. Más országok gyakorlatának ismerete hosszabb távon kamatoztatható a magyar fogyasztók védelme érdekében kifejtett tevékenységében, valamint a 2011. első felében esedékes uniós soros elnökséghez kapcsolódó feladatok ellátása során is. A hatóság honlapján ([www.ntt.hu](http://www.ntt.hu)) folyamatosan megtalálhatók e nemzetközi tevékenység tapasztalatai és eredményei.

A rendszer jelenlegi formájában 2004 januárjától működik, hazánk az uniós csatlakozás óta tagja, és a munkában az NFH mellett más hatóságok is (NKH, ÁNTSZ, MKEH, OMMF, ORFK, NHH, MGSZH, Katasztrófavédelem) részt vesznek. A beérkező (más tagállam által megtalált veszélyes termék miatt kezdeményezett) riasztások túlnyomó többsége az NFH-t érinti. A kimenő riasztások (azaz a hazánkban megtalált veszélyes termékek) száma tekintetében Magyarország minden évben az első hat legaktívabb ország között szerepelt.

A PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe) az európai országok piac-felügyeleti hatóságai által 1991-ben alapított nonprofit szervezet, amelynek célja a piacfelügyeleti szakemberek informális eszme- és tapasztalatcseréjének ösztönzése, a legjobb gyakorlatok kidolgozása és megismertetése. Jelenleg 34 tagország, valamint nemzetközi szervezetek szerepelnek hivatalosan a tagok listáján. Az NFH 2000 óta vesz részt a szervezet munkájában, és többek között közös projektek sikeres megvalósításának is aktív részese volt.

Az európai uniós bizottsági munkacsoportokban, szakbizottságokban való részvétel tekintetében az NFH a termékbiztonsági irányelv (GPSD) alá tartozó, a fogyasztási cikkek piacfelügyeletét ellátó hatóságok hálózatában, valamint a játék munkabizottságban vesz tevékenyen részt.

#### Határ menti együttműködések

Az NFH nemzetközi tevékenysége keretében a határ menti (szomszédos) országokkal való együtt működés kialakítására, elmélyítésére, továbbá a szomszédos országok fogyasztóvédelmi rendszereinek és tapasztalatainak megismerésére, valamint a kölcsönös információ- és tapasztalatcserére is nagy hangsúlyt fektet.

A korábbi években a szlovák, a román és az osztrák partnerhatóságokkal megkötött együtt működési megállapodások mellett, és közös ellenőrzések után idén létrejöttek az ukrán, a szerb, a szlovén és a horvát fogyasztóvédelmi hatóságokkal is az intézményesített együtt működés kereteit rögzítő megállapodások. Ennek eredményeképpen az NFH mára valamennyi szomszédos ország fogyasztóvédelmi hatóságával jó szakmai kapcsolatot ápol.

#### ICPEN

Az NFH nemzetközi tevékenységének szintén fontos eleme az ICPEN (Nemzetközi Fogyasztóvédelmi és Végrehajtási Hálózat) tagság. Az ICPEN egy nemzetközi (nem csak uniós tagállamokat tömörítő) fogyasztóvédelmi hálózat, amely évente szintén egy alkalommal szervez internetes ellenőrzést, azaz Sweep Day-t, amelyeken az NFH is részt vesz. 2010-ben többek között az internetes közösségi hálókön megjelenő reklámtevékenység jogszerűségét ellenőrizték a résztvevő országok.

#### Európai Fogyasztói Központ

A határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezésének megkönnyítése érdekében az Európai Unió valamennyi tagállamában, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok (EFK). Az EFK-k a határon átnyúló fogyasztói panaszok rendezésében való közreműködés mellett többek között az alternatív vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos, valamint általános és szektorspecifikus tájékoztatási tevékenységet is végeznek a fogyasztók részére.

A hatóság feladatainak bővülését jelenti, hogy a korábbi években az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület szervezetében működő Európai Fogyasztó Központ magyarországi szervezetét (EFK) 2011. január 1-jétől kezdődően az NFH működteti.

<http://amiotthonunk.hu/fogyaszto-vedelem/a-nemzeti-fogyasztovedelmi-hatosag-nemzetkozi-szinteren.html>

(amiotthonunk.hu, 2011. november 23., szerda)

## **Fogyasztóvédő: mától helyben**

Fogyasztóvédő: mától helyben

Dunaújváros - A Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége kihelyezett ügyfélszolgálatot hozott létre Dunaújvárosban.

[http://dh-online.hu/fooldal/20111123\\_fogyasztovedelem\\_dunaujvaros#s=rss](http://dh-online.hu/fooldal/20111123_fogyasztovedelem_dunaujvaros#s=rss)

(dh-online.hu, 2011. november 23., szerda)

## **Egyre több a törvénytelen áramlekapcsolás**

Jelentősen megugrott a nem teljesített követelmények miatt az áramszolgáltatók által fizetett kötbér 2010-ben - derül ki a Magyar Energia Hivatal jelentéséből. A növekedést az automatikus információadási kötelezettség életbe lépése okozhatta, de a jogszerűtlen kikapcsolási ügyek száma is jelentősen nőtt.

Értékelte a minimális minőségi követelmények teljesülését az áramszolgáltatóknál a Magyar Energia Hivatal (MEH). Azoknak az áramszolgáltatóknak, amelyek a követelményeket (garantált szolgáltatások; gsz) nem teljesítik, kötbért kell fizetniük. Az elemzés szerint, míg az összesen 1 620 476 ügyből 11 409 ügynél nem teljesítették az engedélyesek a gsz követelményekben előírtakat (2009-ben még 74 847 esetben nem teljesültek); a kötbér kifizetések azonban 18 910 000 forintról 2010-ben 61 810 000 forintra nőttek.

Jelentősen csökkent tavaly 2009-hez képest az egyetemes szolgáltatói engedélyes társaságok tevékenységével kapcsolatos problémás ügyek és a nem teljesített ügyek száma; igaz, még mindig magasabb a 2008-ban tapasztaltnál - derült ki a Magyar Energia Hivatal értékeléséből. A nem teljesített ügyek száma kevesebb, mint a hatodára mérséklődött - az EDF Démász Zrt. kivételével minden engedélyesnél csökkent -, de a kifizetett ügyek számát tekintve jelentős növekedés tapasztalható. Az összes kifizetett kötbér összege több mint háromszorosára (61 810 000 forint) nőtt 2009-hez képest. A kifizetett ügyek aránya országosan közel 93 százalék volt, szemben az előző évi nem egészen 5 százalékkal. A javulásban a legnagyobb szerepe annak lehetett a MEH szerint, hogy a másik négy követelményt követően 2010 elején lépett életbe a szolgáltatók automatikus információadási kötelezettsége is a dokumentált megkeresések esetén.

Válaszra sem méltatják a ügyfeleket

A legnagyobb alulteljesítés a kifizetések számát tekintve a megelőző évhez hasonlóan 2010-ben is az automatikus információadási követelmény esetén tapasztalható. Ezen címen teljesült az összes kifizetés 95,18 százaléka (58 850 000 forint). Tekintettel a nem teljesített ügyek nagy számára is, a jövőben ezen követelmények teljesítésének a javítására célszerű az engedélyeseknek a legtöbb figyelmet szentelni - fogalmaz a Magyar Energia Hivatal.

Szigorúbb szabályozás szükséges az ügyfélszolgálatok működésére vonatkozóan a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) szerint is, mivel az elmúlt időszakban több fogyasztó arról számolt be, hogy panaszuk esetén az akár közüzemi, akár más

szolgáltatást nyújtó vállalatok nem teljesítik a törvényben meghatározott válaszadási határidőt, sokszor válasza sem méltatják őket, illetve egyes megkeresések arról tesznek tanúbizonyságot, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokon hosszú perceket kell várni, mire egyáltalán ügyintézőt kapcsolnak az ügyfelek számára.

Az azonban kétséges, hogy a ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályozás területén várható-e előrelépés a következő időkben. A minőség emelése nyilvánvalóan pénzbe kerül, márpedig a szolgáltatók jelenleg a központi (lakossági) áremelési tilalom és a válság következményeként nincsenek könnyű helyzetben. Korábbi értesülések szerint az árbefagyasztás rájuk kényszerítéséért a kormány a kikapcsolási moratórium lerövidítése mellett éppen az ügyfélszolgálatokra vonatkozó előírások enyhítésével kárpótolta volna, kárpótolná legalább részben a társaságokat. Ám ez utóbbira vonatkozó megerősítés nem érkezett.

A további eseteket tekintve, a téves számlázási ügyekben minden engedélyesnél csökkent a nem teljesített esetek, visszatérítések száma, azonban a nem jogszerű kikapcsolási ügyszámok a 2010-ben jelentősen megnöttek 2009-hez képest (a szolgáltatók minden nem teljesített ügy után megfizették a kötbért az Energiahivatal szerint). A nem jogszerű kikapcsolások garantált szolgáltatások körébe tartozó ügyszáma több mint kétszeresére, több mint 116 ezerre nőtt, a nem teljesített ügyek száma pedig hasonló mértékben 413 esetre emelkedett.

Az energiahivatal gsz határozatai a következő esetekre, illetve azok nem teljesülésére írják elő az automatikus kötbérfizetést az egyetemes szolgáltatói engedélyeseknek: felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása; visszatérítés téves számlázás esetén; a felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése; nem jogszerű kikapcsolás; illetve információadás dokumentált megkeresésre. Az egyetemes szolgáltatói engedélyesek (Elmű Nyrt., ÉMÁSZ Nyrt., EDF Démász Zrt., E.On Energiaszolgáltató Kft.) 2008. január elsejétől végzik tevékenységüket, a hivatal felkészülési időt hagyva eltekintett az automatikus kifizetésektől 2009. január 1-ig.

[http://www.napi.hu/magyar\\_vallalatok/egyre\\_tobb\\_a\\_torvenytelen\\_aramlekapcsolas.502796.htm](http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/egyre_tobb_a_torvenytelen_aramlekapcsolas.502796.htm)  
1

(Napi.hu, 2011. november 23., szerda)

## Hiába a leleplezés, kapkodják a bővít

**Miközben csillagászati összegre, 13,2 milliárd forintra büntették a Power Balance egyensúly karkötő gyártóját, s igazolták, hogy a terméknek nincs semmiféle jótékony hatása, Magyarországon még most is viszik, mint a cukrot.**

A fogyasztóvédelem magától nem vizsgálódik, csak ha valaki bejelentést tesz.

Csalás és hazugság ezekkel a jelzőkkel támadják az egyensúly karkötők „királyát”, a Power Balance-t, amelynek kitalálói, Josh és Troy Rodarmel sorozatos elmarasztalásokkal nézhetnek szembe. Nemrég az Ausztrál Verseny- és Fogyasztóvédelmi Bizottság állapította meg, hogy a termék az ígéretekkel ellentétben nem növeli meg a szervezet természetes energiaszintjét. A tudományos bizonyítékok hiánya miatt a céget arra kötelezték: minden egyes megtevesztett vásárlótól köteles visszavásárolni a terméket. A Los Angeles-i bíróság még tovább ment: 57 millió dollár, azaz 13,2 milliárd forintnyi bírsággal sújtotta a Power Balance-t.

A bővli karkötő marketingesei eddig jól tették a dolgukat: sportolók, színészek és közéleti személyiségek sora próbálta ki az új „csodaszert”, Robert De Nirótól, David Beckhamen át Ronaldóig és Bill Clintonig. A terméket viselő celebek foton egyrészt az átlagember szemében hitelessé tették a hologramos karkötőt, másrészt , divathullámot indítottak el. Bár a cég azt hirdette, termékük javítja az erőnlétet, az egyensúlyt és a rugalmasságot, nemrég elismerték, mindezekre nincs hiteles, tudományos bizonyítékuk. „Ha úgy érzi, reklámjaink félrevezették, akkor szeretnénk öntől bocsánatot kérni, s felajánljuk, hogy visszafizetjük önnek a teljes vételárat” - idézte a céget a Daily Telegraph című napilap.

Míg külföldön áll a bál, a Power Balance idehaza továbbra is kapható. Kreisz Tündét, a Power Balance magyarországi termékmenedzserét telefonon értük utol.

- Hallottam a külföldi pletykákat, ám az anyacégtől még nem kaptam hivatalos tájékoztatást. Amint bármiféle értesítés érkezik, sajtóközleményt teszünk közzé. Egy biztos, a termékhez 30 napos pénz-visszafizetési garancia jár, amellyel vevőink kevesebb, mint tíz százaléka élt - mondta el Kreisz Tünde.

A hivatalos szerveknél eddig gyakorlatilag senki nem tett panaszt.

- Mindössze egyetlen megkeresés érkezett a fővárosi irodába, ahol egy ilyen típusú eszköz kapcsán megtévesztő reklámra panaszkodott a bejelentő. Az érdeklődőnek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot, illetve a Gazdasági Versenyhivatalt ajánlottuk figyelmébe, ők tudnak vizsgálatot kezdeményezni az ehhez hasonló ügyekben - mondja dr. Krajcsik Szilvia, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület jogásza.

- Csak azért nem vizsgálódunk itthon, mert a terméket nemzetközi szinten elmeszelték. Ehhez konkrét bejelentésre van szükség, ami az egyensúly karkötő kapcsán nem érkezett még hozzánk - közölte dr. Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője.

Gondolovics Katalin, a Gazdasági Versenyhivatal szóvivője szintén azt közölte, nem érkezett hozzájuk panasz egyensúly karkötők miatt.

Ezek után jogos a kérdés: mégis mitől működik a termék? A szakértők szerint egyszerű placebóhatásról van szó. Egyeseknél pusztán a gyógyító tulajdonságba vetett hit is meghozhatja a kívánt eredményt. Dopeman már legalább egy esztendeje hord hasonló karkötőket.

- A bokszedzések során kisebb-nagyobb sportsérülések érnek, és azt vettem észre, hogy amióta ezeket az energizálókat hordom, gyorsabban regenerálódik a szervezetem. Lehet, hogy csak placebó-hatásról van szó, de én ezt tapasztaltam - vallja a rapper.

B. P-Hu-Zo

(Bors, 2011. november 25., péntek, 2+3. oldal)

## **A fogyasztói jogokat kéri számon Brüsszel**

Immár másodszer figyelmeztette Magyarországot az Európai Bizottság, amiért nem tartja tiszteletben a fogyasztók jogát, hogy számváltoztatás nélkül, egy nap alatt válthassanak szolgáltatót és nem kapnak egyértelmű tájékoztatást az internetszolgáltatók által alkalmazott adatforgalomkezelési gyakorlatról. A jogszabályok nemzeti jogba történő hiányos átültetése esetén az Európai Unió Bírósága pénzbüntetést szabhat ki.

(Népszava, 2011. november 25., péntek, 4. oldal)

## **Tananyag lesz a fenntarthatóság?**

Az Országgyűlésnek alárendelt Nemzeti Fenntartható Fejlődés Tanácsa november 30-ig fogad javaslatokat a fenntartható fejlődés stratégiájának társadalmi vitája kapcsán. A Be Fair! Alapítvány már korábban is szorgalmazta, hogy legyen önálló tantárgy az iskolákban a fenntartható fejlődés, így javaslatát eljuttatja az NFFT felé.

A non-profit szervezet kiemelte, hogy a kormány által már elfogadott, parlament elé kerülő köznevelési törvényjavaslat értelmében a jövőben kötelező lenne olyan tárgyakat is tanítani az iskolákban, amelyek eddig hiányoztak a palettáról. Így például a művészet és a honvédelmi nevelés, a KRESZ, az egészségnevelés, a családi életre nevelés, a pénzügyi-fogyasztóvédelmi ismeretek, sőt, a hon- és népismeret is kötelező tantárgy lenne.

"Gyermekeinket - többek között - meg kell tanítani egy hatékonyabb, zöld energiákra épülő energiafelhasználásra való áttérésre, a hulladékkezelés optimalizálására, a biodiverzitás

megőrzésére, a klíma- és élelmiszerválság elleni küzdelemre, mindezekkel kapcsolatban szemléletmód-váltásra, megfelelő viselkedésminták kialakítására. Különösen aktuális kérdés ez most, amikor a zöldgazdaság kialakulásának, egyfajta zöldbummnak vagyunk a szemtanúi. Aki ebből kimarad, azaz nem tanulja meg, mik is az alapvető fogalmak, az társaihoz képest a későbbiekben biztos, hogy lemarad." - nyilatkozta az alapítvány képviselője.

A non-profit szervezet [www.utajovobe.eu](http://www.utajovobe.eu) oldalán elérhetővé tett egy, a fenntartható fejlődés gyakorlati oktatásánál - a tanárok és a diákok, valamint a szülei számára is - használható oktatási segédletet. Az alapítvány szerint a köznevelési törvényjavaslatban szereplő leendő tantárgyakat érdemes lenne rangsorolni, és osztályozni, melyik élvezhet prioritást, ezen belül kiemelt szerepet szán a fenntartható fejlődésnek.

[http://www.piacprofit.hu/klimablog/fenntarthato\\_fejlodes/tananyag\\_lesz\\_a\\_fenntarthatosag.html](http://www.piacprofit.hu/klimablog/fenntarthato_fejlodes/tananyag_lesz_a_fenntarthatosag.html)

(piac-profit.hu, 2011. november 24., csütörtök)