

Lapszemle

2012. 7. hét

Bepanaszolták Brüsszelben az Erzsébet-kártyát

Kiváltságos elfogadóhelyek, százmilliós reklámköltségek Fidesz közeli cégeknél, a szociális üdültetésből kiszoruló családok - egyelőre ez a hozadéka annak, hogy az állam betört az étkezési jegyek piacára. Versenyjogi aggályok miatt azt fontolgatják a Magyarországon működő multinacionális étkezési-jegy-kibocsátók anyacégei, hogy az Európai Bizottsághoz fordulnak - tudta meg a HVG. Hátrányos megkülönböztetést látnak abban, hogy kizárólag a szakszervezeti és állami háttérű Nemzeti Üdülési Szolgálat (NÜSZ) Kft. által kibocsátott Erzsébet-utalvány után adóznak kedvező, 30,94 százalékos kulccsal a munkáltatók, a többi hasonló közterhe 51,17 százalékra ugrott - a tavalyi egységes 19,04 százalékról. Így a piacot évekig vezető trió, az Edenred Magyarország Kft., a Sodexo Pass Kft. és a Le Chéque Déjeuner Kft. - valamint tucatnyi kisebb versenytársuk -, most a túlélésért küzd. Pedig utalványaikat nagyjából 40 ezer üzletben és étteremben fogadják el, kétszer annyi helyen, mint az állam által preferált Erzsébetet.

(Népszava, 2012. február 11., szombat, 4. oldal)

A válság is segíti a csalókat

Hiába a milliós büntetések, becsapják az embereket a hitellel kecsegtető fogyasztói csoportok

Óvatosabbak az emberek a gyors gyarapodást ígérő fogyasztói csoportokkal szemben, s a büntetések hatására már a szervezők sem teljesen gátlástalanok. Ennek ellenére a válság miatt elszegényedett emberek még mindig nagyon könnyen lépnek mennek.

Hajdú Péter

Minimális javulás ugyan érzékelhető a fogyasztói csoportok működésében az elmúlt egy évben, azonban továbbra is jellemző a hiányos tájékoztatás, amivel a csoportokhoz csatlakozókat rendszeresen félrevezetik - mondta el lapunknak Gondolovics Katalin, a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szóvivője. Éppen a napokban fejeztük be azt a vizsgálatot, amelyben az InterCash Consulting Kft.-t, a Group Saving Kft.-t, a Navi Trend Kft.-t, a Connect Trade Kft.-t, a New Face Média Kft.-t és a Milsec Kft.-t a kiszabható maximális, összesen hatvanmillió forintba büntettük, mert megtévesztették vásárlóikat. A fogyasztói csoportokat szervező vállalkozások azt a látszatot keltve toborozzák ügyfeleiket, hogy akkor is pénzhez jutnak, ha a bankok számára hitelképtelenek. Meghatározott havi összeg fejében nagy értékű szolgáltatást ígérnek a jelentkezőknek, amit annál hamarabb kapnak meg, minél nagyobb havi törlesztőrészletet kezdenek fizetni. Az esetek jó részében azonban az ügylet részleteiről nem tájékoztatják a csoporthoz csatlakozókat. Arra például nem hívják fel a figyelmet, hogy a havi törlesztőrészleten túl regisztrációs és havonta fizetendő megbízási díj is terheli a csatlakozót, vagy hogy akár huszonöt évet is várhat az ígért szolgáltatásra - miközben minden hónapban törleszt. A bonyolult nyelvezetű szerződésekben nehezen igazodnak el a fogyasztók, különösen, ha alacsony iskolázottságú csoportokat céloznak meg vele. Újdonság, hívta fel a figyelmet a szóvivő, hogy januártól a végleges megoldás kidolgozásáig, 2014. január 1-

jéig tilos új fogyasztói csoportokat alakítani, a létezők működését azonban egyelőre nem korlátozták. A jogszabály éppen időben született: a válság idején megszorult emberek hiszékenységre építve az elmúlt egy-két évben jelentősen emelkedett a fogyasztói csoportok ellen indított eljárások száma. Biztató viszont, hogy az emberek egyre öntudatosabbak, és mind többen utánanéznek a cégnek, mielőtt szerződnének velük. Ezt mutatja, hogy az elmúlt időszakban egyre több telefonhívás érkezik a GVH-hoz ez ügyben. Az esetek döntő részében a szerződéskötést követő harminc napon belül minimális veszteséggel kiszállhatnak az ügyfelek a rossz üzletből, csak a regisztrációs díj egy részéről kénytelenek lemondani. Ha viszont egy hónap elteltével szeretnének visszalépni, akkor már csak a futamidő végén, és kamat nélkül juthatnak hozzá befizetéseikhez. Ekkor sem vették el azonban minden, hiszen a versenyhivatal ugyan nem foglalkozik egyedi ügyekkel, az általa indított vizsgálatok eredményét és a kiszabott büntetéseket azonban fel lehet használni, ha valaki egyedi pert indít a tisztességtelen vállalkozás ellen. Jó hivatkozási alap, hogy az elmúlt tíz évben huszonkilenc esetben indított vizsgálatot a GVH fogyasztói csoportok működtetői ellen, s minden esetben bűnösnek találták a vállalkozásokat.

(Magyar Nemzet, 2012. február 11., szombat, 14. oldal)

Az e-cigi szabályozása: füstbe ment terv

A dohányzási füstbe ment terv tilalom bevezetése is növelhette az e-cigi segédletével leszokók számát Jelenleg azt sem tudni, hogy minek minősül az e-cigi.

Gyorsuló ütemben terjed az e-cigaretta, ám a termékre vonatkozó szabályozás évek alatt sem tudta utolérni a technológiai fejlődést. Pedig a dohányzási tilalom szigorítása, a leszokás iránti vágy vagy éppen a spórolás miatt mostanra valószínűleg több tízezren szívnak e-cigarettát. Az viszont kérdéses, minek minősül az e-cigi, pontosabban a hozzá való nikotintartalmú patron, és milyen engedélyek szükségesek a forgalmazásához. Az Országos Gyógyszerészeti Intézet (OGYI) 2008-as állásfoglalása alapján a benne található tiszta nikotin miatt gyógyszernek minősül. Eszerint gyógyszerként kellene engedélyeztetni -mint például a nikotinos tapaszokat -, de úgy tudjuk, ezt még senki nem kezdeményezte.

Ex-lex állapot

Az OGYI nem nyilatkozott a témában, helyette a Nemzeti Erőforrás Minisztériumhoz irányított minket. Az egészségügyért felelős államtitkárságtól azonban szűkszavú választ kaptunk: „A nem dohányzók védelméről szóló törvény 2012. január 1-jétől hatályba lépett módosításával kapcsolatos tapasztalatok összegyűjtése és egyeztetése jelenleg folyamatban van. A szabályok változásával kapcsolatos javaslatokról az egyeztetések befejezte után dönt a Nemzeti Erőforrás Minisztérium Egészségügyért Felelős Államtitkársága.” A helyzet tisztázása érdekében, mint leendő forgalmazók, az ÁNTSZ-nél érdeklődtünk. Az illetékes először „furcsa helyzetnek” minősítette a kérdést, aztán elismerte, hogy jelenleg nem kell engedély az árusításhoz. Később arról beszélt, hogy voltak már ellenőrzések, állítólag le is foglaltak árukészletet, bár az számunkra nem világos, milyen jogon. Jó tanácsként azt mondta az ügyintéző, hogy inkább várjunk az üzletnyitással, vagy kérdezzük meg a gyógyszerészeti intézetet. Mint azt Fülöp Zsuzsannától, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivőjétől megtudtuk, ők nem tehetnek semmit, legfeljebb a műszaki termékekre vonatkozó szabályok alapján vizsgálhatnák például a készülékek érintésvédelmét. Ám erre vonatkozó bejelentést eddig nem kaptak, így nem is ellenőriztek. A kör bezárult, és minden jel arra mutat, hogy ma Magyarországon semmilyen előírás nem vonatkozik ezekre a termékekre. Szinte bárki árulhat elektronikus cigarettát és a hozzá való, folyadékkal töltött patron. Jogilag annak sincs akadálya, hogy kiskorúaknak is eladjanak e-cigarettát, igaz, arra több kereskedő figyelmeztet, hogy a termék 18 éven felülieknek készült. A reklámozás sincs korlátozva, nemrégiben az egyik teleshop cég hirdetett e-cigarettát a tévében.

Négyéves ügy

A szabályozás késlekedése azért is furcsa, mert csaknem négy évvel ezelőtt már napirenden volt a téma. A fideszes Koszorús László 2008-ban szorgalmazta a bevizsgálást és a szabályozást, ám a kérdés végül nem került a parlament elé. Akkor Falus Ferenc országos tisztifőorvos is kijelentette, hogy engedély nélküli gyógyszerhatóanyag- forgalmazás zajlik. Kondorosi Ferenc kormánybiztos pedig ezzel összhangban úgy nyilatkozott: amíg a termék nem kapja meg a szükséges engedélyeket, tilos forgalmazni.

A jövőbeli szabályozás irányát illetően adhat némi fogódzót a Nemzeti Erőforrás Minisztérium tavalyi tájékoztatása, amelyet az interneten találtunk. E szerint ha a termék tartalmaz dohánykivonatot - vannak ilyen patronok -, akkor dohányterméknek minősül. Vagyis a hagyományos cigarettával egy kalapba kerülne az e-cigi, jövedéki adó sújtaná, nemlehetne reklámozni, 18 évesnél fiatalabbaknak eladni, és ha 2013-ban életbe lép a szabályozás, csak trafikokban lehetne árusítani. A másik eset, ha az e-cigibe való folyadék dohánykivonatot nem, de nikotint tartalmaz. Ebben az esetben a terméknek keresztül kell mennie a gyógyszerek engedélyezésére vonatkozó eljáráson, majd meg kell felelnie a gyógyszergyártásra, gyógyszerforgalmazásra és a gyógyszerek reklámozására vonatkozó uniós előírásoknak.

(Metropol, 2012. február 13., hétfő, 8-9. oldal)

Remény a devizahiteleseknek! Hatvan hónapnyi haladék

Áprilistól az idei év végéig lehet újra jelentkezni

Remény a devizahiteleseknek! Hatvan hónapnyi haladék

Megyei körkép - A kormány szerdai ülésén elfogadta az árfolyamgát intézményének módosítását a Bankszövetséggel tavaly decemberben kötött megállapodás szerint.

A Nemzetgazdasági Minisztérium tájékoztatása szerint a deviza alapú jelzáloghitel-adósok, valamint a deviza alapú lízingszerződéssel rendelkezők az idei év végéig kezdeményezhetik az árfolyamvédelmi rendszerbe való belépést. Az árfolyamrögzítést 60 hónapig, de legfeljebb 2017. június 30-ig biztosítják. Így az egyes devizák árfolyam-ingadozása nem hat a jelentősen csökkentett havi törlesztőrészekre. A havi törlesztőrész- let árfolyamgát feletti részének kamattörlesztésre eső hányadát a hitelező és az állam megtéríti, így a gyűjtőszámlára csak a tőketörlesztés árfolyamkülönbözete kerül. Az adósnak a gyűjtőszámlán esetlegesen felhalmozódó hitelösszeget 2017 júliusától kell visszafizetnie havi törlesztőrészekben. A törvényjavaslatot a kormány még ezen a héten benyújtja az Országgyűlésnek, és a törvény hatálybalépését követően az ügyfelek jelezhetik a programba való belépési szándékukat.

A most bejelentett lehetőség újdonsága, hogy a lízingesek is segítséget kaphatnak, de a devizában törlesztő devizahitelek nem. A kabinet számításai szerint az árfolyamrögzítéssel az átlagos adós 59 ezres törlesztője 41 ezer forintra csökkenhet. A kedvezményes törlesztésre áprilistól az idei év végéig lehet jelentkezni. A közzsféra dolgozóit a bankok soron kívül bírálják el, és egyszeri, vissza nem térítendő támogatást is kapnak az államtól július 1-jéig, ami 10 milliárdos költségvetési kiadást jelent. A dokumentum szerint az árfolyamrögzítés 60 hónapja alatt a 300-450 ezer érintett kamattámogatása 103-154 milliárd forintos költségvetési kiadást jelent.

Új remény a devizahiteleseknek a Banki és Végrehajtási Károsultak Fogyasztóvédelmi Egyesület főtitkára szerint. Kovács László elmondta: a devizahitelek kilátásait javította az, hogy Lázár János, Hódmezővásárhely polgármestere országgyűlési képviselő, frakcióvezető is vitába keveredett az egyik bankkal. Végre megváltozhat a korábbi helyzet, melyben a politikai akarat hiánya miatt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) mint a jogi igazságosság

legfőbb öre jelentős önmérsékletet tanúsított a bankokkal szemben azzal a felkiáltással, hogy bármilyen mélyreható intézkedése megrendítené a banki rendszer működését, ezért került a pénzintézetekkel a konfliktusokat.

Eddig végtörlesztések

A Portfolio.hu adatai szerint 141 976 hitelszerződést zártak le a végtörlesztéssel a háztartások. Mivel egy ügyfél több hitelt is végtörleszthetett, az érintett devizahitelek száma ennél kisebb. Piaci árfolyamon számolva 1073,7 milliárd forintnyi deviza-jelzáloghiteltől szabadultak meg január végéig.

http://naplo-online.hu/gazdasag/20120209_devizahitelek#s=rss

(naplo-online.hu, 2012. február 10., péntek)

Vigyázz, Kész, Pénz!

A K&H Bank vetélkedőjében, a gyerekek több éves pénzügyi tervvel készülnek álmaik megvalósítására.

Nagy sikerrel indult az idei tanévi K&H Bank, Vigyázz, Kész, Pénz! országos tudásversenye. 539 csapat jelentkezett a pénzügyi vetélkedőre az ország minden területéről. Az első forduló feladatainak megoldásában 2700 kisdíák vett részt. A legjobb csapatok a márciusban induló regionális középdöntők során mérhetik össze pénzügyi tudásukat. A döntőre májusban kerül sor. A verseny zsűrijéhez nemrégiben csatlakozott Varga Izabella, az RTL Klub népszerű színésznője is.

Az első, online fordulóban a csapatoknak többek között a pénzügyek világához kapcsolódó matematikai feladatot kellett megoldaniuk. Tanácsokat kellett adniuk, hogyan lehet takarékoskodni, valamint a felső tagozatos diákoknak egy fogalmazást kellett írniuk a legfőbb álmukról, és arról, hogyan tudnák az ehhez szükséges anyagiakat előteremteni.

A verseny során a Bank nemcsak a tanulókat, hanem az iskolákat és a pedagógusokat is díjazza. A gyerekek Netbookot, iPod-ot, hordozható DVD lejátszót, digitális rajztáblát és egyéb értékes ajándékokat, az iskolák irodatechnikai berendezést, sportszercsomagot, valamint könyvcsomagot nyerhetnek. A felkészítő pedagógusok munkáját ajándékutalvánnyal jutalmazzák.

A K&H Csoport a verseny elbírálására Szalay Györgyöt, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Kultúra Központ vezetőjét, Dr. Grimm Krisztinát, a Fogyasztóvédelmi Iroda vizsgáló vezető főtanácsosát, Macher Szabolcsot az r-time ügyfélkapcsolati igazgatóját, Kohári Editet, a Frame Film Kft. ügyvezető igazgatóját, Holló Márta televíziós szerkesztőt és műsorvezetőt, valamint Varga Izabellát, az RTL Klub színésznőjét kérte fel.

<http://btl.hu/cikk/2012/02/09/vigyazz-kesz-penz>

(btl.hu, 2012. február 10., péntek)

Brutális vízszámla várhat az ingatlantulajdonosokra

Az elmúlt napok fagyos időjárása az előrejelzések szerint tovább folytatódik, ezért a későbbi bosszúságok, magas vízszámlák elkerülése végett mindenképpen gondoskodjunk a vízórák védelméről - figyelmeztet a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége.

Sokan nincsenek tisztában azzal, hogy ez kinek a feladata, ha bekövetkezik a vízóra vagy a vízvezeték elfagyása, akkor milyen költségeket és kinek kell kifizetnie. Fontos tudnunk, hogy függetlenül attól, hogy kinek a tulajdonában van a vízmérő, a mérőhelyek tisztán tartásáról, a megközelítés biztosításáról, a fagy elleni védekezésről az ingatlan tulajdonosának kell

gondoskodnia. Ugyanígy a vízdíjelszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és védelméért is a fogyasztó felelős, a vízmérő rendellenes működéséről pedig haladéktalanul értesíteni köteles a szolgáltatót.

A nagy hidegben maga a vízmérő, illetve akár a falon belül lévő vízvezeték hálózat is károsodhat, érdemes előre felkészülni a téli hidegre. A legtöbb probléma a télen nem használt, nem fűtött nyaralókban szokott előfordulni.

Amennyiben maga a vízvezeték károsodik, és az elzárt csapok ellenére valahol elfolyik a víz, akkor a vízmérő által mutatott mennyiséget kell kifizetnünk.

A másik gyakori eset, amikor maga a vízmérő károsodik, ebben az esetben, ha a vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani. Ez télen nem használt nyaralók esetén kifejezetten hátrányos lehet a fogyasztók számára, hiszen a jogszabály nincs arra tekintettel, hogy pontosan mikor használja a nyaralót, mikor veszi igénybe a vízszolgáltatást, téli időszakra is ki fog jönni egy átalányösszeg.

Amennyiben a vízmérő hibásodott meg, és a fenti számítás szerint kell fizetnünk a vízdíjat, akkor ugyanezen számítás szerint kell megfizetnünk a szennyvízdíjat is, ha közműves szennyvízelvezetés szolgáltatással rendelkezünk. Kicsit könnyebb a helyzet, ha az ivóvízvezeték hibásodott meg, mert ebben az esetben nem kell megfizetni a szennyvízdíjat azon vízmennyiség után, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.

Mit lehet mégis tenni? Utólag már nem sokat, a legfontosabb a megelőzés.

Érdemes vízteleníteni még ősszel, de akár még most is olyan ingatlanok esetében, melyeket huzamosabb ideig nem használunk. A vízmérő-aknák esetében érdemes némi szigetelésről gondoskodni, mely lehet egy hungarocell lap, vagy akár egy kartondoboz fejjel lefelé a vízmérőre állítva.

http://penzcentrum.hu/energia/brutalis_vizszamla_varhat_az_ingatlantulajdonosokra.1031524.html

(penzcentrum.hu, 2012. február 10., péntek)

Elvárható és remélt szolgáltatások a wellness szállókban

Mindenki vágyik egy kis lazulásra, amire megfelelő terep lehet a töretlen népszerűségnek örvendő wellness-szállodák egyike. Mit várhatunk el ezektől, és mit tehetünk, ha a felét sem kapjuk annak, amit reméltünk?

A wellness-szállodák növekvő népszerűségének még a válság sem vetett gáncsot. De vajon tudjuk-e, mit is takar pontosan a csábító wellness kifejezés? Ha a válaszuk nem, ne csüggedjünk: senki sem tudja. A wellness ugyanis jogilag nem pontosan meghatározható szolgáltatás.

Wellness lehet bármi, ami segít megteremteni a lelki és testi nyugalmunkat: fürdőzés, sport, reformtáplálkozás vagy mindezek tökéletes pihenéssé összegyűrt kombinációja. Ezen tevékenységek üzése elméletileg bárhol lehetséges, de talán nem véletlen, hogy az oly megfoghatatlan fogalomra egész szolgáltatási centrum- és szállodahálózat épült. Bár azt hihetnénk, hogy más egészségügyi tevékenységet folytató intézményekhez hasonlóan a wellness-szállodákra is vonatkozik valamilyen minősítési rendszer, ez sajnos nem így van.

Míg a jogilag sokkal pontosabban körülhatárolt gyógyszállókat szigorúan ellenőrzi és nyilvántartja az ÁNTSZ, addig a wellnesshotelek esetében nincs hasonló minősítési rendszer. A ma hivatalosan Magyarországon működő harminckét gyógyszálló listája megtalálható az ÁNTSZ honlapján

, így előre ellenőrizni tudjuk, hogy a pihenésünkhöz kiválasztott szálloda valóban azt nyújtja-e, amit ígér. Ha utóbb kiderül, hogy mégsem, panaszunkkal nyugodtan fordulhatunk az ellenőrzést végző ÁNTSZ-hez. A wellness-szállók esetén azonban marad a tanácstalanság: ha nem azt kapjuk,

amire számítunk, akkor nyeljük egy nagyot, és igyekezzünk a kellemetlenségek ellenére jól érezni magunkat, vagy panaszkodjunk, hátha sirámunk meghallgatásra talál?

Kapcsolódó jogszabály

45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről

Felszereltségi minimum

Ahhoz, hogy meg tudjuk ítélni, valóban wellness-szállóba érkezünk-e, a következőket vegyük sorra. A wellness-szállónak legalább három csillaga, egy beltéri medencéje, kétféle szaunája vagy gőzfürdője van, masszázst, arc-, test-, kéz- és lábápolási lehetőségeket kínál, fitnesztermében kardiógépek és edző várja a betévedőket, éttermében reform- és vegetáriánus ételek között is válogathatunk.

A kikapcsolódást segítik a szintén kötelezően nyújtandó aerobics- vagy egyéb sportolási és mozgásprogramok (legalább négyféle), valamint a közösségi, kulturális és zenei események. A wellness-szálló elengedhetetlen kelléke az egy fő szakirányú végzettségű dolgozó. Az elvárásokat megfogalmazó rendelet segít, hogy az alternatív életmódtól ódzkodók is jól érezzék magukat: hagyományőrző magyar ételeket is kínálni kell, jöhet a pörkölt és az "egyéb közérzetjavító szolgáltatások".

Az extrák

A felsoroltak meglétét nem árt előre ellenőrizni. Ha a szálloda honlapján nem írnak például medencéről és szaunáról, ne legyünk restek telefonon vagy e-mailben rákérdezni. A jogszabály azonban csak a szállodák imént ismertetett felszereltségét írja elő, az továbbra is kérdés, hogy milyen jóléti szolgáltatásokra számíthatunk. Érdemes tehát pontosan tájékozódni, hogy a befizetett díjért cserébe pontosan mire is tarthatunk igényt.

Például hogy a masszázs csak lehetőség-e, vagy a szolgáltatás része? Hiszen ha a nyugalom remélt talpmasszázsra akkor derül ki, hogy külön kell fizetni érte, amikor már köntösben várjuk az áhított lazulást, könnyen feszültség forrásává válhat. Ha ezeket jó előre tisztázzuk, kevesebb csalódás fog érni minket a pihenés alatt.

Mindenképp igyekezzünk tehát még az utazás előtt minden kérdésünkre választ találni, ugyanis a szomorú igazság az, hogy jogi szabályozás és pontos fogalmak hiányában egyáltalán nincs elvárható szolgáltatási minimum a wellness területén. Lehet, hogy még azért is pénzt kérnek, amit józan ésszel alapellátásnak gondolnánk, például az edzőterem vagy a szauna használatáért. Persze a forgalom növelése érdekében a legtöbb ilyen létesítmény a szállásdíj mellé egy-egy ingyenes kényeztető szolgáltatást is kínál, de hogy mit és milyen értékben, az széles skálán mozog.

Hiány esetére

Ha tudatos utazóként jól felkészültünk, mindennek utánanéztünk, és még így is kiderül, hogy bizony a szálloda mégsem annyira wellness, mint ígérte, vagy a remélt szolgáltatások elmaradnak, akkor marad a panasz. Mint minden utazási típusnál, a panasz elsődleges helye itt is a pihenés helyszíne, tehát maga a szálloda. Ha szervezett keretek között utaztunk, és a szervező irodának van jelen képviselője, akkor őt keressük, egyéb esetben fordulunk a recepcióhoz.

Nem érdemes a hazaérkezésig várni azzal, hogy a meghirdető irodánál panaszt tegyünk, ha ugyanis a helyszínen elmulasztottuk a tőlünk várható tudatosabb magatartást, utóbb már egy megalapozottnak vélt panaszt is szinte lehetetlen bizonyítani. Ha a gond súlyosabb, és már a szálloda alapfelszereltsége is hiányos wellness-szempontról, akkor érdemes a panaszt nemcsak a helyszínen rögzíteni, hanem valamely hatóság felé is jelezni. Két intézmény jöhet szóba panaszfórumként: a területileg illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy a Gazdasági Versenyhivatal.

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/elvarhato-es-remelt-szolgaltatasok-wellness-szallokban>

(tudatosvasarlo.hu, 2012. február 10., péntek)

Bővül az ingyenes pénzügyi tanácsadói szolgálat

Áprilistól bővíthet a PSZÁF támogatásával működő, a fogyasztók számára ingyenesen elérhető vidéki pénzügyi tanácsadó irodák száma. A PSZÁF az eddigi 8 helyett 11 megyeszékhelyen elérhető pénzügyi tanácsadó irodahálózat kialakítására és működtetésére írt ki közbeszerzési eljárást két éves időtartamra.

A 2011 tavaszán tevékenységüket nyolc megyeszékhelyen megkezdő pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák tavaly 9 hónap alatt összességében mintegy 3800 ügyfélmegkeresést - jelentős számban például a devizaalapú jelzáloghitelre vonatkozó panaszokat, információkéréseket - kezeltek. Az irodák tavaly jelentős szerepet vállaltak egyebek közt a fix árfolyamú végtörlesztéssel kapcsolatos információnyújtásban, panasztovábbításban is, de az év során nagy számban nyújtottak eligazítást többek közt a nyugdíjpénztári reálhozamok (a hozamgarantált tőke feletti összeg) kifizetésével vagy a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási kárügyintézéssel kapcsolatos témákban is.

Az irodahálózatot jelenleg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) anyagi és szakmai támogatásával, pályázat alapján kiválasztott - a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületét, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületet és az Indra Biztosítottak és Pénzügyintézeti Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesületét összefogó - konzorcium működteti egy évre szóló szerződés keretében.

A szerződés pozitív tapasztalatai és a kedvező lakossági visszajelzések alapján a PSZÁF indokoltnak tartja a tanácsadó irodahálózat további működtetését és bővítését is az eddig le nem fedett térségekre. A cél változatlanul az, hogy a vidéken élő fogyasztók is helyben tudják elérni a számukra szükséges pénzügyi információkat, ismereteket, független tanácsokat, illetve lakóhelyük közelében tájékozódhassanak jogorvoslati lehetőségeikről. (A válság alatt sem nőtt a magyarok pénzügyi tudatossága, csak a bankokba vetett bizalom csökkent)

. Elsősorban a középiskolások körében kellene kezdeni a pénzügyi kultúra oktatását.)

Ennek érdekében a PSZÁF közösségi nyílt közbeszerzési eljárást folytat a hálózat kialakítására és 2 éves működtetésére. A felügyeleti szándék szerint 11 megyeszékhelyen - Békéscsabán, Debrecenben, Egerben, Győrött, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Székesfehérváron, Szegeden, Szombathelyen és Zalaegerszegen - tevékenykednének a pénzügyi tanácsadók. Az ajánlati felhívás szerint a hálózat irodái a városközpontok közelében helyezkednek majd el, s hétköznaponként legalább napi négy órán át elérhetők lesznek. Az irodahálózat pénzügyekben képzett, fogyasztóvédelmi kérdésekben tapasztalattal bíró, független tanácsadók útján segíti majd a fogyasztókat.

A nyertes ajánlattevő a pénzügyi tanácsadó hálózatot a következő két évben a PSZÁF szakmai támogatása és kontrollja mellett működtetheti. (Az Új Széchenyi Terv sikeres pályázatainak segítése érdekében tájékoztató, tanácsadó programirodák működnek, többek között Szolnokon.)

http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/penz/bovul_az_ingyenes_penzugyi_tanacsadoi_szolgalat.html

(piac-profit.hu, 2012. február 10., péntek)

Malév - Fogyasztóvédők: a kártalanítási igényt térítéses levélben küldjék

Budapest, 2012. február 11., szombat (MTI) - A Malév-jeggyel rendelkezők minden esetben írásban, ajánlott-térítvényes levélben küldjék el kártalanítási igényüket javasolja a Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Közhasznú Egyesület - mondta el az Nagy József ügyvéd, az egyesület szakmai igazgatója az MTI-nek.

A jelenleg rendelkezésre álló információk alapján - fűzte hozzá -, ha a Malévnál vásárolták a jegyet, a Malévhoz, ha utazási irodánál vagy jegyértékesítőnél, akkor ott kell bejelenteni az igényt, s ha bankkártyával fizetett, akkor a kártyát kibocsátó bankhoz kell fordulni.

Praktikus tanácsként javasolja a szakmai igazgató, hogy a levél röviden tartalmazza, hogy hol, mikor vásárolta az utas a jegyet, mikor, melyik járatral, hová repült volna. Mellékelni kell a jegy és a kifizetés megtörténtét igazoló bizonylat másolatát. Másolatát és nem az eredeti példányát - hangsúlyozta Nagy József. Egyszerűsítheti a visszafizetést a bankszámlaszám megadása.

Ha az utast egyéb kár érte a járat törlésével kapcsolatban, például a célállomás helyén már szállást foglalt és ezt kifizette, nem tudja lemondani vagy stornó díjat számítanak fel a lemondásért, akkor az utas ezt az igényét is érvényesítheti. A fogyasztóvédő egyesület azt javasolja, hogy amennyiben utazási irodánál vagy jegyértékesítőnél vásárolt repülőjegyről van szó, akkor a vásárlás helyén jelentse be igényét. Minden egyéb esetben forduljon a Malévhoz. Ezekben az esetekben is a fent már leírt írásos formát javasolja a fogyasztóvédelmi egyesület.

A repülőjegy árának visszatérítésén kívül az utast az európai uniós szabályozás alapján kártalanítás is megilleti. Ennek mértéke: 1500 kilométerig 250 euró, 1500 kilométeren túl az EU-n belül, azon kívüli 1500-3500 kilométer között 400 euró, minden egyéb esetben 600 euró illeti meg az utast, akinek járatát törölték. Ezt az igényét a légitársasággal szemben tudja az utas érvényesíteni. Ebben az esetben is azt javasolja a Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Közhasznú Egyesület szakmai igazgatója, hogy az utas írásban jelentse be igényét.

-MTI-

<http://feedproxy.google.com/~r/mon/orszagos/~3/r-D1ZAcqQf4/1904461>

(mon.hu, 2012. február 11., szombat)

Hazainak jelölnek sok terméket a boltok polcain

TEOL/M.I.

Még mindig sok megtévesztő eredetjelölés található a magyar termékekre vonatkozóan plakátokon, a címkéken és akciós kiadványokban.

Ez derült ki a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség és a Teszt plussz online fogyasztóvédelmi magazin felméréséből.

A civil fogyasztóvédők az elmúlt egy évben azt vizsgálták, hogy az áruházláncok milyen módon élnek a termékek magyar eredetére utaló emblémák, ábrák, feliratok előnyeivel.

Jó néhány üzletlánc használ magyar jelölést noha az alapanyagok külföldi származása miatt ezt nem tehetné. A fogyasztóvédők azt javasolják, hogy a vevők ellenőrizzék a magyarnak feltüntetett áruk származását.

<http://www.teol.hu/cikk/426413>

(teol.hu, 2012. február 11., szombat)

Nettó becsapás: miért drágább a nagyobb kiserelés?

Becsaphatja a vásárlókat a termékek egységára - értesült az InfoRádió több hallgatójától. Valóban gyakran előfordul, hogy egy termék kilogrammonkénti egységára megmagyarázhatatlanul magasabb, mint ugyanannak az árunak egy kisebb kiserelésű változata - erősítette meg információkat Kispál Edit fogyasztóvédelmi szakjogász, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének szóvivője.

A józan paraszti ész azt diktálná, hogy a nagyobb kiserelésű termék fajlagosan olcsóbb, ehhez képest sokszor azt tapasztalhatjuk, hogy ugyanazon termék esetében drágább a nagyobb kiserelés - mondta az InfoRádióknak a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének szóvivője.

Kispál Edit azt javasolja a vásárlóknak, hogy még akciós termékeknél is nézzék meg, hogy ugyanaz a termék kisebb vagy nagyobb kiserelésben milyen egységárral szerepel, mert elképzelhető, hogy nem az akciós termék az olcsóbb. A jelenlegi jogszabályok csak azt követelik meg, hogy a terméken szerepeljen az ár és az egységár. Ha ez megvan, akkor a forgalmazó eleget tett a kötelezettségének. Csak azt tudjuk javasolni, hogy a vásárló mindig vesse össze az egységárakat - mondta a szóvivő. Jogilag nem lehet tenni semmit, a termék szabadáras, minden gyártó úgy alakítja az árait, ahogy gondolja és ahogy el tudja adni a terméket - tette hozzá Kispál Edit.

Hanganyag: Herczeg Zsolt

<http://inforadio.hu/hir/belfold/hir-480111>

(inforadio.hu, 2012. február 11., szombat)

Érdemes számolni a fogyasztóvédelmi szigorral

Nagy Andrea Magdolna

A Malév leállása miatt ismét középpontba kerültek a fogyasztók jogai. A vállalkozások azonban általában is erősödő szigorral és nagyobb fogyasztóvédelmi bírságokkal számolhatnak az idén.

A Malév-csőd résztvevői - értve ezalatt az államot, a légitársaságot, de a fogyasztóvédelem egyes civil és állami szereplőit is - egymásnak valamelyest ellentmondóan találgtatják, vajon ki fogja megtéríteni a megvásárolt jegyek árát. Különösen, mert egy közvetlen hatállyal rendelkező uniós jogszabály járattörítés esetére kötelező kártalanítást ír elő a légitársaságok számára, miközben a jelen helyzetre kibocsátott magyar kormányrendelet szerint csak azokat kell kártalanítani, akik a leállást követő három napon belül utaztak volna. Nehéz dolguk van hát a pórul járt ügyfeleknek, csakúgy, mint a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének is, ha reagálni kíván a Malév lépéseire. A fogyasztóvédelmi hatóságok szankcionálási gyakorlata mindenesetre egyre szigorúbb. Már tavaly is gyakran szabtak ki rekordösszegű bírságokat: egyes SMS-alapú kvízzjátékok miatt például a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 100 és 200 millió forintos büntetést állapított meg, de szankcionált kisebb összegekkel számos reklámszlogent, hiányos, avagy megtévesztő tájékoztatást, illetve kereskedelmi gyakorlatot is. Szintén igen aktív a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Tisztességtelen általános szerződési feltételek alkalmazása miatt több pert indított és nyert számos pénzügyi vállalkozással szemben. A bankokra akár heti rendszerességgel szab ki több tízmillió forintos bírságokat, ahogyan azt a végtörlesztési űrlapok ügyében tette az ősszel. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) pedig zéró toleranciát hirdetett a piacfelügyelet területén. Nem éri be az EU hasonló intézményei között elért dobogós, harmadik helyezéssel, így a fogyasztók biztonságára veszélyes termékek gyártói és forgalmazói 2012-ben szintén tucatnyi ellenőrzésre számíthatnak. Márpedig, ha mulasztanak, a főszabály szerint kötelező módon bírságolják majd meg őket. A cégvezetők - személyes tapasztalataim szerint is - általában elégedettek cégeik fogyasztóvédelmi tevékenységével. Működtetnek ügyfélszolgálatot, jól látható helyen tartják a vásárlók könyvét, rendszeresen vagy eseti jelleggel oktatást szerveznek a reklamációkezelésért felelős alkalmazottaiknak. A fogyasztóvédelmet nem tekintik kockázati tényezőnek, nem úgy, mint mondjuk az árfolyamot. Pedig hatalmas összegek forognak kockán. Sokszor azzal nyugtatják magukat, hogy kizárólag a gyártó, az anyacég felelősségi körébe esnek a bírságok. Tévednek. A fogyasztóvédelmi jogsértések döntő többségéért a magyarországi forgalmazók tartoznak helytállni. Még nem is olyan régen a fogyasztóvédelmet el lehetett intézni egy kézmozdulattal, kalkulálható kiadás volt a bírság. A 100 millió forintos nagyságrend, illetve a folyamatos ellenőrzések miatt felhalmozódó kisebb tételek azonban nyilván tűréshatáron kívül esnek. Ráadásul érezhetően erősödik a civil tudatosság, és a politika is fogékonyabb a témára. Az idén minden bizonnyal elkészül a tavaly őszre ígért fogyasztóvédelmi törvénymódosítás, amelytől sok részterületen újabb

hatósági jogköröket vár a szakma. Az intézmények között pedig természetesen egyfajta verseny zajlik, bizonyítandó a létjogosultságukat. Mindez a fogyasztóvédelem felértékelődéséhez vezet. A 2012-ben várható hatósági ellenőrzések a forgalmazói lánc valamennyi tagjára kiterjednek majd, azaz pestiesen szólva senki nem úszhatja meg a felelősségre vonást. Azok sem, akiket a közelmúltban már megvizsgáltak. A javulás jelét nem vagy alig mutató területekre az NFH újabb ellenőrzésekkel tér vissza. A szavatossággal, a jótállással, az árubemutatóval vagy az árfeltüntetéssel kapcsolatos vizsgálatokra már a tavalyi évben is azért került sor - ismételten -, mert lényegében nem javul a helyzet. Ugyanakkor nem csak bírságok jelentik a fogyasztóvédelem „költségeit”. Az általános szerződési feltételek tisztességtelen kikötéseit árgus szemekkel vizsgálja az NFH, ezért a fogyasztóvédelmi eljárások - egy közérdekű per megindításától függetlenül - sokszor a kinyomtatott ismertető vagy egyéb dokumentum újragyártásának kötelezettségével is járnak, ami több ezer, tízezer példány esetén nem kis költség. Szigorú számadású, hologrammal ellátott jótállási jegyek esetében már tetemes az így előre be nem tervezett veszteség - ahogyan egy komplett turisztikai prospektus újraindítása is jelentős teher az amúgy is pangó utazási piac szereplői számára. A hatóságok azonban nem feltétlenül csak büntetni akarnak. Elsődleges céljuk a fogyasztókkal szembeni visszaélések visszaszorítása. Ennek jegyében az NFH a prevenciót és együttműködést is fontosnak tartja, így sok esetben lehetséges hatósági szerződést kötni, melynek következtében a cég nem bírságot fizet, hanem lényegében a fogyasztóvédelmi hiányosságait pótolja be. Az NFH bevezette a jogkövető cégek „pozitív listáját”, amelyre az árfelszámítással, jótállással-szavatossággal kapcsolatos témavizsgálatok során ellenőrzött és jogkövetőnek bizonyult cégek kerülhetnek fel. Sőt, svéd mintára nemzeti termékkosarat hoztak létre, minőségi árukból összeválogatott, biztonságos árukkal. A következő nagy újítás a fogyasztóbarát embléma lesz, amelynek bevezetési kritériumrendszere még nem publikus, de az biztos, hogy azok a cégek kaphatják meg, akik „többet tesznek” a fogyasztók védelméért, mint a pusztán jogkövetés. Ez a többlet pedig - a legújabb sajtóhírek szerint - akár egy hatékony ügyfélszolgálat, akár költség nélkül adott többletgarancia is lehet. A hatóság pozitív lépéseit azonban csak olyan vállalkozások tudják érdemben kihasználni, akik a normális üzletmenet elengedhetetlen részének, sőt, a stabil profittermelés forrásának tekintik a fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazását. Akiknek eső előtt van szüksége a köpönyegre.

A szerző a Lakatos, Köves és Társai Ügyvédi Iroda ügyvédje

(Világgazdaság, 2012. február 14., kedd, 16. oldal)

Visszatérne az AAA Auto

Használtpiac - Három évvel azután, hogy elhagyta a magyar piacot, ismét megkezdene a használtautó-kereskedelmet a prágai székhelyű AAA Auto. Hírek szerint elsőként a főti telephelyét nyitná újra a cég, amely vélhetően külföldről hozna autókat, miután az új regisztrációsadó- táblázat az öreg autók importját az előzőnél jobban támogatja.

Három év után visszatérne a magyar használtautópiacra az AAA Auto, talán azért, mert az új regisztrációsadó- szabályzat az öreg autók behozatalát az előzőnél jobban preferálja.

Demeter Kálmán

Visszatér a magyar piacra az AAA Auto, mely a hírek szerint elsőként a főti telephelyét nyitná újra, miközben egy-két kereskedő vállalkozását is felvásárolná. A döntés mögött egyrészt az áll, hogy az új regisztrációsadó-táblázat az öreg autók behozatalát az előzőnél jobban preferálja, másrészt, mivel alig van újautó-értékesítés, nem is „képződik” használt autó Magyarországon. Az AAA pedig vélhetően külföldről hozna gépkocsikat. Az új „regadó” ugyan csak január elsejétől hatályos, de annak egy részlete, az úgynevezett avultatási táblázat már tavaly július óta él. Az avultatási skála módosítása az Európai Bizottság által több éve indított kötelezettségsszegési eljárás mihamarabbi lezárása érdekében vált szükségessé. Az avultatás időtartama 20-ról 15 évre rövidült,

vagyis 189 hónapnál idősebb kocsi forgalomba helyezésénél a regisztrációs adó 90 százalékát nem kell befizetni. Az új regisztrációsadó-tábla jóval alacsonyabb összegeket tartalmaz az előzőnél, de természetesen osztályoz a környezetvédelmi besorolás alapján is. Így egy Euro 2-es környezetvédelmi osztályú 1401-1600 köbcentis benzínmotoros, illetve 1501-1700 köbcentiméteres dízelmotorral szerelt gépkocsi regisztrációs adója 680 ezer forint, ám ha a jármű 109-120 hónapos, már csak a fenti összeg 21 százalékát kell megfizetni a forgalomba helyezéskor. Az avultatási táblázat változása nem kapott nagy publicitást, ám sokan tudtak róla, így augusztustól jelentősen megugrott a használtautó-import. Ennek az lett az eredménye, hogy - a Datahouse adatai szerint - a tavalyi külföldről behozott autók átlag életkora 8,3 év volt, s közel ötven százalékuk, 12 867 darab már elmúlt tízéves, amikor Magyarországon forgalomba helyezték. Amíg júliusban 2100 körül helyeztek forgalomba külföldi eredetű használt kocsit, a következő hónapban 3300-at, szeptember, október, november folyamán pedig 3800 körül volt ez a szám. Decemberben csupán a forint mélyrepülése miatt esett vissza a júliusi szintre. Abban az esetben, ha az euró tartósan 300 forint alatt marad, egy vállalkozás már komolyan támaszkodhat a használtautó-importra, és ez lehet az AAA Auto visszatérési tervének hátterében. Nyilván meg is teheti, mert tavaly 13,4 százalékos növekedéssel, 44 828 használt gépkocsit adott el. Ebből csaknem 33 000 Csehországban, 11600 Szlovákiában talált gazdára, és még a szeptembertől működő moszkvai kereskedelem is 300 gépkocsit értékesített. Anyagilag is jól megy a cégnek. A tavalyi kilenczavi összesítés szerint az árbevétel 35 százalékkal, 201,5 millió euróra, a nettó profit pedig 53 százalékkal, 5,2 millióra nőtt, miközben az eladott gépkocsik száma 14, az eladási átlagár 18 százalékkal emelkedett. A csoport EBITDA-ja pedig 46,6 százalékkal, 13,2 millió euróra bővült. Mindez már egybevetethető a 2007 derekán elért számokkal. Ennek ellenére az AAA-részvények árfolyama ősz óta sem a prágai, sem a budapesti tőzsdén nem emelkedik. Amikor az AAA Auto Group NV 2009 márciusában bejelentette, hogy kivonul a magyar piacról, egyben azt is közölte, nem hagyja el a budapesti tőzsdét. A 2007 szeptemberében Budapesten 501 forintos, Prágában pedig 55 koronás kibocsátási árral indult AAA-papír 32 millió eurós tőkebevételt hozott a kibocsátónak. A részvények értéke az első másfél év alatt óriásit zuhant: 56 forintért, illetve 5,9 koronáért lehetett megvásárolni. Azóta persze volt némi emelkedés, hiszen manapság 200 forint körül, illetve valamivel 18 korona fölött kereskednek vele, de a napi forgalom igen alacsony. Nem is csoda, hiszen alig van már közkezhányad, miután a cégalapító- tulajdonos Anthony James Denny 2008 óta időnként be szokott vásárolni a papírokból, így ma már az AAA 76,59 százaléka van a kezében. A fentiek azt mutatják, alaposan ráfáztak azok a befektetők, akik a kibocsátáskor bevásároltak a cég papírjaiból. A cég tavalyi három negyedéves eredményei szépen alakultak. Ám 2008-ban az AAA Auto Group vesztesége 27,9 millió euróra emelkedett az egy évvel korábbi 4,78 millióról. A csoportszintű veszteség nagy részét, 4,6 millió eurót Magyarországon érte el a cég, amelyet indokolatlan piacelsőségi reklámok miatt a Gazdasági Versenyhivatal négy millió forintba bírságolt 2007-ben. A következő év elején pedig azzal a reklámmal hívta fel magára a figyelmet, hogy az általa biztosított hitelnél a THM elérheti a 98,58 százalékot, az ügyleti kamat felső határa pedig 58,07 százalék. A csoportnak négy éve 47 telephelye volt Csehország, Szlovákia, Lengyelország, Románia és Magyarország területén. Nálunk 2008 márciusában nyílt a kilencedik telep Győrben, majd rövidesen megkezdődtek a bezárások, majd következett a távozás 2009 tavaszán.

(Világgazdaság, 2012. február 15., szerda, 1+2. oldal)

Érdemes számolni a fogyasztóvédelmi szigorral

A Malév leállása miatt ismét középpontba kerültek a fogyasztók jogai. A vállalkozások azonban általában is erősödő szigorral és nagyobb fogyasztóvédelmi bírságokkal számolhatnak az idén.

A Malév-csőd résztvevői – értve ezalatt az államot, a légitársaságot, de a fogyasztóvédelem egyes civil és állami szereplőit is – egymásnak valamelyest ellentmondóan találgtatják, vajon ki fogja megtéríteni a megvásárolt jegyek árát. Különösen, mert egy közvetlen hatállyal rendelkező

uniós jogszabály járattörlesztés esetére kötelező kártalanítást ír elő a légitársaságok számára, miközben a jelen helyzetre kibocsátott magyar kormányrendelet szerint csak azokat kell kártalanítani, akik a leállást követő három napon belül utaztak volna.

Nehéz dolguk van hát a pórul járt ügyfeleknek, csakúgy, mint a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének is, ha reagálni kíván a Malév lépéseire. A fogyasztóvédelmi hatóságok szankcionálási gyakorlata mindenestre egyre szigorúbb. Már tavaly is gyakran szabtak ki rekordösszegű bírságokat: egyes SMS-alapú kvízzjátékok miatt például a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 100 és 200 millió forintos büntetést állapított meg, de szankcionált kisebb összegekkel számos reklámszlogent, hiányos, avagy megtévesztő tájékoztatást, illetve kereskedelmi gyakorlatot is.

Szintén igen aktív a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Tisztességtelen általános szerződési feltételek alkalmazása miatt több pert indított és nyert számos pénzügyi vállalkozással szemben. A bankokra akár heti rendszerességgel szab ki több tízmillió forintos bírságokat, ahogyan azt a végtörlesztési űrlapok ügyében tette az ősszel. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) pedig zéró toleranciát hirdetett a piacfelügyelet területén. Nem éri be az EU hasonló intézményei között elért dobogós, harmadik helyezéssel, így a fogyasztók biztonságára veszélyes termékek gyártói és forgalmazói 2012-ben szintén tucatnyi ellenőrzésre számíthatnak. Márpedig, ha mulasztanak, a főszabály szerint kötelező módon bírságolják majd meg őket.

A cégvezetők – személyes tapasztalataim szerint is – általában elégedettek cégeik fogyasztóvédelmi tevékenységével. Működtetnek ügyfélszolgálatot, jól látható helyen tartják a vásárlók könyvét, rendszeresen vagy eseti jelleggel oktatást szerveznek a reklamációkezelésért felelős alkalmazottaiknak. A fogyasztóvédelmet nem tekintik kockázati tényezőnek, nem úgy, mint mondjuk az árfolyamot. Pedig hatalmas összegek forognak kockán. Sokszor azzal nyugtatják magukat, hogy kizárólag a gyártó, az anyacég felelősségi körébe esnek a bírságok. Tévednek. A fogyasztóvédelmi jogsértések döntő többségeért a magyarországi forgalmazók tartoznak helytállni.

Még nem is olyan régen a fogyasztóvédelmet el lehetett intézni egy kézmozdulattal, kalkulálható kiadás volt a bírság. A 100 millió forintos nagyságrend, illetve a folyamatos ellenőrzések miatt felhalmozódó kisebb tételek azonban nyilván tűréshatáron kívül esnek. Ráadásul érezhetően erősödik a civil tudatosság, és a politika is fogékonyabb a témára. Az idén minden bizonnyal elkészül a tavaly őszre ígért fogyasztóvédelmi törvénymódosítás, amelytől sok részterületen újabb hatósági jogköröket vár a szakma. Az intézmények között pedig természetesen egyfajta verseny zajlik, bizonyítandó a létjogosultságukat. Mindez a fogyasztóvédelem felértékelődéséhez vezet.

A 2012-ben várható hatósági ellenőrzések a forgalmazói lánc valamennyi tagjára kiterjednek majd, azaz pestiesen szólva senki nem úszhatja meg a felelősségre vonást. Azok sem, akiket a közelmúltban már megvizsgáltak. A javulás jelét nem vagy alig mutató területekre az NFH újabb ellenőrzésekkel tér vissza. A szavatossággal, a jótállással, az árubemutatóval vagy az árfeltüntetéssel kapcsolatos vizsgálatokra már a tavalyi évben is azért került sor – ismételten –, mert lényegében nem javul a helyzet.

Ugyanakkor nem csak bírságok jelentik a fogyasztóvédelem „költségeit”. Az általános szerződési feltételek tisztességtelen kikötéseit árgus szemekkel vizsgálja az NFH, ezért a fogyasztóvédelmi eljárások – egy közérdekű per megindításától függetlenül – sokszor a kinyomtatott ismertető vagy egyéb dokumentum újragyártásának kötelezettségével is járnak, ami több ezer, tízezer példány esetén nem kis költség. Szigorú számadású, hologrammal ellátott jótállási jegyek esetében már tetemes az így előre be nem tervezett veszteség – ahogyan egy komplett turisztikai prospektus újrányomása is jelentős teher az amúgy is pangó utazási piac szereplői számára.

A hatóságok azonban nem feltétlenül csak büntetni akarnak. Elsődleges céljuk a fogyasztókkal szembeni visszaélések visszaszorítása. Ennek jegyében az NFH a prevenciót és együttműködést is

fontosnak tartja, így sok esetben lehetséges hatósági szerződést kötni, melynek következtében a cég nem bírságot fizet, hanem lényegében a fogyasztóvédelmi hiányosságait pótolja be.

Az NFH bevezette a jogkövető cégek „pozitív listáját”, amelyre az árfelszámítással, jóállással-szavatossággal kapcsolatos témavizsgálatok során ellenőrzött és jogkövetőnek bizonyult cégek kerülhetnek fel. Sőt, svéd mintára nemzeti termékkosarat hoztak létre, minőségi árukból összeválogatott, biztonságos árukkal. A következő nagy újítás a fogyasztóbarát embléma lesz, amelynek bevezetési kritériumrendszere még nem publikus, de az biztos, hogy azok a cégek kaphatják meg, akik „többet tesznek” a fogyasztók védelméért, mint a pusztán jogkövetés. Ez a többlet pedig – a legújabb sajtóhírek szerint – akár egy hatékony ügyfélszolgálat, akár költség nélkül adott többletgarancia is lehet. A hatóság pozitív lépéseit azonban csak olyan vállalkozások tudják érdemben kihasználni, akik a normális üzletmenet elengedhetetlen részének, sőt, a stabil profittermelés forrásának tekintik a fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazását. Akiknek eső előtt van szüksége a köpönyegre.

Szerző: Nagy Andrea Magdolna, a Lakatos, Köves és Társai Ügyvédi Iroda ügyvédje

<http://www.vg.hu/velemenypublicisztika/erdem-es-szamolni-a-fogyasztovevelmi-szigorral-368753>

(vg.hu, 2012. február 14., kedd)

Nyíregyházi iskola is bekerült a K&H országos tudásversenyébe

Nagy sikerrel indult az idei tanévi K&H Vigyázz, Kész, Pénz! országos tudásverseny: 539 csapat jelentkezett a pénzügyi vetélkedőre az ország minden területéről, az első forduló feladatainak megoldásában pedig 2700 kisdíák vett részt.

A továbbjutók között van a nyíregyházi Szent Miklós Görög Katolikus Óvoda és Általános Iskola csapata is, akik a debreceni regionális középdöntőben folytatják a versenyt április 20-án. A döntőre májusban, Budapesten kerül sor. A verseny zsűrijéhez nemrégiben csatlakozott Varga Izabella, a Barátok közt népszerű színésznője is.

"A K&H Csoport kiemelten fontosnak tartja a fiatalok pénzügyi oktatását, hogy felnőttként jobban eligazodjanak a pénz világában, és tudatos döntéseket hozzanak. Ezért hirdettük meg immár második alkalommal a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! országos tudásversenyt, melyre idén a tavalyi évhez képest háromszor több, 539 csapat nevezett. A versenyben részt vevő tanulók száma pedig megnégyszereződött: összesen 2700 kisdíák dolgozott az első forduló feladatain" - számolt be Horváth Magyary Nóra, a K&H Csoport kommunikációs ügyvezető igazgatója.

Az első, online fordulóban a csapatoknak többek között a pénzügyek világához kapcsolódó matematikai feladatot kellett megoldaniuk; tanácsokat kellett adniuk, hogyan lehet takarékoskodni; valamint a felső osztályos tanulóknak egy fogalmazást kellett írniuk a legfőbb álmukról, és arról, hogyan tudnák az ehhez szükséges anyagiakat előteremteni.

"A leadott pályázati anyagokból kiderül, hogy a legtöbb felsős tanuló álma, hogy eljusson külföldre. Nagyon jó látni, hogy a gyerekek tisztában vannak azzal, hogy vágyaik eléréséhez időre van szükség, ezért több éves pénzügyi tervet készítettek. Általánosságban elmondható, hogy a csapatok az álmaik megvalósításához szükséges pénzt több forrásból tervezik összegyűjteni" - tette hozzá Horváth Magyary Nóra.

A zsűrihez idén csatlakozott Varga Izabella színművésznő is, aki a Barátok közt egyik fő női karakterét, dr. Balogh Nóra ügyvédet alakítja: "A mai gazdasági helyzetben derült csak ki igazán, milyen fontos lenne, ha mindannyian tájékozottabbak lennénk, döntéseink valós tudáson alapulnának, s nem dőlünk be a csábító ajánlatoknak. Sosem volt ilyen nehéz okosnak lenni. Tudatos neveléssel gyermekeink már otthonosabban mozoghatnak a pénz világában, erre való törekvés ez a program is. Fel kell készíteni őket az útvesszőkre, alaposabban, mint eddig hittük.

Remélem, sikerül erre felhívni a figyelmet! A gyerekek ugyanis maximálisan vevők az ötletre. Kreatívak és meglepően tájékozottak. Igazi élvezet volt a pályaműveket olvasgatni!" - mondta.

A K&H tudásversenyére általános iskolai tanulók nevezhettek 3-5 fős csapatokkal, 4 kategóriában (1-2., 3-4., 5-6. és 7-8. osztályosok). A háromfordulós verseny első, online fordulója során a csapatoknak a verseny honlapján található 4 feladatot kellett megoldaniuk. A legjobb megoldásokat beküldő csapatok a márciusban induló regionális középöntőkön - Budapest, Debrecen, Győr, Kecskemét, Miskolc, Pécs, Szeged, Zalaegerszeg - mérhetik össze tudásukat; a döntőre pedig májusban, Budapesten kerül sor.

A verseny során a K&H Csoport nemcsak a diákokat, hanem az iskolákat és a pedagógusokat is díjazza. A gyerekek Netbookot, iPod-ot, hordozható DVD lejátszót, digitális rajztáblát, IceWatch karórát és Geomag játékot, az iskolák irodatechnikai berendezést, sportszercsomagot, valamint könyvcsomagot nyerhetnek. A felkészítő pedagógusok munkáját ajándékutalvánnyal jutalmazza.

A K&H Csoport a verseny elbírálására Szalay Györgyöt, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Kultúra Központ vezetőjét, Dr. Grimm Krisztinát, a Fogyasztóvédelmi Iroda vizsgáló vezető főtanácsosát, Macher Szabolcsot az r-time ügyfélkapcsolati igazgatóját, Kohári Editet, a Frame Film Kft. ügyvezető igazgatóját, Holló Márta televíziós szerkesztőt és műsorvezetőt, valamint Varga Izabellát, az RTL Klub színésznőjét kérte fel. A zsűriben dr. Bába Ágnes, a K&H Bank vezérigazgató-helyettese, a Lakossági banki üzletág vezetője és Horváth Magyary Nóra, a K&H Csoport kommunikációs ügyvezető igazgatója is helyet foglalt.

A verseny részletei, valamint a továbbjutók névsora a www.kh-ezkeszpenz.hu weboldalon található.

<http://www.bulvaros.hu/cikk/xtx3sn/>

(bulvaros.hu, 2012. február 14., kedd)

PSZÁF-egyperces: mit kezdjek megtakarításaimmal?

A PSZÁF fogyasztóvédelmi kisfilmsorozatának új epizódja a megtakarításokkal kapcsolatos legfontosabb tudnivalókra hívja fel a figyelmet.

Az animációs film a sorozat korábban megjelent epizódjaival együtt megtekinthető a felügyelet honlapján, a PSZÁF Facebook-oldalán és Youtube-csatornáján is.

<http://privatbankar.hu/ongondoskodas/pszaf-egyperces-mit-kezdjek-megtakaritasaimmal-244730>

(privatbankar.hu, 2012. február 14., kedd)

Sms-játéktól légitársaságig - Kemény bírságok várhatóak

A Malév leállása miatt ismét középpontba kerültek a fogyasztók jogai. A vállalkozások azonban általában is erősödő szigorral és nagyobb fogyasztóvédelmi bírságokkal számolhatnak az idén. Nagy Andrea Magdolna, a szerző a Lakatos, Köves és Társai Ügyvédi Iroda ügyvédje

A Malév-csőd résztvevői - értve ezalatt az államot, a légitársaságot, de a fogyasztóvédelem egyes civil és állami szereplőit is - egymásnak valamelyest ellentmondóan találgtják, vajon ki fogja megtéríteni a megvásárolt jegyek árát. Különösen, mert egy közvetlen hatállyal rendelkező uniós jogszabály járattörlesztés esetére kötelező kártalanítást ír elő a légitársaságok számára, miközben a jelen helyzetre kibocsátott magyar kormányrendelet szerint csak azokat kell kártalanítani, akik a leállást követő három napon belül utaztak volna.

Nehéz dolguk van hát a pórul járt ügyfeleknek, csakúgy, mint a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének is, ha reagálni kíván a Malév lépéseire. A fogyasztóvédelmi hatóságok

szankcionálási gyakorlata mindenesetre egyre szigorúbb. Már tavaly is gyakran szabtak ki rekordösszegű bírságokat: egyes SMS-alapú kvízzjátékok miatt például a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 100 és 200 millió forintos büntetést állapított meg, de szankcionált kisebb összegekkel számos reklámszlogent, hiányos, avagy megtévesztő tájékoztatást, illetve kereskedelmi gyakorlatot is.

Szintén igen aktív a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Tisztességtelen általános szerződési feltételek alkalmazása miatt több pert indított és nyert számos pénzügyi vállalkozással szemben. A bankokra akár heti rendszerességgel szab ki több tízmillió forintos bírságokat, ahogyan azt a végtörlesztési űrlapok ügyében tette az ősszel. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) pedig zéró toleranciát hirdetett a piacfelügyelet területén. Nem éri be az EU hasonló intézményei között elért dobogós, harmadik helyezéssel, így a fogyasztók biztonságára veszélyes termékek gyártói és forgalmazói 2012-ben szintén tucatnyi ellenőrzésre számíthatnak. Márpedig, ha mulasztanak, a főszabály szerint kötelező módon bírságolják majd meg őket.

A cégvezetők - személyes tapasztalataim szerint is - általában elégedettek cégeik fogyasztóvédelmi tevékenységével. Működtetnek ügyfélszolgálatot, jól látható helyen tartják a vásárlók könyvét, rendszeresen vagy eseti jelleggel oktatást szerveznek a reklamációkezelésért felelős alkalmazottaiknak. A fogyasztóvédelmet nem tekintik kockázati tényezőnek, nem úgy, mint mondjuk az árfolyamot. Pedig hatalmas összegek forognak kockán. Sokszor azzal nyugtatják magukat, hogy kizárólag a gyártó, az anyacég felelősségi körébe esnek a bírságok. Tévednek. A fogyasztóvédelmi jogsértések döntő többségéért a magyarországi forgalmazók tartoznak helytállni.

Még nem is olyan régen a fogyasztóvédelmet el lehetett intézni egy kézmozdulattal, kalkulálható kiadás volt a bírság. A 100 millió forintos nagyságrend, illetve a folyamatos ellenőrzések miatt felhalmozódó kisebb tételek azonban nyilván tűréshatáron kívül esnek. Ráadásul érezhetően erősödik a civil tudatosság, és a politika is fogékonyabb a témára. Az idén minden bizonnyal elkészül a tavaly ősze ígért fogyasztóvédelmi törvénymódosítás, amelytől sok részterületen újabb hatósági jogköröket vár a szakma. Az intézmények között pedig természetesen egyfajta verseny zajlik, bizonyítandó a létjogosultságukat. Mindez a fogyasztóvédelem felértékelődéséhez vezet.

A 2012-ben várható hatósági ellenőrzések a forgalmazói lánc valamennyi tagjára kiterjednek majd, azaz pestiesen szólva senki nem úszhatja meg a felelősségre vonást. Azok sem, akiket a közelmúltban már megvizsgáltak. A javulás jelét nem vagy alig mutató területekre az NFH újabb ellenőrzésekkel tér vissza. A szavatossággal, a jótállással, az árubemutatóval vagy az árfeltüntetéssel kapcsolatos vizsgálatokra már a tavalyi évben is azért került sor - ismételten -, mert lényegében nem javul a helyzet.

Ugyanakkor nem csak bírságok jelentik a fogyasztóvédelem "költségeit". Az általános szerződési feltételek tisztességtelen kikötéseit árgus szemekkel vizsgálja az NFH, ezért a fogyasztóvédelmi eljárások - egy közérdekű per megindításától függetlenül - sokszor a kinyomtatott ismertető vagy egyéb dokumentum újragyártásának kötelezettségével is járnak, ami több ezer, tízezer példány esetén nem kis költség. Szigorú számadású, hologrammal ellátott jótállási jegyek esetében már tetemes az így előre be nem tervezett veszteség - ahogyan egy komplett turisztikai prospektus újranyomása is jelentős teher az amúgy is pangó utazási piac szereplői számára.

A hatóságok azonban nem feltétlenül csak büntetni akarnak. Elsődleges céljuk a fogyasztókkal szembeni visszaélések visszaszorítása. Ennek jegyében az NFH a prevenciót és együttműködést is fontosnak tartja, így sok esetben lehetséges hatósági szerződést kötni, melynek következtében a cég nem bírságot fizet, hanem lényegében a fogyasztóvédelmi hiányosságait pótolja be.

Az NFH bevezette a jogkövető cégek "pozitív listáját", amelyre az árfelszámítással, jótállással-szavatossággal kapcsolatos témavizsgálatok során ellenőrzött és jogkövetőnek bizonyult cégek kerülhetnek fel. Sőt, svéd mintára nemzeti termékkosarat hoztak létre, minőségi árukból összeválogatott, biztonságos árukkal. A következő nagy újítás a fogyasztóbarát embléma lesz, amelynek bevezetési kritériumrendszere még nem publikus, de az biztos, hogy azok a cégek kaphatják meg, akik "többet tesznek" a fogyasztók védelméért, mint a pusztán jogkövetés. Ez a többlet pedig - a legújabb sajtóhírek szerint - akár egy hatékony ügyfélszolgálat, akár költség nélkül adott többletgarancia is lehet. A hatóság pozitív lépéseit azonban csak olyan vállalkozások tudják érdemben kihasználni, akik a normális üzletmenet elengedhetetlen részének, sőt, a stabil profittermelés forrásának tekintik a fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazását. Akiknek eső előtt

van szüksége a köpönyegre.

Szerző: Nagy Andrea Magdolna, a Lakatos, Köves és Társai Ügyvédi Iroda ügyvédje

<http://www.vg.hu/velemenypublicisztika/sms-jatektol-legitarsasagig-kemeny-birsagok-varhatoak-368753>

(vg.hu, 2012. február 14., kedd)

Termékkosárba ajánlhat a vásárló

Fejér megye - A magyar vásárlók döntéseit könnyíti az a kezdeményezés, amelyet idén indított a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nemzeti Fogyasztói Termékkosár néven.

A koncepció kialakításával az volt a cél, hogy ráirányítsák a figyelmet a hazánkban gyártott vagy forgalmazott biztonságos, minőségi termékekre.

Minden hónapban külön alkategóriákra adhatják le szavazataikat a fogyasztók, s akár Fejér megyei céget, terméket is megjelölhetnek - mondta el lapunknak Schneider Istvánné, a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője, aki kiemelte: a Termékkosár nem jelent minősítést, viszont egyfajta garanciát nyújt arra, hogy az adott termék biztonságos, megbízható és megfelelő minőségű. Ebben a hónapban a hurka-kolbász alkategóriára várják az ajánlásokat a termekkosar.hu oldalon.

http://fmh.hu/fooldal-legfrissebb/20120214_termekkosarba_ajanalhat#s=rss

(fmh.hu, 2012. február 15., szerda)

Egyre több a tudatos fogyasztó

Egyre tudatosabbak a fogyasztók, panaszaikkal évről évre mind többen fordulnak a Somogy Megyei Békéltető Testülethez - mondta Novák Ferenc elnök szerdán Kaposváron, sajtótájékoztatón.

Az 1999 januárjától a Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara (SKIK) mellett működő, fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezet a múlt év végéig összesen 1131 panaszos ügyében hozott döntést. A panaszosok száma fokozatosan nő, tavaly 20 százalékkal emelkedett. 2011-ben 200 feletti volt a felek közötti békés rendezéssel, egyezséggel zárult ügyek száma - mondta az elnök.

Novák Ferenc elmondta: a testület négyéves mandátuma decemberben járt le, ezért újjáalakult a szervezet. A 12 tagú testületbe a megyei iparkamara, a területi agrárkamara, a társadalmi szervezetek képviselőjében a Compass Európai Ifjúsági Közösségért Egyesület és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület delegált tagokat. Hárman cserélődtek, így a jövőben több jogász segíti a vitás ügyek rendezését.

A testület ugyancsak jogász végzettségű régi-új elnöke az elmúlt évek tapasztalatairól szólva azt mondta: a beadványok növekvő száma azt mutatja, hogy évről-évre növekszik a békéltető testület ismertsége. Tevékenységének elismertségét pedig az bizonyítja, hogy egyetlen egy döntésüket, határozatukat sem fellebbezték meg bíróságon az érintettek - jegyezte meg.

A cél az, hogy a békéltető testületek hatáskörébe tartozó vitás ügyeket - áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos panaszokat - a felek egyezséggel zárják le. Ezáltal a fogyasztó panasza gyorsabban, egyszerűbben, olcsóbban megoldódik, mint pereskedés esetén - hangsúlyozta Novák Ferenc, aki részben ezért, részben amiatt, hogy egyre tudatosabbak a fogyasztók, azt várja, hogy a békéltető testületek szerepe, jelentősége a jövőben tovább nő.

A fogyasztói panaszok sorából példaként megemlítette, hogy fordultak hozzájuk

mobilkészülékek és telefon-tarifák miatt, kérték a segítségüket méltatlannak tartott víz- és csatornadíjakkal, szemétszállítással kapcsolatosan, foglalkoztak romlott hús miatti nem vagyoni kártérítési igénnyel, rossz minőségű sportcipők ügyével, de eljártak elgörbült kézi cigarettasodró miatt is.

Az eljárás menetét ismertetve Novák Ferenc elmondta: a megindítás feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. Ha ez nem vezetett eredményre, akkor a fogyasztó kérelmére indulhat meg az eljárás - magyarázta a testület elnöke. Hozzátette: ha a felek nem jutnak egyezsége, akkor a testület lefolytatja az eljárást és döntést hoz, amely lehet ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat. Amennyiben a jogosan bepanaszolt fél ennek nem tesz eleget, a testület jogosult a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

MTI

<http://www.fogyasztok.hu/cikk/20120215/egyre-tobb-a-tudatos-fogyaszto>

(fogyasztok.hu, 2012. február 15., szerda)

Nem mindig akciós az akciós termék

Gyakran a törvényesség határát súroló, illetve azt átlépő eszközökkel ösztönöznek vásárlásra a boltok. Nem árt odafigyelni.

Január elsejétől 27 százalékra emelték az általános forgalmi adó kulcsát, emiatt a legtöbb áruházlánc nem tudta elkerülni az áremelést, ez pedig alaposan lecsökkentette a vásárlási kedvet az elmúlt másfél hónapban. A családok kevesebben, kevesebbet és tudatosabban vásárolnak. Aki teheti, figyeli az akciókat, boltról boltra jár, a kasszáján azonban sokszor mégis többet kell fizetnie, mint ahogyan azt kiszámolta.

Nem véletlen. A boltok számos trükköt bevetnek, amellyel vásárlásra ösztönzik vagy akár - jogsértően - megtévesztik a vevőket. Egy komlói anyuka lapunknak küldött levelében például arról panaszkodott, hogy az egyik hipermarketben karácsonykor akciós áron került ugyanannyiba a gyertya, mint korábban normál áron. Bár ő most észrevette ezt a trükköt, attól tart, hogy azóta is nap mint nap belesétál ugyanebbe a csapdába, hiszen nem mindegyik termékről tudja pontosan, mi volt az akció előtti ára. Természetesen soha nem lehet általánosítani, de a vásárlók rendszerint találkoznak csalóka akciókkal a különböző bevásárlóközpontokban.

Ilyen és ehhez hasonló eset számtalan akad, holott a törvény tiltja a gazdasági élet szereplőinek olyan magatartását, amely tisztességtelenül befolyásolja a fogyasztókat döntéseikben, és ezáltal torzítja a fennálló piaci versenyt. Ennek értelmében tilos a fogyasztó megtévesztése, de a választási szabadságának indokolatlan korlátozása is. Aki tehát észreveszi, hogy a pénztárnál nem a kedvezményes árat ütik be, vagy ha a meghirdetett akciós termék nem kapható, esetleg a jóállással akadnak problémái - az üzlettel pedig nem tud megegyezni -, forduljon a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Kihagyhatatlan!

Néha egészen vicces ártáblákat is sikerül kihelyezniük az áruházaknak. A világhálót már több olyan kép is bejárta, amely arról tanúskodik, hogy vagy a bolti eladók üznek tréfát a vásárlókból, vagy a számítógépes rendszer, mert ezeket még az árakról döntő vezetőség sem gondolhatja komolyan.

Az egyik akció szerint a reggeliző pehely 379 forint helyett most csak 629 forint, egy másik tábla büszkén hirdeti, hogy a krémlikőr 1272 helyett csak 1272 kerül, míg egy harmadik szintén kihagyhatatlan ajánlattal rukkol elő: Túró Rudi csomag 495 helyett csak 494 forint az akció erejéig.

Tipikus esetek

Megtévesztésre alkalmasak a következő jelenségek: a reklámújságban közöltek ellenére az akcióban meghirdetett termék nem kapható a boltban. A szolgáltató a termék piacon elfoglalt helyéről hamis adatot közöl, bizonyíték nélkül. Az akciós termék ára magasabb a pénztárgépben mint a polcon, illetve a reklámban.

A kedvezmény mértéke megtévesztő, mert például a termék soha nem került annyiba korábban, mint a "leárazás" idején. A bank elhallgatja, hogy a kedvezményes hitel törlesztőrésze/költségei a kedvezményes időszak után drasztikusan emelkednek.

Egy tévhit a sokból

Gyakran előforduló jogsértő kereskedelmi gyakorlat, miszerint a javítást vagy cserét az eredeti, bontatlan csomagolás meglétéhez - mint a kért szavatossági/jótállási igény teljesítése feltételéhez - köti a forgalmazó. Ez megtévesztő tájékoztatás, akárcsak az, ha műszaki termékre vonatkozóan minőségi kifogást csak az eredeti dobozban történő visszavitel esetén fogadnak.

A verseny védelme

A fogyasztóvédelmi hatóság mellett elsősorban a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) indíthat eljárást, ha felmerül a fogyasztók megtévesztése. Mivel a szervezet célja elsősorban a verseny védelme, a GVH akkor lép közbe, ha a megtévesztő vagy korlátozó magatartás, tájékoztatás képes a piaci verseny torzítására, azaz, ha: a tájékoztatás a fogyasztók széles körét érinti vagy egy speciális célcsoport nagyobb részét; sérülékeny fogyasztói csoportot érint; a megtévesztés egy nagy, kiterjedt reklámkampány része; vagy súlyos hátrányt okoz a fogyasztóknak.

Nem minden arany

Rózsaszín neoncsóvel megvilágított szalámik, húsok, frissnek, ropogósnak ható zöldségek és gyümölcsök, amelyek - miután kikerülnek a hűtött tárolóból - másnapra összeesnek. A multikból ismerős jelenség. Dr. Bajnóczi Pál, a Baranya Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állat-egészségügyi Igazgatóságának vezetője lapunk kérdésére elmondta, a zöldségek hűtése önmagában nem megtévesztés, az ellen viszont, aki jónak tűnő, ám valójában romlott húsarut árul, eljárás indítható.

<http://www.bama.hu/cikk/428015>

(bama.hu, 2012. február 15., szerda)

Cipőkkel van a legtöbb gond, kétszáz ügy a testület előtt

A Fogyasztóvédelmi törvény 15 évvel ezelőtt rendelkezett – az EU más országaihoz hasonlóan – a Békéltető Testületek létrehozásáról. Az országban elsők között alakult meg a somogyi. Az elmúlt éveket összegezte a sajtó képviselőinek szerdán Novák Ferenc, a testület elnöke.

- Tulajdonképpen egy alternatív vitarendezési fórum a békéltető testület - mondta Novák Ferenc. - Ahogy a fogyasztók megismerkedtek a munkánkkal úgy nőtt évről évre a vitás ügyeink száma. Tavaly több mint kétszázan fordultak a testülethez, különféle panasszal, minden korábbi esztendő ügyszámát meghaladva. Ez a fogyasztói bizalom és tudatosság növekedésének ékes bizonyítéka. A legtöbb panasz változatlanul a lábbelikkel, sportcipőkkel kapcsolatos, ám foglalkoztunk már navigációs berendezésekkel, vagy milliós gépkocsik reklamációs ügyeivel is.

Ha a bepanaszolt vállalkozás, cég nem teljesíti a békéltető testület ajánlását, akkor egyetlen szankcióként ezt nyilvánosságra lehet hozni.

- Ha nem teljesít a cég, hatvan nap elteltével minden esetben feltesszük az internetes oldalunkra - tette hozzá Novák Ferenc. - Ez némiképp figyelmeztetés a vásárlóknak, hogy az esetleges reklamációkat itt és itt nem megfelelően intézik. A nehezebb életkörülmények között is egyfajta jó

irányú elmozdulást látunk a fogyasztók tudatosságában, és a vállalkozásoknak is fontosabb lett a jó hírnevük megőrzése. Ugyanakkor nem szűntek meg a link, gyorsan piacot szerző majd kámforrá váló vállalkozások. Hiába született például jogszabály a fogyasztói csoportok szervezésének tilalmáról, ugyanúgy működnek. Ez még nem Békéltető Testületi ügy, de majd az lesz.

<http://sonline.hu/cikk/428040>

(sonline.hu, 2012. február 15., szerda)

Nem mindig akciós az akciós termék

REKLÁM Az üzletek olykor jogsértő kereskedelmi trükköket is bevetnek a forgalom növelésére

BARANYA Gyakran a törvényesség határát súroló, illetve azt átlépő eszközökkel ösztönöznek vásárlásra a boltok. Nem árt odafigyelni. Katus Eszter Január elsejétől 27 százalékra emelték az általános forgalmi adó kulcsát, emiatt a legtöbb áruházlánc nem tudta elkerülni az áremelést, ez pedig alaposan lecsökkentette a vásárlási kedvet az elmúlt másfél hónapban. A családok kevesebben, kevesebbet és tudatosabban vásárolnak. Aki teheti, figyeli az akciókat, boltról boltra jár, a kasszáján azonban sokszor mégis többet kell fizetnie, mint ahogyan azt kiszámolta. Nem véletlen. A boltok számos trükköt bevetnek, amellyel vásárlásra ösztönzik vagy akár - jogsértően - megtévesztik a vevőket. Egy komlói anyuka lapunknak küldött levelében például arról panaszkodott, hogy az egyik hipermarketben karácsonykor akciós áron került ugyanannyiba a gyertya, mint korábban normál áron. Bár ő most észrevette ezt a trükköt, attól tart, hogy azóta is nap mint nap belesétál ugyanebbe a csapdába, hiszen nem mindegyik termékről tudja pontosan, mi volt az akció előtti ára. Ilyen és ehhez hasonló eset számtalan akad, holott a törvény tiltja a gazdasági élet szereplőinek olyan magatartását, amely tisztességtelenül befolyásolja a fogyasztókat döntéseikben, és ezáltal torzítja a fennálló piaci versenyt. Ennek értelmében tilos a fogyasztó megtévesztése, de a választási szabadságának indokolatlan korlátozása is. Aki tehát észreveszi, hogy a pénztárnál nem a kedvezményes árat ütik be, vagy ha a meghirdetett akciós termék nem kapható, esetleg a jótállással akadnak problémái - az üzlettel pedig nem tud megegyezni -, forduljon a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Tipikus esetek

Megtévesztésre alkalmasak a következő jelenségek: a reklámújságban közöltek ellenére az akcióban meghirdetett termék nem kapható a boltban. A szolgáltató a termék piacon elfoglalt helyéről hamis adatot közöl, bizonyíték nélkül. Az akciós termék ára magasabb a pénztárgépből, mint a polcon, illetve a reklámban. A kedvezmény mértéke megtévesztő, mert például a termék soha nem került annyiba korábban, mint a „leárazás” idején. A bank elhallgatja, hogy a kedvezményes hitel törlesztőrészlete/ költségei a kedvezményes időszak után drasztikusan emelkednek.

Kihagyhatatlan!

Néha egészen vicces ártáblákat is sikerül kihelyezniük az áruházaknak. A világhálót már több olyan kép is bejárta, amely arról tanúskodik, hogy vagy a bolti eladók üznek tréfát a vásárlókból, vagy a számítógépes rendszer, mert ezeket még az ákról döntő vezetőség sem gondolhatja komolyan. Az egyik akció szerint a reggeliző hely 379 forint helyett most csak 629 forint, egy másik tábla büszkén hirdeti, hogy a krémlikőr 1272 helyett csak 1272 kerül, míg egy harmadik szintén kihagyhatatlan ajánlattal rukkol elő: Túró Rudi csomag 495 helyett csak 494 forint az akció

erejéig.

Egy tévhit a sokból

Gyakran előforduló jogsértő kereskedelmi gyakorlat, miszerint a javítást vagy cserét az eredeti, bontatlan csomagolás meglétéhez - mint a kért szavatossági/ jótállási igény teljesítése feltételéhez - köti a forgalmazó. Ez megtévesztő tájékoztatás, akárcsak az, ha műszaki termékre vonatkozóan minőségi kifogást csak az eredeti dobozban történő visszavitel esetén fogadnak.

Nem minden arany

Rózsaszín neoncsővel megvilágított szalámik, húsok, frissnek, ropogósnak ható zöldségek és gyümölcsök, amelyek - miután kikerülnek a hűtött tárolóból - másnapra összeesnek. A multikból ismerős jelenség. Dr. Bajnóczi Pál, a Baranya Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állat-egészségügyi Igazgatóságának vezetője lapunk kérdésére elmondta, a zöldségek hűtése önmagában nem megtévesztés, az ellen viszont, aki jónak tűnő, ám valójában romlott húsarut árul, eljárás indítható.

A verseny védelme

A fogyasztóvédelmi hatóság mellett elsősorban a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) indíthat eljárást, ha felmerül a fogyasztók megtévesztése. Mivel a szervezet célja elsősorban a verseny védelme, a GVH akkor lép közbe, ha a megtévesztő vagy korlátozó magatartás, tájékoztatás képes a piaci verseny torzítására, azaz, ha: a tájékoztatás a fogyasztók széles körét érinti vagy egy speciális célcsoport nagyobb részét; sérülékeny fogyasztói csoportot érint; a megtévesztés egy nagy, kiterjedt reklámkampány része; vagy súlyos hátrányt okoz a fogyasztóknak.

(Új Dunántúli Napló, 2012. február 15., szerda, 3. oldal)

Pórus jár végtörlesztők, rossz tapasztalatok

Végtörlesztettél volna, de nem kaptál kiváltó forintitelt? Az ügyintéző elfelejtette aláíratni a kérelmet, emiatt lemaradtál? Sokan jártak hasonlóan pórus, de történhetek még ennél is izgalmasabb esetek.

A Pénzcentrum.hu arra kíváncsi, hogy milyen problémák merülhettek fel a végtörlesztés során. Ha bármi hasonló történt veled, írd meg nekünk! Most jöhetnek a legnagyobb hibák és rossz tapasztalatok a

vegtorlesztes@penzcentrum.hue-mail címre.PSZÁF: tízezer problémaA Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF) összesen 10 ezer végtörlesztéshez kapcsolódó megkeresés érkezett, ebből 680 fogyasztóvédelmi kérdéseket érint - mondta el a Pénzcentrum.hu kérdésre

Binder István, a felügyelet szóvivője. A fennmaradó 9300 telefonon, levélben, e mailen érkezett bejelentésekben első körben a bankok végtörlesztési eljárásra vonatkozó félretájékoztató levelei miatt panaszkodtak. A második szakaszban a végtörlesztők körének bővítése (devizában törlesztők, lakáscélú üdülőtulajdonosok) okozott nehézséget az eljárásokban. Egyes bankok csak azon üdülőingatlanok esetében akarták befogadni a végtörlesztési kérelmeket, amelyek tulajdoni lapján az üdülő megnevezés szerepelt. A PSZÁF más jogszabályokra (például a helyi adókról szóló törvény) hivatkozva úgy foglalt állást, hogy a nyaraló, hétvégi ház, sőt a lakáscélú csónakház esetében is el kell fogadni a kérelmeket. A harmadik szakaszban legfőképpen a forintkiváltó hitelek elbírálásának ügyintézése miatt fordultak a PSZÁF-hoz az ügyfelek körülbelül 13-14 féle különböző problémával, amelyek olykor egymásnak különféle variánsai. Az egyik kardinális probléma az volt, hogy a bank végig együttműködő volt az ügyféllel, ennek ellenére nem sikerült a

végtörlesztés fedezetének igazolására előírt január 30-i határidőig a hitelkiváltó kölcsönökről megállapodni. Olyan eset is előfordult, hogy a határidő előtt pár nappal közölte a hitelintézet, hogy hónapokig felesleges járt be az ügyfél egyezkedni a bankokkal, mivel a legelső lépést elmulasztotta, vagyis nem nyilatkozott írásban arról, hogy végtörleszteni szeretne. Ez pedig az egész eljárásnak az alappillére, enélkül hiába jönne össze a pénz, nem lehet kedvezményesen, egy összegben rendezni a tartozást.

A probléma csak az, hogy a törvény az ügyfél kötelezettségeként írja elő a kérelem benyújtását, mindenféle formai követelmények nélkül. Vagyis a banknak nincs törvényi kötelezettsége arra vonatkozóan, hogy addig nem indíthatta volna el az eljárást, ameddig az ügyfél nem nyilatkozott írásban a végtörlesztési szándékáról - magyarázza Binder István.

Olyan panaszok is érkeztek, hogy az ügyfelek azért csúsztak ki a január 30-i határidőből, mert valamely hitelintézet menet közben változtatta meg a devizehitelt kiváltó forintkölcsönök folyósításának feltételeit, vagy döntött úgy, hogy mégsem folyósít forinthitelt. Így az ügyfeleknek már nem maradt idejük arra, hogy egy másik hitelintézethez forduljanak.

Az is jellemző probléma, hogy egy bank csak a saját nyomtatványát fogadta el az ügyféltől, aki annak csak az első oldalát töltötte ki, majd az utolsót aláírta. Végül amiatt utasították el a kérelmét, mert nem töltötte ki az összes lapot. Ebben a kérdésben sem egyszerű a PSZÁF-nak eljárnia, mivel a törvény nem ír elő konkrét igénybejelentő formanyomtatványt, azt viszont kategórikusan rögzíti, hogy írásban kell a szándékot bejelenteni - tette hozzá Binder István. Vagyis akár egy kézzel írott kockás papírt is be lehetett nyújtani.

Egy ingatlanos cég vetette fel azt a problémát, hogy nagyban segítené a végtörleszteni szándékozót, ha az ingatlan adásvételi szerződését is elfogadnák a bankok fedezeti igazolásként. A bankok a törvényi előírásra hivatkoznak, amely szerint csak két esetben kell kötelezően elfogadniuk a fedezetet, ha a hitel törlesztéséhez szükséges pénz a január 30-i határidőig megérkezett a technikai számlára, illetve ha az ügyfél rendelkezik a hitelkiváltó forintkölcsönről kiállított igazolással. A PSZÁF ebben a kérdésben annyit tudott tenni, hogy kiadott egy állásfoglalást, miszerint a törvény valóban csak az említett két esetben mondja ki, hogy a bankok kötelesek érvényesnek tekinteni a végtörlesztést. Ellenben a jogszabály nem zárja ki, hogy más fedezetigazolást - például ingatlan adásvételi szerződést, a közeljövőben lejáró életbiztosítást, lakástakarék-pénztári megtakarítást - is elfogadjanak - hangsúlyozta a szóvivő.

Binder István szerint sok esetben nem marad más lehetőségük az ügyfeleknek, mint polgári peres eljárás keretében megpróbálni bebizonyítani a bankok felelősségét a végtörlesztési lehetőség elmulasztásában.

http://penzcentrum.hu/hitel/porul_jart_vegtorlesztok_rossz_tapasztalatok.1031569.html

(penzcentrum.hu, 2012. február 16., csütörtök)

Újabb somogyiak a pozitív listán

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tavaly márciusban vezette be a vállalkozások pozitív listáját.

Ez a fogyasztóknak közvetlen tájékoztatást nyújt azon vállalkozásokról, melyek a jogszabályi előírásoknak megfelelően végzik tevékenységüket.

Országosan jelenleg 1.251 vállalkozás szerepel a pozitív listán, Somogy megyéből korábban 15 vállalkozás kapta meg az elismerést. A nyári idegenforgalmi vizsgálat tapasztalatai alapján további 5 vendéglátó egységet üzemeltető, az idegenforgalom szempontjából kiemelkedő jelentőséggel bíró Balaton-parti vállalkozás került fel a listára a Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének javaslatára.

http://kapos.hu/hirek/gazdasag/2012-02-16/ujabb_somogyiak_a_pozitiv_listan_.html

(kapos.hu, 2012. február 16., csütörtök)

Indulnak a Ryanair nem létező budapesti járatai

Megjelentek a Budapest Airport utasinformációs rendszerében a Ryanair holnapi budapesti járatai, az első két gép 6.30-kor száll fel Barcelonába, illetve Londonba. Ezek azok a járatok, melyekről korábban a reptér azt kommunikálta, hogy fogyasztóvédelmi szempontból aggályos rájuk jegyeket árulni, mert nem biztos, hogy indulnak, a reptérrel a Ryanair nem kötött szerződést. Ebből születtek az olyan cikkek, melyek nem létező járatokról

beszéltek.

A reptér később úgy finomított, hogy nem is kell szerződés, elég ha a légitársaságok szólnak, hogy jönni akarnak, s ha elfogadják a reptér díjait, jöhetnek is.

A Ryanair kommunikációja se teljesen stimmel viszont, 3 gépes bázis alapításáról beszéltek péntektől, ehhez képest a holnapi menetrendben

csak 2 gép repül Budapestről az esti londoni járatot pedig külső bázisról berepülve teljesíti a cég.

A reptéri rendszer ugyanakkor nem teljesen megbízható, az érkező járatoknál kiírják, hogy csak tájékoztató adatokról van szó, a Wizz Air induló járatainál pedig az látszik, hogy a holnap délelőtti malmői gép már ma felszállt. Ez pedig őszintén szólva nehezen megvalósítható.

http://ecoline.hu/ceg/2012/2/16/Holnap_indulnak_a_Ryanair_nem_letezo_budape_QUA4S5#rss

(ecoline.hu, 2012. február 16., csütörtök)