

Heti Lapszemle

2012. 26. hét

Egy hét alatt széteső babakocsi a Brendonból

A széteső tricikli után most egy széteső babakocsiról kaptunk hírt a Brendonból. Az egy hétig kitarított járműről a bolt vizsgálata megállapította, hogy az külső behatásra pusztult el, azaz nem cserélik.

Nemtudom milyen gyakran fordul elő nálatok babakocsis sztori, mindenesetre én sajnos épp szenvedő alanya vagyok a Brendon garanciavállalással kapcsolatos bizarr hozzáállásának... Az alábbi levelet küldtem el nekik, értelemszerűen az azonosító számokat pontokkal helyettesítettem most. A legszomorúbb az egészben az, hogy ilyenkor derül ki, a vásárló mennyire kiszolgáltatottja a kereskedő kényének-kedvének, egész biztos vagyok abban, hogy csupán elvesztegettem az életemből 10 percet a Fogyasztóvédelemnek írt panasszal...

2012.05.20-án (vásárlási azonosító) vásároltunk önöknél egy márkás terméket. Egy hetes (!) rendeltetészerű használatot követően a babakocsin két hiba is jelentkezett, amelyet jeleztünk Önök felé (.....-es reklamációs azonosító). Felháborítónak tartom, hogy egy új, márkás babakocsi esetében az Önök által lefolytatott "vizsgálat" arra a következtetésre jutott, hogy a keletkezett hibákért a használó (külső erőbehatás) felelős. Önök szerint azért választunk márkás, drága terméket, hogy aztán hetekig ne használjuk mert azt kénytelenek vagyunk visszavinni Önökhöz mivel meghibásodott? Nem, ezúton szeretném jelezni, hogy sem erre, sem pedig arra nincs időnk hogy "külső erőbehatás" segítségével kárt okozunk a termékben.

Ezúton is elutasítom az Önök által lefolytatott - meglátásom szerint minden szakmai alapot nélkülöző, inkább hasraütés-jellegű - vizsgálat eredményeit, azt megkifogásolom. (a vizsgálati módszereik például kifejezetten érdekelnének, nem hiszem, hogy laboratóriumi vizsgálatoknak vetették volna alá a hibás műanyag részeket, aminek hiányában vajon hogyan állíthatják biztosan hogy nem anyaghibáról van szó?) Természetesen panasszal fordultam az ügyben a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Emellett annak ellenére hogy az elmúlt év során, gyermekünk érkezése kapcsán rendszeres vásárlójuk voltunk, több százezer forintot elköltve Önöknél, a jövőben ez nem fog előfordulni. Az Önökkel kapcsolatos negatív tapasztalatainkat minden - kisgyermekes, vagy gyermeket váró ismerősünkkel megosztjuk, óva intve őket az Önök garanciavállalással kapcsolatos helytelen hozzáállásától. Illetve rossz tapasztalatainknak hangot adunk különféle nyilvános fogyasztóvédelmi fórumokon is.

http://homar.blog.hu/2012/06/22/szeteso_babakocsi_a_brendonbol

(Index, 2012. június 22., péntek)

Magyar vagy görög a dinnye?

A megyében több helyen is Magyarországon termett dinnyeként árulják a nyár jellegzetes gyümölcsét - a termelők szerint ez lehetetlen, mivel a szüretre még hetekig várni kell.

A megyeszékhelyen és Baranya több városában is feltűntek már olyan árusok, akik azzal kínálják standjukon a dinnyét, hogy az Magyarországon termett.

- Lehetetlen, hogy valóban itthon termett gyümölcsről legyen szó - vélekedett Kovács István sellyei termelő. - Sem az Ormánságban, sem másutt az országban nem érett be még a dinnye. Békés megyében például a jövő héten tartják csak a próbaszedést, vagyis még hetekig nem kerülhet a

piacokra Magyarországon termelt dinnye. Az ugyan előfordulhat, hogy valakinek a kertjében egy-egy példány már beérett, de amit nagy mennyiségben árulnak, az biztosan nem magyar - tette hozzá. Kicsik, nagyok egyaránt szeretik a nyár emblematikus gyümölcsét, a görögdinnyét, de sokaknak nem mindegy, hol termelt (fotó: AS)

A termelőtől az után is érdeklődtünk, meg tudják-e valamilyen módon állapítani a vásárlók, hogy hazai vagy külföldön termelt dinnyét próbálnak-e nekik eladni.

- Nem nagyon van ilyen módszer - mondta Kovács István. - Görögországban, Spanyolországban is ugyanazt a fajtát termelik, amit itthon, vagyis kinézetüket tekintve nincs különbség közöttük. Külföldről általában nagytestű dinnyéket hoznak a magyar piacra, ami, mire megérkezik, kissé túlrejt lesz, vagyis ezek a jelek legalábbis figyelmeztetőek lehetnek, de persze ez sem garantálja a hatékony megkülönböztetést - tette hozzá.

A most kitelepülő árusok egyébként 250 forint körüli áron kínálják a magyarként reklámozott dinnye kilóját. Azt még nem tudni, hogy a tényleg itthon termelt gyümölcs mennyibe kerül majd, azonban az bizonyos, hogy ennél olcsóbb lesz. Tavaly a júliusi szezonkezdetkor 129-149 forint közötti összeget kértek érte a főutak mellé kitelepülő árusok, később lefelé kúsztak az árak.

Idén nem érkezett panasz a fogyasztóvédelemhez

AMENNYIBEN VALAKI egy áru lényeges tulajdonságáról valótlanul állít, az a fogyasztó megtévesztésének minősül, vétséget követ el, és két évig terjedő szabadságvesztéssel, közérdekű munkával vagy pénzbüntetéssel büntetendő. A bíróságok gyakorlata szerint általában pénzbírságra ítélik az elkövetőket. Az áru lényeges tulajdonságának minősül az összetétele, használhatósága, egészségre és környezetre gyakorolt hatása mellett az eredete is.

A MEGYEI kormányhivatal fogyasztóvédelmi főfelügyelőségének vezetője, dr. Góra Zoltánné érdeklődésünkre elmondta, a hatósághoz dinnyével kapcsolatos, ilyen jellegű bejelentés idén nem érkezett. Tavaly egy esetre volt példa, amikor úgy vélte egy panaszos, hogy a magyarként hirdetett dinnye valójában nem hazai, ám az ennek nyomán indult vizsgálat során bebizonyosodott, hogy a kifogásolt árut tényleg Magyarországon, Csányosztrón termelték.

Kéthetes késésben vannak a növények

KÉTHETES KÉSÉSSEN vannak a dinnyepalánták, így legkorábban július elejére érhet be a tényleg magyar földön termő gyümölcs. A május közepén tapasztalt hűvös időjárás és az azt megelőző kánikula sem tett jót a dinnyének az ormánsági földeken. Így hiába nevelték már március elejétől fűtött fóliásárkban a palántákat, mégis legalább két hét elmaradásban vannak a növények. Akik nem a palántázást választották, hanem közvetlenül a magot vetették el a földbe és befóliázták, azok még később, július végén számolhatnak a pirosuló dinnye szedésével.

A TERMELŐK jó minőségre és közepes termésmennyiségre számítanak az idén. Azt egyelőre nem tudni, milyen áron kínálják majd a csemegét. Az Ormánságban termelt dinnye többsége egyébként nem a hazai piacra kerül, a legtöbbet Németországba, Csehországba és Szlovákiába exportálják, de a skandináv államokba is kerül belőle.

<http://www.bama.hu/cikk/448749>

(bama.hu, 2012. június 22., péntek)

Futószalagon induló új bankpercek

Több ügyvéd és civil szervezet is úgy gondolja, hogy csak a bíróságon tud érvényt szerezni az igazának

Egyre több dolguk akad a bíróságoknak a devizahitelek és a bankok között kialakult jogvitákkal. Az adósok és a belőlük formálódó pertársaságok, valamint a civil szervezetek az idén már több keresetet is benyújtottak a devizahitelezéshez kapcsolódóan, de az ügyfelek érdekeiért kiálló szervezetek vezetői szerint ez még csak a kezdet. - Az év második felében futószalagon indulhatnak meg az újabb és újabb percek - állítják.

CSÉCSI LÁSZLÓ

Hétfőn több pénzügyintézet is felszólító levelet kap majd a Banki Adósok Érdekvédelmi Szervezetétől (BAÉSZ), amelyben a civilek felsorolják az általuk törvénysértőnek tartott hitelezési eljárásokat. A szervezet arra kéri a pénzügyintézeteket, hogy reagáljanak az észrevételeikre, és fejtsek ki pontosan, a jogszabályokra hivatkozva, hogy miért alkalmazták a BAÉSZ által problémásnak tartott gyakorlatokat. Kásler Árpád, a szervezet elnöke lapunknak elmondta, ha nem sikerül elindítani a párbeszédet, a szervezet jogi útra tereli a vitát. - Futószalagon indítjuk meg a pereket - tette hozzá az elnök. Ha valakinek kétségei lennének afelől, hogy Kásler komolyan gondolja, amit mond, akkor érdemes visszaemlékezni arra, hogy eddig ő az egyetlen olyan banki ügyfél, akinek sikerült pert nyernie egy bank, konkrétan az OTP ellen egy devizahitelezést érintő kérdésben. Áprilisban a Szegedi Ítéltábla ugyanis helybenhagyta a Békés Megyei Bíróság azon döntését, miszerint semmis az a kikötés, amely feljogosította a bankot arra, hogy a fizetendő törlesztőrészeket forintösszegét az általa alkalmazott deviza eladási árában határozta meg, így téve szert nyereségre. A döntést a hírek szerint a Kúria előtt támadja meg az OTP Bank. Kásler Árpád szerint a plénum leghamarabb októberben dönthet a kérdéstről, és addig nem is beszélhetünk sikerről, amíg az adósok vissza nem kapják az őket megillető pénzt. Kissé más megközelítésben, de szintén a banki perek útján lép fel az adósok érdekében a Devizahitelesek Érdekvédelmi Szövetsége. A szervezet pertársaságokat hoz létre az egyes pénzügyintézetek ügyfélkörébe tartozó adósokból, és a csoport nevében nyújtja be a kereseteket. Tilk László Géza, a szervezet elnöke közölte: az AXA pertársasága már benyújtotta a keresetét, az OTP és az Erste ügyfelei pedig hamarosan követik a példát. A cél az, hogy a bíróságok kimondják a jogsértő szerződések semmisségét - jegyezte meg a szövetség vezetője. Tilk László Géza szerint több lehetőség is áll azok előtt, akik jogi útra terelnék a devizahitelek ügyét. Egyrészt polgári peres eljárásban, egyénileg vagy pertársaságként nyújthatnak be keresetet. Választhatják a közérdekű kereset formáját is, így a bíróság döntése nemcsak a kereset benyújtóira, hanem mindenkire vonatkozik. Bűncselekmény, például csalás vagy uzsora gyanúja esetén pedig büntetőfeljelentést tehetnek az adósok. Léhmann György ügyvéd szerint a keresetek benyújtására az Európai Bíróság egy nemrég megjelent állásfoglalása is alapot adhat. Ebben a luxembourgi testület arról értekezett, hogy tisztességtelen- e az Invitel azon gyakorlata, amelynek során a hűségidős szerződéseknel új díjat vezetett be. Az ügyvéd szerint ezzel jogilag világossá vált: a devizahitelekkel kötött szerződések egyoldalú módosításai semmissé nyilváníthatók. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ezzel szemben úgy nyilatkozott az Azénpénzem.hu portálnak, hogy az egyik ágazatra vonatkozó állításokat nem lehet egy másik területre alkalmazni, és a bíróság egyébként sem ítélte el az Invitel gyakorlatát.

Keresetek a Balkánon

Szerbiában és Horvátországban is bíróság előtt próbálják megtámadni a devizahitelszerződéseket az elégedetlen adósok. Áprilisban Horvátországban a Frank Egyesület és a Horvát Fogyasztóvédelmi Szövetség kollektív pert kezdeményezett nyolc horvátországi bank, közöttük az OTP ottani leánybankja ellen. A szerbiai Efektiva Banki Ügyfelek Egyesülete szintén eljárást indít a bíróságnál. Az egyesület elnöke, Dejan Gavrilovics a B92 hírportálnak elmondta, hogy nem várt érdeklődés volt tapasztalható a felhívásuk hatására azon polgárok és gazdálkodók körében, akiknél a bankok törvénytelenül változtatták meg a kamatokat.

(Magyar Nemzet, 2012. június 23., szombat, 12. oldal)

Áthárítják az új adót

Varga G. Gábor

A távközlési cégek döntő többsége áthárítja ügyfeleire a telefonadót, vagyis a következő hetekben újabb áremelésekre lehet számítani. Igaz, nem mindenki július elsejétől emel, s nem is minden társaság azonos mértékben, a tarifaváltozások dzsungelében ember legyen a talpán, aki eligazodik. A magyar telefonpiacon hosszú évekig inkább csak csökkentek az árak, ám 2011-től a válságadók hatására, majd az általános forgalmi adó felső kulcsának emelése miatt fokozatosan drágultak a mobil- és vezetékes szolgáltatások. A telefonadó miatt immár nemcsak a három nagy mobilcég emel árat, de az olcsó szolgáltatást nyújtó kábeltévés vállalatok is. - A telefonadó újabb súlyos teher, amelyet a társaság már nem tud egyedül vállalni, ezért megosztja az előfizetőkkel, az emelés azonban minden esetben kisebb lesz, mint a kivetett adó - mondta néhány héttel ezelőtt Diego Massida, a Vodafone Magyarország vezérigazgatója, hozzátéve: fontos volt, hogy átláthatóan változzanak a tarifáik. A cég a válságadón túl 8-10 milliárd telefonadót fizet az idén, ezért a kártyás előfizetéseknél 2,5 forinttal emelkedik a percdíj, a számlásoknál pedig magánszemélyeknél 700, cégeknél 1250 forinttal lesz magasabb a havi díj. De még ez is változhat, mert a cég akkor azt ígérte, hogy felülvizsgálják a döntést, ha a parlament megszavazza a tájékoztató idején még csak javaslatként létező Rogán- indítványt, amely az adóssapkák csökkentéséről szólt. Az azóta elfogadott javaslat átmeneti időre (az év hátralévő részére) 400 forintra mérsékelte a magánszemélyek s 1400-ra a céges előfizetések után fizetendő adómaximumot. Ennek ellenére a Vodafone eredeti árváltozásai lépnek hatályba július elsejétől, hiszen a tarifák módosítását egy hónappal a hatálybalépés előtt közzé kell tenni. A Telenor később döntött, ezért az árváltozásai csak július 16-tól lépnek hatályba. A norvég cég egész más szisztémát választott az adó áthárítására: a számlás előfizetések esetében kapcsolási díjként 1,96 forintot kérnek az ügyfeleiktől, a kártyás előfizetések percdíjait pedig 1,4 forinttal emelik. A publikus üzleti tarifacsomagok havi alapidóját átlagosan nettó 265 forinttal emelik meg, s további teher, hogy az első perc számlázása nem másodperc-, hanem percalapon történik. Az SMS-ek ára az üzleti tarifacsomagok esetén nettó két forinttal nő. A vállalaton belül korlátlan belföldi beszélgetést tartalmazó csomagok esetén a csomagba foglalt percek száma havi ezerre, azaz 16,6 órányi ingyenes beszélgetésre korlátozódik, az eddig ingyenesen hívható zöld számok és adományvonalak azonban továbbra is díjmentesek maradnak. A Magyar Telekom még vizsgálja a szükséges lépéseket, egyelőre nincs kialakult álláspontja - tudtuk meg a társaság kommunikációs osztályán. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a vállalat a júliusi adót már biztosan lenyelte. Egyelőre az Invitel sem közölte, mire készülnek az új adónem miatt. Kérdés az is, hogyan alakulnak az árak jövőre, mert a Telenor hivatalos álláspontja például az volt, hogy csak addig hárítják át az ügyfelekre az adót, amíg párhuzamosan fut a válság- és a telefonadó. Igaz, a tarifák emelése nem adótételként került a rendszerbe, tehát a vállalkozásoknak megvan a lehetőségük arra, hogy visszakozzanak döntésüktől. Bár hivatalosan nem közölték, de a Hsw.hu a közzétett általános szerződési feltételekre hivatkozva arról írt, hogy a UPC és a Digi is emeli a telefonszolgáltatás díjait. A Digi jelenleg egyetlen VoIP-alapú telefoncsomaggal rendelkezik, a Digifon havi 200 forintba kerül. A havi díj nem változik, ahogy a hálózaton belüli hívások percdíja is marad nulla forint, de a helyi vonalas hívások percdíja bruttó 2,5 forinttal emelkedik, míg a mobilhálózatok irányába induló hívások után percenként bruttó 4,5 forinttal kell majd többet fizetniük az ügyfeleknek. A UPCnél augusztus 1-jétől változnak az árak, de ez nem érint minden díjcsomagot. A cég a legnépszerűbb, a Bronze-csomag árait változatlanul hagyja, a többinél változnak a tarifák. Szűcs László kommunikációs igazgató a portálnak annyit mondott, hogy a díjcsomagok listaárát nem módosítja a szolgáltató, helyette az elérhető kedvezmények mértékét csökkenti, ezért a szolgáltató szerint nem szükséges a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben külön megjelölni a módosításokat. A UPC a napokban minden ügyfelét értesíti a változásokról. Eddig egyedül a kis piaci részesedéssel rendelkező, de az alternatív szolgáltatói piacon nagynak számító BTEL közölte, hogy nem hárítja át az adót ügyfeleire, noha nem is helyesli azt, és kockázatosnak tartja költségvetési szempontból is.

Nem beszéltek össze a szolgáltatók

Korábban iparági és állami körökben is felmerült, hogy a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) figyelni fogja a szolgáltatók áremelési gyakorlatát, ez ugyanis a leghatékonyabb módja annak, hogy az állam fellépjen az egyébként nem szabályozott árú piacon az áremelések ellen. Szakértők szerint

ugyanakkor a szolgáltatók áremelési gyakorlata annyira eltérő, hogy a GVH aligha talál majd fogást rajtuk.

(Népszabadság, 2012. június 23., szombat, 9. oldal)

Civilkassza feltöltés alatt - fideszes mutyival?

Kácsor Zsolt

A civil egyesületek körében országszerte fölháborodást keltett az Emberi Erőforrások Minisztériuma által a Civil Információs Centrum (CIC) címre kiírt pályázat elbírálása. Az egyházi, nemzetiségi és civil társadalmi kapcsolatokért felelős államtitkárságon nemrégiben meghozott döntés eredményeképpen a CIC címet, s az azzal járó anyagi támogatást egyetlen fővárosi, s megyénként további egy-egy, vagyis összesen húsz civil szervezet nyerte el. A címmel nem kevés anyagi juttatás jár: a húsz CIC-győztesnek a következő két évre összesen 700 millió forintot - egyesületenként 35 milliót - adnak, ami a hazai civil szférában magas összegű támogatásnak számít. Összehasonlításképpen: a Nemzeti Együttműködési Alap szakmai kollégiumai évi 190 millió forintot osztanak szét, holott egy-egy kollégiumba több mint kétezer szervezet tartozik, vagyis míg húsz CIC-egyesület egy évre 350 milliót kap, addig ennyi pénzen más pályázati formában csaknem négyezer szervezet osztozik. De a döntéssel kapcsolatban nem ez az aránytalanság a legfőbb kifogás, hiszen az nem vitás, hogy egy CIC-szervezetnek a feladata ellátásához szükséges infrastruktúrára támogatást kell nyújtani. A hazai civil életben tapasztalható fölháborodás oka inkább az, hogy a pályázaton olyan szervezetek is nyertek, amelyek vélhetőleg nem szakmai alkalmasságuk, hanem fideszes, jobboldali kötődésük miatt kerülhettek a kiválasztottak közé. A kiírásra összesen 57 pályázat érkezett, a nyertesek 2012. július 1-jétől 2014. december 31-ig jogosultak a miniszter által adományozott CIC cím viselésére. Az lesz a feladatuk, hogy szakmai támogatást nyújtsanak a civil szervezetek működéséhez, segítsék fenntartásukat, s elősegítsék az állami támogatások felhasználását. Ez azt jelenti, hogy a CIC-egyesületek az adott megyében minden részletre kiterjedő óriási adatbázissal rendelkeznek majd az összes civil szervezetről, azok pályázatairól, aktivitásukról, s nem utolsósorban: személyi összetételükről. Ha az efféle adatok egy politikailag részrehajló CIC-egyesület kezelésébe kerülnek, nem zárható ki az információkkal való visszaélés. Jellemző a történetekre, hogy civil informátoraink szerint a húsz pályázati nyertes közül szakmai szempontból ötről jelenthető ki, hogy tevékenysége alapján megérdemelten vált a CIC cím birtokosává: a győri United Way Kisalföld Alapítvány, a miskolci Nyilas Misi Alapítvány, a pécsi Nevelők Háza Egyesület, a veszprémi Veszprém Megyei Civil Hálózatért Egyesület, valamint a zalaegerszegi Zalai Civil Életért Közhasznú Egyesület. S most lássuk a legkirívóbb eseteket: a fővárosban a Századvég Politikai Iskola Alapítvány nyert, amelynek infrastrukturális háttere megfelelő a feladat ellátásához, ám fideszes politikai kötődését nem kell különösebben bizonygatni. A Századvégen kívül az egyik legfeltűnőbb a Somogy megyei CIC-győztes, a kaposvári Éléstár Fogyasztóvédelmi, Jogvédő és Kulturális Egyesület esete. A szervezet honlapja az önmeghatározása szerint „fogyasztóvédelmi, jogvédő, érdekvédő, szellemi honvédő egyesületi civil honlap”. E bemutatkozás alatt ez olvasható: „Minden, ami emberi, természetes és magyar. Isten, Haza, Család. Magyarországról, édes hazánkról, Ne feledkezzél el szegény magyarokról!” Az egyesület honlapja egyéb tekintetben „feltöltés alatt áll”. Ennek azért van jelentősége, mert egy egyesületnek a törvény szerint kötelessége, hogy feltöltse honlapjára az elmúlt év mérlegét és eredménykimutatását. Honlap hiányában e dokumentumokat az egyesület székhelyén kell kifüggeszteni. Az Éléstár honlapjáról hiányzik a mérleg, ugyanakkor a portálon egy Wass Albert-felolvasóestre fölhívják a figyelmét. Forrásaink szerint kérdéses, hogy rá lehet-e bízni egész Somogy megye civil adatbázisának kezelését egy olyan szervezetre, amely még a saját honlapját sem töltötte föl. Érdekes a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei győztes példája is: ott a Hajdúdorogi Egyházmegye által létrehozott, nyíregyházi székhelyű Kelet-magyarországi F fiatalokért Alapítvány győzött, amelynek feladata „Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében és Hajdú-Bihar megyében működő főiskolai-egyetemi intézmények, kollégiumok létesítése, felújítása, támogatása. A diákok anyagi, szellemi

megsegítése”. A nyíregyházi civil életet belülről ismerő informátorunk szerint ezzel az alapítvánnyal Nyíregyházán soha egyetlen civil fórumon, találkozón vagy gyűlésen nem lehetett találkozni, ellentétben más egyházi szervezettel. A Kelet-magyarországi Fiatalokért Alapítvány a közelmúltban mintegy 70 millió forintot nyert egy ifjúsági információs iroda kialakítására, amelyet idén nyitottak meg a nyíregyházi görög katolikus hivatal pincéjében. Forrásunk szerint tehát nem „alvószervezetről” van szó, de kérdés, hogy miként válhat Civil Információs Centrummá egy olyan egyházi egyesület, amelynek ebben a tekintetben csak pár hónapos szakmai múltja van. Forrásaink szerint megkérdőjelezhető a Hajdú-Bihar megyei nyertes esete is: ott a debreceni székhelyű Szülők a Gyermekekért, Egymásért Egyesület lett a CIC cím birtokosa, amelynek tevékenysége: „ifjúságvédelem, érdekvédelem, oktatás”. A Wesselényi út egyik magánlakásán bejegyzett egyesület információink szerint erős fideszes kötődéssel rendelkezik, s habár a debreceni civil életben meglehetősen inaktív ugyan, de pályázati győzelmükért értesüléseink szerint több helyi fideszes politikus lobbizott. Az egyesület amúgy ismeretlen a debreceni civil szférában: évtizedes civil szakmai múlttal bíró informátoraink szerint csak azért nem keltett túl nagy meglepetést a győzelme, mert a fideszes hátszelet ismerve az előre borítékolható volt. Meghökkenítő a Heves megyei nyertes, az Egri Norma Alapítvány győzelme, ez a szervezet ugyanis eddig tipikus „alvószervezet” volt. 1998-ban alapították, kuratóriumi elnöke Ringelmann György, Eger város rendszerváltás utáni első polgármestere volt, akit a közgyűlés 1990-ben SZDSZ-es támogatással választott városvezetővé, de később átigazolt a jobboldalra, s kampányát később a Fideszen kívül a MIÉP is támogatta. Az Egri Norma Alapítvány az elmúlt években szinte semmilyen aktivitást nem fejtett ki, így az egri civil társadalom előtt eddig ismeretlen volt. A helyi civil egyesületeket tömörítő, csaknem húsz éve működő Egri Civil Kerekasztal sem tudott róla, hiszen a szervezet egri közösségi programokban nem vett részt, sőt még pályázatokat sem írt. Kérdés, hogy az Egri Norma ilyen szakmai „múlttal” alkalmas lesz-e a feladat normális ellátására.

A pályázati nyertesek listája

Budapest: Századvég Politikai Iskola Alapítvány. Bács-Kiskun: Főnix I# úsági és Kulturális Egyesület. Baranya: Nevelők Háza Egyesület. Békés: Jótékonyági Nőegylet. Borsod-Abaúj-Zemplén: Nyilas Misi Alapítvány. Csongrád: Kurca Vidéke Polgár Egyesület. Fejér: Echo Innovációs Műhely. Győr-Moson-Sopron: United Way Kisalföld Alapítvány. Hajdú-Bihar: Szülők a Gyermekekért, Egymásért Kiemelkedően Közhasznú Egyesület. Heves: Egri Norma Alapítvány. Jász-Nagykun- Szolnok: Contact Mentálhigiénés Konzultációs Szolgálat. Komárom-Esztergom: Bázis Gyermekek és I# úsági Egyesület. Nógrád: A Háztartások Foglalkoztatásáért Alapítvány. Pest: Isten Szolgálatában Református Missziói Alapítvány. Somogy: Éléstár Fogyasztóvédelmi, Jogvédő és Kulturális Egyesület. Szabolcs-Szatmár-Bereg: Keletmagyarországi Fiatalokért Alapítvány. Tolna: Lakható Szekszárdért Közhasznú Egyesület. Vas: Hegypásztor Kör. Veszprém: Veszprém Megyei Civil Hálózatért Egyesület. Zala: Zalai Civil Életért Közhasznú Egyesület.

(Népszabadság, 2012. június 25., hétfő, 6. oldal)

Fogantúcszerével a rák ellen

Világszerte negyedmillió bőröndjét hívja vissza fogantúcszerére a Samsonite. A cég Tokyo Chic modelljeinek fogantúciiban ugyanis rákkeltő aromás szénhidrogéneket mutatott ki a hongkongi fogyasztóvédelmi hatóság, méghozzá az emberi egészségre veszélyes koncentrációban - írja az AP. A Samsonite biztonsági okokból leállította a bőröndök forgalmazását, magyarázata szerint gyártási hiba miatt kerülhetett a rákkeltő anyag a fogantúciába, de lényegesen kisebb mennyiségben, mint azt a fogyasztóvédők állítják. Független mérésekre hivatkozva Ramesh Tainwala, a Samsonite ázsiai elnöke azt mondta, előbb száz fogantúciút kell megennie ahhoz az embernek, hogy utána emiatt egy a milliárdhoz eséllyel rákot kapjon. A fogantúcszere 110 millió forintnyi összeget emészt fel.

(K. B.)

(Népszabadság, 2012. június 25., hétfő, 10. oldal)

Fapadosoké Budapest légtere

Az olcsó repülőjegy esetében is jár a kártérítés, ha nem indul el vagy késik a gép

A Malév leállításával az olcsó jegyet kínáló légitársaságok részaránya jelentősen nőtt Budapesten. Eközben a hazánkból induló üzletemberek egy része Ferihegy helyett immár az osztrák Schwechaton száll fel. A turisták azonban fapadossal repülnek, de jó, ha tudják, az unió előírásai alapján a kártérítés az olcsó jegy mellé is jár.

JÁMBOR GYULA

Alaposan átalakult a budapesti repülőtér utasforgalma február 3-a, a Malév bedőlése óta. Bár a repülőgépeken található székek számában nincs lényeges visszaesés, a gépek száma 20 százalékkal csökkent. Ennél is nagyobb a változás az utasok összetételében. Az üzleti utasok, akik nem sajnálják a pénzt a kényelmi szolgáltatásokra, a hagyományos légitársaságokat részesítik előnyben. Ferihegy utasforgalmának 2011-ben még 67 százalékát adták a hagyományos, 30-at a fapados társaságok. Ebben az évben ez az arány megfordult. A magyar légikikötőben észlelt jelenség egyébként Európa-szerte tapasztalható. A nagy brit, francia, német hagyományos légitársaságok mind saját fapados cégeket alapítottak vagy integráltak csoportjukba. Ennek háttérében az áll, hogy a kontinensen belüli repülőutak jövedelmezősége a nullához tendál, a cégeket csak a földrészek közötti járatok tartják életben. Így a rövidebb útvonalak túlnyomó része a low cost társaságok vadászterületévé válik. A ferihegyi repülőtér elvesztett üzleti utasainak egy része minden bizonnyal Bécs repülőterén szállt fedélzetre. Májusi adatok szerint Schwechaton a kelet-európai utasforgalom 14,5 százalékkal nőtt, miközben a közel-keleti irány még ennél is jobban, csaknem 19 százalékkal emelkedett. Ismeretes, hogy ez utóbbi régióban erős járáshálózatot épített ki a Malév, amelynek megszűnésével a forgalom más légitársaságok járataira terelődhetett át. Budapest elkerülése abban az adatban is tetten érhető, hogy a transzferutasok száma több mint 18 százalékkal emelkedett Bécsben. A magyar utazók többsége tehát az olcsó, néha valóban filléres fapados légitársaságokkal repül, és ezért számos kényelmetlenséget vállal. Mint korábban többször megírtuk, a Ryanair ír légitársaság vezette be Ferihegyen azt a rendszert, hogy utasai hőségben-fagyban a reptéri betonon várják meg, amíg „megrohmozhatják” a gép bejáratát. Az olcsó jegyek azonban nem jelentik azt, hogy a low cost légitársaságra ne vonatkoznának az EU fogyasztóvédelmi előírásai. Egy európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében ugyanis a járat törlésekor kártalanításra és a jegy árának visszatérítésére, vagy más járatra való átfoglalásra van joga az utasnak. A légitársaságnak mindezekon felül gondoskodnia kell az utas ellátásáról. Ennek fejében díjmentesen biztosítania kell két telefonhívást, telex- vagy faxüzenetet, e-mail küldés lehetőségét, étkezést, frissítőket, valamint szállást, ha az éjszakát ott kell töltenie az utasnak, valamint a szállítást a reptér és a szállás között. Emellett a késés miatt kártalanítás is megilleti az utast, a repülőút távolságától függően 250-től 600 euró (70-170 ezer forint) értékben mind járástörlesztés, mind legalább három órás késés esetén. Ha öt órát késik a gép, és az utas ezért már nem kíván elutazni, kérheti a jegy árának visszatérítését. - Ha a légitársaság nem hajlandó kötelezettségei teljesítésére, a fogyasztók forduljanak az illetékes békéltető testületekhez, melyek segítenek a jogvita bíróságon kívüli rendezésében - áll a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége lapunknak küldött közleményében.

(Magyar Nemzet, 2012. június 26., kedd, 13. oldal)

Jelentős változások a fogyasztóvédelmi törvényben

2012. július 29-én számos jelentős változás lép hatályba a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben. A CMS Cameron McKenna ügyvédei, dr. Petrányi Dóra és dr. Domokos Márton, az alábbiakban foglalják össze a legfontosabb változásokat.

A gyártó mellett ezentúl a forgalmazó is felelős lesz a termék - gyártó által rendelkezésére bocsátott - azonosításra alkalmas jelöléssel való ellátásáért.

A közszolgáltató ezentúl nem állapíthat meg külön díjat a számla nyomtatott példányáért, illetve "sárga csekken" keresztül történő kiegyenlítéséért.

A panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos változások főleg a panaszfelvétellel, jegyzőkönyvvezetéssel, iratmegőrzéssel, válaszadási határidőkkel kapcsolatos szabályokat érintik, ez minden fogyasztókkal érintkező vállalkozás számára a panaszkezelési eljárás felülvizsgálatát teszi szükségessé, különösen a szóbeli panaszok kivizsgálásával és dokumentálásával kapcsolatban. Speciális, új rendelkezések szabályozzák a közszolgáltatók működését, főként az ügyfélszolgálat nyitva tartása és a telefonos ügyfélszolgálat üzemeltetése tekintetében.

A békéltető testület a jövőben a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről. A testületeknek a jövőben valamennyi nem teljesített ajánlás esetében nyilvánosságra kell hozniuk a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét. A kézbesítés megghiúsulásának meghatározott eseteiben a törvénymódosítás kézbesítési vélelmet állapít meg. A békéltető testületre vonatkozó szabályok vonatkozásában a törvény hatálya a jövőben kiterjed a tisztán fogyasztói minőségben eljáró vállalkozásokra is.

A közérdekű keresetek szélesebb körű alkalmazásának elősegítése érdekében a módosítás különválasztja és részletesen szabályozza a fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek és az ügyész keresetindítási, illetve igényérvényesítési jogát.

Újdonság, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságnak szankció kiszabása esetén ezentúl elegendő az eset lényeges körülményeit vizsgálni, illetve az arányosság elvét szem előtt tartani. A hatóság a jövőben határidő kifizetésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse. A módosítás kis- és középvállalkozások esetén a kiszabható bírság összegét egy alacsonyabb bírságsávban maximálja. A fiatalok védelme érdekében és jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén a hatóság intézkedése fellebbezésre tekintet nélkül azonnal végrehajtható lesz.

A vállalkozások számára ajánlott, hogy az új szabályok figyelembevételével vizsgálják felül meglévő gyakorlatukat, különös tekintettel panaszkezelési rendszerük és ügyfélszolgálatuk működésére.

Petrányi Dóra, Domokos Márton - CMS Cameron McKenna LLP

(Napi Gazdaság, 2012. június 26., kedd, 8. oldal)

Javában folynak a nyári ellenőrzések

Megkezdődtek az idegenforgalmi fogyasztóvédelmi ellenőrzések. Mérséklődtek a bírságok, a kisvállalkozásokkal elnézőbbek, de vannak "főbenjáró bűnök".

- Az egyik legfőbb változás az előző évekhez képest, hogy mérséklődtek a bírságok, s hogy a mikro-, kis- és közepes vállalkozásokat első alkalommal csupán figyelmeztetjük - válaszolta megkeresésünkre Góra Zoltánné, a Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője. Amiatt kérdeztük a szakembert, mert a napokban megkezdődtek az idegenforgalmi szezonban már szokásosnak nevezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzések.

Góra Zoltánné megjegyezte, vannak olyan súlyos jogsértésnek minősülő esetek, amelyek miatt a "kicsiknél" sem lehetnek elnézőek. Ilyen a 18 év alattiak alkohollal vagy cigarettával történő kiszolgálása, az emberi egészséget, testi épséget veszélyeztető termékek forgalmazása. Idén is kiemelten ellenőrzik a szezonban az idegenforgalmi szempontból kitüntetett látogatottságú helyeket: strandokat, piacokat, vásárokat, a belvárosokban található üzleteket, éttermeket.

Annnyit már most elmondhatott a felügyelőség vezetője, hogy kirívó, súlyos szabálytalanságra

eddig nem bukkantak. Leginkább többletfizettetés (fogyasztó megkárosítása) miatt intézkedtek. Ugyanakkor ezen esetekben kivétel nélkül úgy látták a felügyelők, hogy gondatlanságból, figyelmetlenségből adtak ki a kértnél kevesebbet a rendelt italokból.

Az ellenőrzések során összevetik a blokkal és a benti étlappal az üzleten kívüli ártájékoztatót (kötelező, ha van az üzletben felszolgálás), megnézik, hogy a vásárlók könyve megfelelő helyre van-e kitéve, az abban lévő panaszokra szabályszerűen válaszoltak-e.

A jó magyarázat sem menthet fel a büntetés alól

A REKLÁMVIZSGÁLAT során 18 év alattiakkal is kötött megbízási szerződést a felügyelőség. Kifejezetten olyan fiatalkorúakat kértek fel próbavásárlásokra, akik nem tűnnek idősebbnek koruknál. Eddig minden ötödik vásárláson kifizethették az alkoholt és/vagy a cigarettát. Ilyen ellenőrzést egyelőre boltokban végeztek, de vendéglátóhelyekre is mennek majd.

Azt kifejezetten kérték, hogy a fiatalok olyan termékeket is vegyenek a tiltottak mellett, amelyeket jellemzően vásárol e korosztály: chipset, üdítőt, kekszet. A "megbukott" boltosoknak, eladóknak mindig volt magyarázatuk arra, miért is szegték meg a szabályt, de a jó történetek sem menthették fel őket a büntetés alól. A legtöbb kifogás persze arról szólt, hogy idősebbnek nézték az ifjakat, de voltak többen is, akik bár megkérdezték a születési dátumot, de nem tudták kiszámolni az életkort.

Az életszerűség kifejezetten fontos szempont

A FOGYASZTÓVÉDELMI ellenőrzéseket a felügyelők próbavásárlásokon keresztül végzik, addig nem fedik fel magukat, amíg le nem zárult egy vásárlási, kiszolgálási folyamat. Utána viszont ez akkor is megtörténik, ha nem találnak kifogásolnivalót.

Az idegenforgalmi kiemelt ellenőrzés mellett több folyó vizsgálata is van a baranyai felügyelőségnek, ilyen a reklámtilalmakra vonatkozó. Több esetben találtak egészségügyi vagy oktatási intézményektől légvonalban 200 méteren belül olyan terméket (hamutartót, napernyőt), amelyen dohány- vagy alkoholreklám volt. Kifejezetten fontos szempont, hogy életszerű szituációkban történjenek a próbavásárlások. Van azonban, amikor az élet kényszeríti ki ellenőrzést: egyszer a forgalomban vettek észre egy autót, amelyen pornográf tartalmú reklám volt - az pedig minden helyen és időben tiltott, ezért intézkedtek.

<http://www.bama.hu/cikk/449059>

(bama.hu, 2012. június 25., hétfő)

Csődben lévő cég szedi a pénzt?

A Globetrade Hungary Kft. állítólagos csődjéről szerzett tudomást naiv ügyfél, amikor már 2 hónapja várta meghibásodott SSD-je cseréjét. Azt javasolták neki, várjon türelemmel, amíg újra működőképes lesz a cég, akkor majd visszafizetik a pénzét. Annyira mégsem naiv ügyfél ezek után végrehajtott egy próbavásárlást a cég oldalán, amit rendesen visszaigazoltak. Aztán eltűnt az oldal.

2012. március 29.-én rendeltem egy SSD meghajtót az argep.hu honlapon keresztül a Globelectro webáruházból. A webáruház üzemeltetőjének feltüntetve GTC Hungary Kft volt, a termékről kapott számlán viszont Globetrade Hungary Kft szerepel. A 3-5 napos rendelési idővel ellentétben április 12.-én küldték ki a terméket, ami sajnos hibás volt. Már telepítéskor lefagyott a gép, de akkor még egyéb hibára gyanakodtam, végül kb 10 nap után teljesen elromlott a meghajtó, olvashatatlanná vált. Garanciális egyeztetést követően április 26.-án visszajuttattam a meghajtót a webáruházhoz javításra.

Azóta többször érdeklődtem, annyi választ kaptam, hogy javítás alatt, végül annyit sem. Közel 2 hónap elteltével megelégteltem a várakozást és, hogy a gépemet nem tudom használni ennyi ideje és közöltem, hogy bejelentést teszek a fogyasztóvédelemnél, mire felhívott az áruház képviselője és közölte velem, hogy a régóta húzódó garanciális javításra tőlem átvett terméket nem tudják visszajuttatni, cserélni sem és visszafizetni sem, mivel kényszerűen leállt cégük működése, semmilyen forgalmat nem bonyolítanak, ő maga is kényszerszabadságon van, gyakorlatilag

csődben van a cég. Biztosított róla, hogy feljegyezték a tartozást és ki fognak fizetni, amint újra működőképes lesz a cég, addig türelmemet kérik, ne jelentsen őket a fogyasztóvédelemnél.

Ezek után készítettünk webáruházukban egy próbavásárlást sikeresen és fel is hívtak minket, visszaigazolták a vásárlást. Fizetési módnak előre utalást választottunk, természetesen a pénzt már nem fizettük be - ismerve a cég helyzetét. Ezek szerint továbbra is fogadnak befizetéseket, holott tudják, hogy a megrendeléseket (és garanciális és egyéb feltételeket) nem tudják teljesíteni. Ezek után felhívtam a cég képviselőjét és közöltem, hogy feljelentést teszek, mivel véleményem szerint ez már bőven kimeríti a csalás fogalmát.

Eztán egyezkedni kezdtek, kérték, hogy küldjem el a visszajuttatott meghajtó feladóvevényét, mert nem találják, hogy mikor érkezett be (nyilván arra számítottak, hogy nincs meg, és akkor letagadhatják az egészet). Ezt is teljesítettem, így elkérték a számlaszámom, hogy visszautalják a termék árát, majd miután elküldtem mégis visszajeleztek, hogy továbbra sem tudják visszajuttatni a terméket, letörölték webáruházukat az internetről és írtak egy emailt, melyet a következő szöveggel zárnak:

"Felhívjuk figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi kifogásait, illetve az írásban és szóban tett fenyegetéseit, cégünk jó hírének nagy nyilvánosság előtti lejárátását, KÜLÖN jogi fogalomnak tekintjük, illetve kezeljük!"

Tehát ne merjek feljelentést tenni a fogyasztóvédelemnél, mert jogi úton torolják meg ha ilyet teszek. Véleményem szerint ez nem csak fogyasztóvédelmi ügy, ezért a rendőrségen is feljelentést teszek.

http://homar.blog.hu/2012/06/25/csodben_levo_ceg_szedi_a_penzet

(Index, 2012. június 25., hétfő)

Így verheti át utasait a fapados légitársaság!

Hiába az egyértelmű Európai Unió és hazai jogszabályok, valamint nemzetközi bírói döntések, van légitársaság, mely a mai napig nem alkalmazza a vonatkozó normákat és elutasítja a fogyasztók igényeit légijárat törlése, vagy késése esetén. Elkieseredniük azonban ilyenkor sem kell a fogyasztóknak, van ugyanis megoldás problémájukra!

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége érdekvédelmi tevékenysége során szembesült a ténnyel, hogy van olyan fapados légitársaság, amely semmibe veszi az európai uniós és hazai normákat, csak hogy kikerülje fizetési kötelezettségét. Pedig a jogi normák egyértelműen védik a fogyasztókat, ha járat késésére, vagy törlésére kerül sor.

Szövetségünkhöz fordult tájékoztatásért az az fogyasztó, aki – miután járatát törölték – kénytelen volt egy másik város repülőterére utazni, ahonnan végül 20 óras késéssel sikerült hazaérnie Magyarországra.

A helyszínen nem kapott sem tájékoztatást, sem segítségnyújtást a vonatkozó előírások ellenére. Mindent itthon tartózkodó családján keresztül kellett intéznie, majd amikor már hazaérve kérte költségei megtérítését – egyébiránt a cég emelt díjas telefonszámán –, a vállalkozás közölte: az étkezésért és a szállásért fizet, de a másik repülőterre való utazásért nem, mivel oda bérelt autóval utazott a fogyasztó. Álláspontja szerint ugyanis az EK rendelet alapján összehasonlítható feltételek és útvonalak esetében van lehetőség csak a térítésre, de a fapados légitársaság és az autó nem összehasonlítható.

Egy másik ügyben előbb a fagyban, majd a repülőn várakoztak órákat az utasok a késő esti órákban, mire közölte a repülő pilótája: nem tudnak már aznap elindulni Budapestre. Ennek ellenére szállást, frissítőket nem kaptak a légitársaságtól, de még csak arra vonatkozó tájékoztatást sem, hogy mikor indul az új gép. Végül másnap este került erre sor, addig maguknak kellett elintézniük mindent, és a reptéren történő éjszakázás sem volt éppenséggel kellemes élmény. A légitársaság utólag ugyan az ellátás költségeit kifizette, de az EK rendelet és a vonatkozó Európai Bírósági ítélet alapján egyértelműen járó kártalanítási összeget már nem.

Bíróságon kívül rendezhető a vita

Pedig egyik ügyben sem lett volna kérdéses a jogi helyzet: a korábban már többször említett, visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében a járatok törlése esetén különböző mértékű kártalanítás illeti meg az utasokat.

Az egyes légi fuvarozók, illetve a jogalkalmazók ezen kártalanítási kötelezettséget korábban nem ismerték el a járatok késése esetére – és mint fenti példánkból látszik, némelyek még most sem. Pedig az Európai Bíróság már 2009. november 19-én ítéletet hozott a kérdésben, és rámutatott arra, hogy a jogszabályban meghatározott késésre is ugyanazon kártalanítási kötelezettségek vonatkoznak, mint törlésre.

A bírósági ítélet szerint a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából, és hivatkozhatnak kártalanítás iránti jogra, amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztést szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később éri el.

Mindez azt jelenti, hogy mind járat törlés, mind legalább három órás járatkésés esetén ugyanazon jogok illetik meg az utasokat, amelyek a következők: az EK rendelet alapján, ha járatunkat törlik, vagy beszállásunkat visszautasítják, kártalanításra és a jegy árának visszatérítésére, vagy más járatra való átfoglalásra van jogunk.

A légitársaságnak mindezek felül gondoskodnia kell ellátásunkról: díjmentesen biztosítania kell két telefonhívást, telex vagy faxüzenetet, e-mail küldés lehetőségét, étkezést, frissítőket, valamint szállást, ha egy vagy több éjszakát kell ott tartózkodnia az utasnak, és ennek megfelelően a szállítást a reptér és a szállás között.

Kártalanítás címén – a repülőút távolságától függően – 250-től 600 euróig terjedő kártérítést kaphatunk – mint láthattuk, mind járat törlés, mind legalább három órás késés esetén, míg ha legalább öt órát késik a gépünk, és ezért nem kívánunk elutazni, kérhetjük a jegy árának visszatérítését.

Amennyiben mindennek ellenére nem hajlandó az adott légitársaság kötelezettségei teljesítésére, javasoljuk, hogy a fogyasztók forduljanak a gyors, ingyenes és egyszerű szabályokat alkalmazó illetékes békéltető testülethez, melyek segítenek a jogvita bíróságon kívüli rendezésében.

http://dh-online.hu/belfoldi/20120625_atveres_fapados_legitarsasag#s=rss

(dh-online.hu, 2012. június 25., hétfő)

Selejtet vettem, nem adják vissza a pénzt

FOGYASZTÓI JOGOK Olvasónk márkás női cipőt vásárolt, melynek egy hét múlva kitört a sarka. Az üzlet elküldte a terméket bevizsgáltatni, de az eladó előre kijelentette: a cipő árát semmiképpen nem adják vissza. Az üzlet fogyasztóvédelmi jogszabályt sért, ha nem adja vissza pénzt, amennyiben a bevizsgálás során megállapítják, a cipő gyári hibás, és nincsen a boltnak ugyanolyan terméke, továbbá ha ezután a vásárló visszakéri a lábbeli árát. Ezt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségén mondták el. Olvasónkat tehát a fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálaton, melyet tanácsért keresett fel, jól tájékoztatták. Az üzlet válasza, a „ha mindenki visszakérné a pénzt, akkor becsukhatna a bolt”, elfogadhatatlan. Nyilvánvalóan „próbálkoznak”, de olvasónk higgadtan ragaszkodik szavatossághoz való jogához. Ha a minőségvizsgálat megállapítja a gyári hibát, akkor a kereskedőnek vagy adnia kell egy ugyanolyan, jó cipőt, vagy ha ilyen nincs, vissza kell szolgáltatnia a pénzt. Olvasónknak felajánlották a „levásárlást”. Ez megegyezés alapján járható út, de olvasónknak nem kell elfogadnia, ha nem akar élni vele, és inkább a pénzt kéri. Ha megérkezik a bevizsgálás eredménye, és kiderül, hogy a cipő minőségi hibás, először forduljon a hölgy az üzlet

vezetőjéhez. Ha nem tud vele zöld ágra vergődni, meg lehet keresni a panasszal a lakóhely szerint illetékes békéltető testületet. Az ő eljárásuk díjtalan, és általában sikerrel közvetítenek a fogyasztó és a kereskedő között. n Rados Virág

(Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Új Néplap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, 24 Óra, 2012. június 23., szombat, 7. oldal)

Idén nem érkezett panasz a fogyasztóvédelemhez

Amennyiben valaki egy áru lényeges tulajdonságáról valótlanul állít, az a fogyasztó megtévesztésének minősül, vétséget követ el, és két évig terjedő szabadságvesztéssel, közérdekű munkával vagy pénzbüntetéssel büntetendő. A bíróságok gyakorlata szerint általában pénzbírságra ítélik az elkövetőket. Az áru lényeges tulajdonságának minősül az összetétele, használhatósága, egészségre és környezetre gyakorolt hatása mellett az eredete is. A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi főfelügyelőségének vezetője, dr. Góra Zoltánné érdeklődésünkre elmondta, a hatósághoz dinnyével kapcsolatos, ilyen jellegű bejelentés idén nem érkezett. Tavaly egy esetre volt példa, amikor úgy vélte egy panaszos, hogy a magyarként hirdetett dinnye valójában nem hazai, ám az ennek nyomán indult vizsgálat során bebizonyosodott, hogy a kifogásolt árut tényleg Magyarországon, Csányoszáron termelték.

(Új Dunántúli Napló, 2012. június 23., szombat, 2. oldal)

Vigyázat, fogyasztói csoportok!

Kampányt indított a Gazdasági Versenyhivatal, hogy felhívja a lakosság figyelmét a megtévesztő hirdetések veszélyeire

Ne dőljön be! címmel kampányt indított a Gazdasági Versenyhivatal, hogy óvja a „megtévesztő” fogyasztói csoportoktól az anyagilag kiszolgáltatottakat.

BAR-listás? Nem kap hitelt? Nyugdíjas? Pénzügyi gondja van? Mi segítünk megoldani! - olvashatjuk hirdetések tucatjaiban. Ezek pedig azok a piramis típusú fogyasztói csoportok, valójában ideiglenes pénzügyi társulások, amelyeket azzal a céllal hoztak létre, hogy meghatározott (ingó vagy ingatlan) áruk tulajdonjogát az adott társulás egyes tagjai a csoport segítségével megszerezzék. A csoport tagjai vállalják, hogy meghatározott ideig egy adott összeget fizetnek be havonta. Ám a megvásárolni kívánt áruhoz vagy pénzhez jutás nem az első részlet megfizetésénél történik, hanem akár a futamidő végén, amely elérheti a 15-20 évet is - hangzott el tegnap a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) háttérbeszélgetésén. Mint ismert, a versenyhivatal ilyen esetek miatt többmillió büntetéseket szabott ki. Ezen bírságok összege az idén már júniusban meghaladta a hatvanmillió forintot. Tevanné Südi Annamária, a GVH főtitkára elmondta: az elmúlt években jelentősen nőtt a versenyhivatal által kirótt bírságok összege, a vásárlói csoportok szervezői ellen egyre több a panasz. Közölte, 2005 óta 28 ilyen eljárást indított a GVH, amelyből 24 lezárult, és 22-ben jogsértést állapítottak meg. Ám a bírságoláson kívül nincs más eszköze a versenyhivatalnak a jellemzően kis keresetűeket, illetve nyugdíjasokat megtévesztő hirdetések ellen - tette hozzá a főtitkár. Bejelentette, éppen ezért úgy döntött a GVH, hogy reklámkampányt indít, amelyben a fogyasztói csoportok megtévesztő hirdetéseire hívja fel a figyelmet. A Ne dőljön be! címet viselő kampány ma indul, televíziókban, rádiókban és két napilapban is találkozhatunk a reklámmal, amelyre összesen 6,5 millió forintot költöttek. A szakember kérdésre válaszolva elmondta, a

fogyasztóvédelmi törvényből - bár szorgalmazzák - végül kimaradt a fogyasztói csoportok működését szabályozó rész. Így mindössze egy átmeneti rendelkezéssel tiltották meg új fogyasztói csoportok alakítását 2014. január 1-jéig. Ám azt, hogy a törvényből miért maradt ki végül a szabályozás, nem tudtuk meg, a versenyhivatal munkatársai mindössze annyit jeleztek, a GVH az előkészítés során a szabályozást és a betiltást is támogatta. A hivatal becslése szerint tíz és húsz között lehet a jelenleg üzemelő és igen agresszíven hirdető vásárlói csoportok száma.

(Magyar Hírlap, 2012. június 27., szerda, 11. oldal)

Hiszékeny fogyasztók klubja

Tájékoztatási kampánnyal hívják fel a figyelmet a csalók módszereire

A fogyasztói csoportok félrevezető hirdetéseit a saját eszközeivel szeretné legyőzni a Gazdasági Versenyhivatal. A ma induló, „Ne dőljön be!” szlogenű kampányban a fogyasztók figyelmét arra hívják fel a tévében, a rádióban és az írott sajtóban, miként csapják vagy próbálják becsapni őket a könnyű hitelt ígérő vállalkozások.

HAJDÚ PÉTER

Reklámkampányt szervez a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az olcsó hitelt hirdető, de valójában az embereket félrevezető fogyasztói csoportok ellen - hangzott el a szervezet tegnapi sajtótájékoztatóján. A ma kezdődő kampányban éppen azokat a reklámelemeket használják, amelyeket a fogyasztói csoportok, s ezzel igyekeznek fölhívni a veszélyeztetettek figyelmét a félrevezető hirdetésekre. Tévében, rádióban és azokban a bulvárlapokban jelennek meg a GVH hirdetése, amelyek a fogyasztói csoportok kedvenc reklámfelületei, de telefonos ügyfélszolgálattal is készülnek az érdeklődők rohamára. A fogyasztói csoportok szervezői félrevezető hirdetéseikben azzal hitegetik az embereket, hogy jövedelemigazolás nélkül juthatnak pénzhez, még akkor is, ha a bankok hitelképtelennek ítélik őket. Vagyis azt a látszatot keltik, mintha kölcsönt adnának, pedig erről szó sincs. A szerződésben havi rendszeres befizetésre kötelezik az ügyfelet annak fejében, hogy valamely árut vagy szolgáltatást biztosítanak számára, pontosabban annak vásárlási jogát. A szerződők jelentős része azonban hosszú ideig nem kapja meg a kívánt árut, hiszen a csoportba tartozók befizetései csak néhány nagy értékű termék megvásárlását fedezik, a szervezőknek pedig nincs saját pénzük és banki háttérük. Ezért három esetben juthat a hön áhított vásárlási joghoz az ügyfél. Ha a rendszeresen tartott közgyűlésen az ő nevét húzzák ki a sorsoláson, ha vállalja a legtöbb havi részlet egyösszegű befizetését, illetve ha lejár a szerződésben vállalt teljesítési idő, ami nem ritkán 15-20 év. Ezzel kapcsolatosan a hivatal szakértői arra hívták fel a figyelmet, hogy a bankhitellel szemben ezekben az esetekben semmiféle kötöttséget nem vállal a szervező, nagy a szerencse szerepe a pénzhez jutásban, hiszen még egy extra vállalásnál sem tudja senki, milyen összeg befizetésével juthat a nyertesek közé. Azt is hangsúlyozták, hogy a fogyasztói csoportok azért olyan sikeresek, mert a legszegényebb, legkevésbé tájékozott réteget célozzák meg, jellemzően az alacsonyan iskolázottakat és a nyugdíjasokat. A GVH-hoz eljutott panaszok szerint ezért mennek igen sokra lépre, mert a vásárlási jog elnyeréséhez szükséges részletes információk nem jelennek meg a hirdetéseikben. Nehézséget jelent számukra, hogy a jelenlegi jogszabályok szerint a GVH a belső működést nem vizsgálhatja, csak a félrevezető hirdetések miatt indíthat a szervezők ellen eljárást, amit 2005 óta 28 alkalommal meg is tett. Ezek közül 22 esetben jogsértést állapítottak meg (négy eljárás még folyik), amelyet a jogszabálysértők fellebbezését követően minden esetben helybenhagyott a bíróság is. S bár az év eleje óta tilos újabb fogyasztói csoportot létrehozni, a régiók tovább működhetnek, s működnek is, hiszen a jelentős bírságok ellenére folyamatosan keresik új áldozataikat, akikkel a lemorzsolódók befizetéseit igyekeznek pótolni. Az emberek jó része ugyanis egy idő után abbahagyja a részletek fizetését, amikor rádöbben, hogy egyhamar nem jut a megígért termékhez.

(Magyar Nemzet, 2012. június 27., szerda, 13. oldal)

Szigorúan ellenőrzik a taxisokat

Eddig két magántaxist és két társaság egy-egy emberét ellenőrizték, de még csak az idegenforgalmi szezon elején járunk Szegeden.

A turistaszezon fontos pontja a taxisok ellenőrzése - mondta Petrik Sándor, a Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének igazgatója a Napfényfürdő Aquapolis Szeged előtti taxisdrozsnál. Ide gördült be a Taxi3 két autója, amelyben utasok helyett fogyasztóvédők ültek. A szakemberek a fizetés után fedik fel kilétüket, majd ellenőrzik a taxis fényképes igazolványát, a rögzített ártájékoztató meglétét és olvashatóságát, valamint a nyugtaadási kötelezettséget. A keddi ellenőrzés az éles helyzetek szimulációja volt, ám a fenti két taxist a kormányhivatal emberei valóban ellenőrizték a napokban.

- Eddig két magántaxist és két taxi társaság egy-egy emberét ellenőriztük, de még csak az idegenforgalmi szezon elején járunk. Az akció 2 és fél hónapig tart. Az eddigi tapasztalataink kedvezőek, és taxisra az elmúlt évben is mindössze 3 panasz érkezett hozzánk - mondta Petrik. A felügyelők olyan "életszerű" helyeken ugranak be a sofőrök mellé, mint a pályaudvarok és az éjszakai szórakozóhelyek. Nem akarják rávenni a fuvarost, hogy fix összegért vagy számla nélkül vigye el őket úti céljukhoz, egy teljesen átlagos fuvarot kérnek tőle. Amennyiben a taxist turpisságon kapják, először figyelmeztetik. A többszörös visszaesők pénzbírsága legalább 15 ezer forint.

A szimuláción a fogyasztóvédők után a közlekedési felügyelet munkatársa a szolgáltatáshoz szükséges engedélyeket ellenőrizte, a mérésügyi felügyelő pedig a taxióra sértetlenségét szemlélte meg.

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/szigoruan_ellenorzik_a_taxisokat/2286299/?utm_source=rssfeed

(delmagyar.hu, 2012. június 26., kedd)

Milliókat költenek a csoportos átverések elkerülésére

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szerdától 6,2 millió forintos médiafelület-foglalási büdzsével társadalmi célú kampányt indít a fogyasztói, vásárlói csoportok megtévesztő hirdetéseivel szemben - jelentette be Tevanné Südi Annamária, a GVH főtitkára kedden Budapesten, sajtótájékoztatóján.

Az utóbbi időben az emelkedő bírságok ellenére folyamatosan nő a csoportos átverések elleni panasz, ez ösztönözte a GVH-t a kampányra. A cél az, hogy főleg az alacsony képzettségű és hátrányos szociális helyzetű emberek figyelmét hívják fel a rájuk leselkedő veszélyekre - mondta a főtitkár.

A fogyasztói csoport tagjai együtt takarékoskodnak autóra, lakásra, és ha együtt van egy eszköz ára, akkor azt megvásárolják, és kisorsolják a tagok között. Szinte minden csoport azzal is operál, hogy az kapja meg a következő eszközt, aki a legtöbb előrefizetést vállalja. Akik a csoportokat létrehozzák, és működtetik, azok a csoportos átverések, akik a reklámjaikban többnyire hitelként tüntetik fel a szolgáltatásukat.

A leggyakoribb szlogen az, hogy az állás nélküliek, a BAR-listások, illetve a nyugdíjasok is pénzhez juthatnak náluk. Amikor viszont kiderül számukra, hogy fogyasztói csoportba léptek be, már csak úgy léphetnek ki abból, hogy elveszítik, vagy csak a futamidő végén kapják meg az addigi befizetésük zömét. A nagy fluktuáció is azt mutatja, hogy a belépők későn jönnek rá arra, nem hitelre szerződtek - mondta Zavodnyik József, irodavezető a tájékoztatóján.

Rossz szabályozás, növekvő bírságok

Még 2001-ben született egy kormányrendelet, amely keretek közé szorította a csoportszervezőket, de annak a hatályba lépését addig halogatták, míg végül nem lett része a jogrendszernek. Jelenleg a fogyasztóvédelmi törvényben található az egyetlen rájuk vonatkozó szabály, ez 2014. január 1-ig megtiltja új csoportok szervezését. Ez viszont aktívvá tette a működő csoportszervezőket, akik a meglévő csoportjaikat töltik fel, nem utolsósorban a megtévesztő hirdetésekkel. Grimm Krisztina, a fogyasztóvédelmi iroda vezetője a csoportszervezők számát 10 és 20 közöttire tette, szervezőnként pedig 3-5 csoport működik, de ezek egyenként akár több száz tagúak is lehetnek.

Tavaly összesen 234 bejelentés érkezett a fogyasztói csoportok ellen, az idén eddig már 264-et regisztrált a GVH - mutatta be az adatokat Tevanné Südi Annamária. A kiszabott bírság összege 2005-ben még csak 5 millió, tavaly 18,7 millió, idén eddig 65 millió forint volt. A GVH eddig 28 eljárást indított a csoportszervezők ellen, közülük 22-öt marasztalt el jogsértésért, a bíróság ezeket a határozatokat - kivétel nélkül - helyben hagyta, tette hozzá a főtitkár.

http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/millioikat_koltenek_a_csoportos_atveresek_elkerulesere.523576.html

(Napi.hu, 2012. június 26., kedd)

BAR-listás? Nyugdíjas és pénzre van szüksége? Nem kap hitelt?

Akkor Önnek szól ez az üzenet!

Egyre gyakoribbak az olyan hirdetések, amelyekben úgynevezett fogyasztói csoportok szervezői gyors és egyszerű megoldást kínálnak azoknak, akiknek pénzre van szükségük, de a bankoktól nem kapnak hitelt.

Az ilyen hirdetések jellemzően félreérthetően tájékoztatják az ügyfeleket: nem mondanak el mindent a fogyasztói csoportok fontos részleteiről, a kínált megoldás kockázatairól.

A fogyasztói csoportok működését a jog engedi ugyan, de a megtévesztő tájékoztatást a törvény bünteti.

Ha Önben is felmerült, hogy fogyasztói csoporthoz fordul, tájékozódjon, mielőtt bármit aláírna!

Mire ügyeljen?

- Fogyasztói csoport: nem pénzügyintézet, hanem a tagok befizetéseiből gazdálkodó közvetítő cég.
- Nem hitel: a fogyasztói csoportok nem adhatnak hitelt vagy kölcsönt, csak vásárlói jogot egy előre kiválasztott áru (pl. lakásra, autóra).
- Azonnal fizetni kell: már a szerződéskötéstől fizetni kell, függetlenül attól, hogy mikor jut a termékhez.
- Bizonytalan időtartam: nem tudhatja, mikor kapja meg a kiválasztott árut, akár 20 év múlva.
- A szerencsétől függ: gyakran sorsolás útján dől el, hogy ki jut a kiválasztott áruhoz, sokszor pedig az alapján, hogy ki ajánlja fel a legtöbb törlesztőrészlet előzetes megfizetését.

(Blikk, 2012. június 28., csütörtök, 15. oldal)

Már a brindza alapja is olasz

Szlovákia megelőzte a multinacionális élelmiszerláncok beszerzési politikáját

Rájár a rúd a szlovákiai vásárlókra: minél inkább ragaszkodnak az egészséges és biztonságos,

jó minőségű hazai élelmiszerekhez, annál kevésbé jutnak hozzá. A fogyasztóvédelmi szervezetek felmérései szerint az azonos áron kínált hazai és a külföldi élelmiszerek esetében a Szlovákiában megtermelt, illetve előállított terméket a megkérdezettek 80-85 százaléka választaná, de 60 százaléka akkor is a hazait venné, ha valamivel több pénzt kérnének érte az üzletekben.

Neszméri Sándor (Pozsony)

A Szlovákiai Élelmiszer-ipari Kamara legfrissebb, júniusi felmérése azt mutatja, hogy az elmúlt egy évben tovább csökkent a szlovákiai mezőgazdasági és élelmiszer- ipari termékek kínálata az üzletekben: míg 2011-ben ez az arány még enyhén meghaladta az ötven százalékot, az idei esztendő első felében már a negyvenhatot sem éri el. - A fogyasztóvédelmi felmérések függvényében nagyon, de nagyon meglepett bennünket ez az eredmény - értékelte a helyzetet a kamara elnöke, Daniel Poturnay. A kialakult helyzetért egyértelműen a nagy nemzetközi üzletláncokat hibáztatja az elnök, rámutatva arra, hogy felmérésük szerint a vidéki kisebb boltokban a szlovák termékek aránya 67 százalékos. Csakhogy az üzletláncok az élelmiszer- kereskedelem mintegy 80 százalékát uralják Szlovákiában, kínálatukban pedig mindössze negyven százalékot tesz ki a hazai áru. A kamara elnöke szerint az élelmiszer- ellátásban kialakult helyzet még rosszabb, ha az őstermelők szempontjából vizsgálják, hiszen a hazai termékek közül ötven százalék felett csak a természetes ásványvizek és gyümölcsízesítésű üdítőitalok (a kínált termék 69 százaléka), a sör (58 százalék) és a tejtermékek (53 százalék) vannak, de például az olaj, a cukorféleségek és a csokoládék csak 36, a konzervált termékek (beleértve a hús- és zöldségalapúakat is) pedig mindössze 20 százalékban származnak hazai termelőktől. A helyzet még ennél is súlyosabb - tromfoltak a kamara felmérésére a Szlovákiai Juhtenyésztők Szövetségének vezetői, akik elmondták, az Európai Unió által 2008-ban eredeti szlovák terméként elismert brindza alapanyagát, a juhtejet sem a hazai tenyésztőktől vásárolják az ugyancsak külföldi kézben lévő tejgyárak, hanem olasz alapanyagból dolgoznak. A juhtenyésztők jelentése szerint a brindza gyártásához felhasznált alapanyag negyven százaléka származik már behozatalból, ami akár a birkatartás végét is jelentheti Szlovákiában. A márciusban megválasztott baloldali kormány mezőgazdasági minisztere, Lubomír Jahnátek egyetért a bírálatokkal, és alapvető változást ígér. Egyrészt növelni kívánja az őstermelők támogatását, másrészt könnyíteni termékeik eladását a 20 százalékos áfa 6 százalékra csökkentésével. De törvényi beavatkozást is kilátásba helyezett, amely az üzletláncokat kötelezné arra, hogy az élelmiszerrészlegeik által kínált összes terméknek legalább a felét a hazai őstermelőktől, illetve élelmiszer-ipari egységektől vásárolják fel.

(Magyar Nemzet, 2012. június 28., csütörtök, 14. oldal)

Így állnak a call centerek

Médiainfó - www.mediainfo.hu - 2012-06-26 14:40DMA szolgáltató cégeket veszélyezteti az egyre élesebb árverseny, a jövőben azonban egyre fontosabbá válhat a csatorna

Az elmúlt hetekben a telekommunikációs adónak köszönhetően a Call-Centerek a figyelem középpontjába kerültek, ezért a Direkt és Interaktív Marketing Szövetség (DIMSZ) Contact Center tagozata fontosnak tartotta, hogy bemutassa a szektor jelenlegi kihívásait és jövőbeni irányait.

A fogyasztók mindig is igényelték a megfelelő ügyfélkapcsolatot, akár a vásárlás előtti döntéshozatal megkönnyítésére, akár vásárlás után a megfelelő vevőgondozásra. Ennek felismerését támasztja alá az elmúlt hetekben megszavazott fogyasztóvédelmi törvény módosítása is, mely szerint a közszolgáltatást végző cégek ügyfélszolgálatainak a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva kell tartaniuk, ez az előírás pedig a telefonos ügyfélszolgálatra is vonatkozik. Az adatbázisok helyzete

Naponta több mint 200 cég alakul és 170 szűnik meg, ezért a cégek telefonszámai állandó változásban vannak. "Azt tapasztaljuk, hogy a hivatalos tudakozóban szereplő telefonszámok 30%-án már nem elérhető az adott cég. Ezért kiemelkedően fontos, hogy a Call-Center szolgáltatás

megrendelők ellenőrzött, legális és minőségi telefonszámokkal dolgozzanak, aminek köszönhetően az elérésük is sokkal hatékonyabbá válik" - jelezte Keleti József, a Bisnode csoport Country Managere.

A megfelelő adatbázisok használatával a kampányköltségek csökkenése mellett a zaklatások is kiszűrhetők, így a telefonos csatorna hatékonyabb és elfogadottabb lehet. A DIMSZ új Etikai Kódexe hamarosan elérhető lesz, mely több pontban tér ki a Call-Centerek etikus működésére, illetve az adatbázisok használatának szabályozására. Árképzési gyakorlatok

A Call-Center piac Magyarország gazdaságának és foglalkoztatásának fontos pillérét képezi, hiszen a szolgáltató cégek árbevétele meghaladja a 4 milliárd forintot. Az utóbbi évben három jelenséget tapasztalt a szakma a díjstruktúrák kialakításával kapcsolatban. Néhány megbízó indokolatlan feltételekkel szeretne csak sikerdíjas elszámolással együttműködni, a kiélezett árversenyben árszpirál alakult ki. Az elmúlt hónapokban megfigyelhető, hogy az amúgy is hosszú fizetési határidőket sok esetben a kétszeresére változtatják a megrendelői oldalon.

A kizárólag sikerdíj alapú megbízás gyakorlatilag a megbízó üzleti kockázatainak átruházása, mely veszélyezteti a szolgáltató vállalkozást, annak ellenére, hogy feladatát elvégezte, és költségei túlnyomó részt állandók. A kockázat pedig abból adódik, hogy a szolgáltató árbevétele olyan tényezőktől is függ, amire nincs ráhatása, pl. a termék vagy szolgáltatás piacképessége.

A jó minőségű és szakszerű szolgáltatáshoz professzionális és fenntartható háttérre van szükség, ami feltételez egy minimum árszínvonalat. Némely szolgáltatók az új ügyfélszerzés érdekében, rövidtávú stratégiát követve sorozatosan az árszínvonal alatt vállal megbízást, ami árszpirálhoz vezet.

"Vannak olyan piaci szereplők a szolgáltatói oldalon, amelyek erősítik az árszpirált, azonban úgy gondoljuk, hogy ezek a cégek előbb-utóbb finanszírozhatatlanná válnak, és tisztulni fog a piac. Egy fejlett piacon a sikerdíj gyakorlatilag ismeretlen, az elszámolás alapja leginkább a ledolgozott óra vagy perc. Sok esetben gond van a munkavállalók és az alvállalkozók korrekt elszámolásával is" - tette hozzá Papp László Dávid, a Comforce Zrt. vezérigazgatója. Humán-erőforrás

A szakma jellegéből adódóan diákok, családanyák, megváltozott munkaképességű vagy nyugdíjas munkavállalók részére is ideális munkahely a Call-Center, sokan azonban ideiglenes munkaként dolgoznak ügyfélszolgálatoknál. A tagozat szerint azonban a piac tisztulásával, a csatorna megfelelő használatával, így a hatékonyság növekedésével a munkavégzés is hosszú távú, teljes értékű, és kiszámítható lesz a munkaerő "kiegése" nélkül.

A szektorban jellemző az igény az idegennyelvtudásra, ugyanakkor már középfokú végzettséggel is el lehet helyezkedni. Jelenleg főleg a felsőfokú végzettségűek rendelkeznek nyelvtudással, így fontos a középfokú nyelvi képzés, hiszen a szakma komoly felvevő piaca a középfokú végzettséggel rendelkező idegennyelv-tudással rendelkező munkaerőnek. A Call-Center piac jövője

Kovács házy Dénes, a Contact Center tagozat elnöke szerint a szektor átalakulás előtt áll, sokkal jobban integrálódhat a vállalatok kommunikációjába és marketing folyamataiba. Mivel az ügyfélmegtartás egyre fontosabb, a cégeknél a Call-Center kulcsfontosságú csatorna lehet. A Call-Center egy kommunikációs folyamat része lesz, illetve az ügyfélkapcsolat/ügyfélszolgálat egyre nagyobb hangsúlyt fog kapni, és a hosszú távú stratégia része lesz.

A fenti változással minőségi és értékesebb projektek lesznek a Contact Centerekben, így az árszpirál szorítása is oldódik, a munkavállalók is teljes értékű munkaként tekintenek a Call-Centerekre, ennek megfelelően várható, hogy megítélésük is sokat javul. A DIMSZ tagozata szorgalmazza, hogy a vállalatok is használják ki az interaktív ügyfélkapcsolatban rejlő lehetőségeket marketing szempontból is, amelynek egyik alapvető eszköze a jól szervezett telefonos ügyfélszolgálat, pl. egy-egy kampánynak komoly direkt támogatást, és plusz kommunikációs csatornát tud nyújtani ez a megoldás. A piacon már megfigyelhető némi javuló trend, a tagozat ehhez szeretne segítséget nyújtani programjaival.

http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=24490&referer_id=rss

(Marketinginfo, 2012. június 26., kedd)

Hatalmas bírságot kapott a Spar

Nagy összegű bírsággal sújtotta a versenyhivatal a Spart, mert jogtalanul követelt árkedvezményt beszállítóitól. Miután a két évig tartó vizsgálat folyamán az üzletlánc az adatok átadását is megtagadta, összesen 85 millió forintot rótt ki a cégre tegnap a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A hatóság gyanúja szerint más áruházaknál is alkalmazhatnak hasonló módszereket, ezért azoknál is vizsgálatokat terveznek. A Spar bírósághoz fordul az ügyben.

Ötvenmilliós bírsággal tett pontot a Spar ellen zajló vizsgálat végére a Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa tegnap. A nemzetközi áruházlánc 2009-2011 közötti tevékenységének ellenőrzése során a hivatal szakemberei megállapították: a cég visszaélt piaci erőfölényével. Az áruházlánc ugyanis utólagos árengedményt kért beszállítóitól, s ennek fejében semmiféle extra szolgáltatást nem biztosított, csak forgalmazta az átvett termékeket. A versenyhivatal közleménye arra hívta fel a figyelmet, hogy a kereskedelmi törvény ugyan nem tiltja a hasonló árengedmény alkalmazását, erre azonban csak akkor van lehetősége a kereskedőnek, ha ennek fejében a szokásosnál nagyobb erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy eladja a beszállító áruját. Ilyen lehet például, amikor a kereskedő a korábban értékesített mennyiséghez képest pluszmennyiséget tud értékesíteni. A vizsgált esetekben erről szó sem volt, hiszen az áruházlánc egyoldalúan és ellenszolgáltatás nélkül követelte a teljesítésarányos bónusznak nevezett árengedményt. A hivatal a bírság kiszabásán kívül kötelezte az áruházláncot arra, hogy szüntesse be eddigi gyakorlatát, s a jövőben csak abban az esetben kérjen árkedvezményt, ha annak fejében pluszszolgáltatást nyújt. Általános tanulsága az ügynek, hogy nem csupán a Sparnál található hasonló „ösztönzőrendszer”, ezért a versenyhivatal arra készül, hogy más áruházláncokkal szemben is vizsgálatot indít. További pikantériája az esetnek, hogy a GVH ugyan több alkalommal kötelezte az áruházláncot arra, hogy bocsássa a hivatal rendelkezésére a beszállítókkal kötött szerződéseket, de hiába. A Spar illetékesei arra hivatkozva tagadták meg a dokumentumok átadását, hogy a hivatal által kért szerződésekben nem alkalmazták az árengedményt kötelezően előíró teljesítményarányos bónuszrendszert. Miután ezzel jelentősen akadályozták a hivatal munkáját, és mert a GVH kifejezetten rosszhiszeműnek minősítette az áruházlánc magatartását, 35 millió forint eljárásbírsággal sújtották. Megkeresésünkre a Spar sajtóosztálya közölte, az áruházlánc vitatja, hogy jogsértést követett volna el. Ezért a 35 millió forintos eljárásbírság ügyében jogorvoslati kérelmet nyújtottak be, az 50 milliós büntetéssel szemben pedig bírósági felülvizsgálati eljárást kezdeményeznek.

(Magyar Nemzet, 2012. június 29., péntek, 13. oldal)

Demján sokat nyerhet a Coop-szerződéssel

Továbbra sem döntött a kormány arról, hogy a Demján Sándor nagyvállalkozó 81,6 százalékos tulajdonában lévő Gránit Bank alapjain létrehozzon-e egy állami pénzügyintézetet - tudta meg a Népszava Siklós Jenőtől. A hitelintézet vezérigazgató-helyettese elmondta: mióta a Gránitot az állam megbízásából idén februárban átvilágították, és mindent rendben találtak - Siklós Jenő szavaival „csak beszélgetések folynak”. Az esetleges állami szerepvállalás azért nem egyszerű dolog, mert az Európai Unió versenyhivatala nem kedveli, ha a pénzügyi szférában a kormányok közvetlen részesedést szereznek. Időközben viszont a Takarékbank kisebbségi pakettjét már megvásárolta az állam négy milliárd forintért. A Gránit állami szerepvállalására még várni kell, de az sem mellékes körülmény, hogy Demján Sándor az Országos Takarékszövetkezeti Szövetségnek is elnöke, tehát az a tény, hogy a takarékszövetkezetek többségi tulajdonában lévő Takarékbank részben állami lett, számára is kedvező. Emlékeztetés, hogy a Gránit Bank stratégiai együttműködési megállapodást kötött a CO-OP Csoporttal. Erről Siklós Jenőtől megtudtuk: a 3000 településen szövetkezeti formában működő bolthálózat másfél millió vásárlójára számít a Gránit Bank

ügyfélként.

(Népszava, 2012. június 29., péntek, 4. oldal)

Emelkedik az ügyfelek száma

Dolgozik az újjáalakult békéltető testület

A békéltető testület a fogyasztóvédelemről szóló 1997 évi CLV törvényben írtak szerint működik. A jogszabályt az Országgyűlés módosította, mely módosítás 2012. július 29-én lép hatályba. A módosítás a békéltető testület hatáskörét jelentősen bővítette.

A Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és vállalkozás közötti, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése. Ennek érdekében megkísérlik egyezsége juttatni a vitás feleket. Ha ez elmarad, a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosításával hoznak döntést.

A jogszabály-módosítás arra irányult, hogy ki a fogyasztó s ebből eredően ki terjeszthet elő fogyasztói panaszt. A jelenleg érvényes szabályozás szerint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy terjeszthetett elő fogyasztói panaszt. Tehát, ha a magánszemély vállalkozó volt, panasza ügyében a békéltető testület nem járhatott el. Nem járhatott el a békéltető testület társasházak, lakásszövetkezetek ügyében sem, holott erre is volt igény.

A jogszabály módosítása nyomán fogyasztónak minősül a fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Tehát 2012. július 29-e után a felsorolt szervezetek előtt is megnyílik a lehetőség a békéltető testületi eljárásra.

A békéltető testület a hét minden keddi napján délelőtt 8.30 órától 12 óráig a székhelyén, a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamarában tart ügyeletet.

(Napló, 2012. június 25., hétfő, Az Üzlet, 2. oldal)

Iszonyatok mennyiségű vegyszert nyalunk el nyaranta

Ha nyár, akkor fagyaltszezon. Fogyasztói társadalmunk kötelező kelléke, amit mi sem mutat jobban, mint hogy annak fellegvárában, Amerikában még Nemzeti Fagyaltnap is van (július 18-án). Bár tényleg finom, hűsítő és kellemes gasztronómiai élmény, de mit is eszünk valójában?

Többféle gyártási eljárás közül válogathatnak napjainkban a cukrászok, például: készülhet hagyományos alapanyagokból, természetes ízesítő- és színezőanyagok hozzáadásával, vagy igazi gyümölcsökkel és csokoládéval - írja az utajovobe.eu. Ebben az esetben a jeges édesség sterilitását szavatolja elvileg a főzési eljárás, a csomagolás és a megfelelő fagyasztás. A boltokban kapható jégkrémeknek meg kell őrizniük állagukat egészen lejáratig.

Mind a készen vett jégkrém, mind a cukrászdák által készített fagyalt teli van hozzáadott E-számokkal. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület hivatalos lapjának tesztelőcsapata 18 dobozos jégkrémet vizsgált meg szigorú pontrendszer szerint. A végeredmény: 4 kiváló, 11 jó, 3 elégséges. Akadt olyan doboz, melyről hiányzott a dézsmazár, a védőfólia, és volt köztük - laikus szemnek is feltűnően - egyszer már kiolvadt majd visszafagyasztott állapotú termék is. Tehát óvatosnak kell lennünk még fagyalt vásárlásakor is!

A vizsgálódás folyamán legalább 7-9 E-számot találtak az összetevők listáján. Nem is csoda, ha arra gondolunk, hogy minden egyes íz egy újabb adalék. A vanília ízt a vanilinnal érik el, mely aromát a papírgyártás melléktermékéből állítják elő – persze az igazi vaníliarúd máig a világ egyik legdrágább fűszere. Az eper és málna aroma fűrészporból készül, míg az amerikai élelmiszerhatóság által engedélyezett kármin színezék előállítására használt cochineal névre hallgató összetevőket perui, bolíviai, chilei és afrikai nőstény (bíbortetű) bogarakból nyerik.

Továbbá a fagyaltot édesítik, és növelik tömegét maltodextrinnel – melyet egyébként öt cukormolekulából áll a kristálycukor egyéhez képest. Az állagát feljavítják a nehezen emészthető, és bélrendszeri panaszokat okozó polydextrózzal. Light termékeket ez esetben is előszeretettel édesítik szorbitollal, malitollal és mannitollal, melyek bár a fogszuvasodás veszélyét csökkentik, erős hashajtó tulajdonságúak. No, és persze a kétes hírnévnek örvendő aszpartmanról se feledkezzünk meg. Száz tanulmány sem igazán tudta eldönteni, most jó-e nekünk vagy sem. Egy biztos, nagyon sok kutatás bizonyította már be, hogy nem ürül ki a szervezetből, majd felhalmozódva idegméreggá alakul. Vagyis: jobb félni, mint megijedni! Persze tartalmaznak ezek a dobozos nyalánkságok azért természetes anyagokat is – hogy legyen néhány jó pontjuk, ha ez annak számít – glicerint a víztartalom, karobport és guar gumit a jó sűrűség kedvéért.

<http://www.168ora.hu/landingpage/a-fagyalt-titka-vegyszerek-az-edessegben-98528.html>

(168ora.hu, 2012. június 28., csütörtök)