

Fogyasztóvédő Alapítvány
Sajtószemle
2012. 44. hét

NMHH: a magyar felhasználók hazájukban gyakorolhassák jogaikat!

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) fontosnak tartja, hogy a magyar felhasználók saját hazájukban gyakorolhassák előfizetői és fogyasztói jogaikat, ezért kérte a hatóság a UPC Luxemburgban bejegyzett, műholdas televíziós csomagokat szolgáltató leányvállalatától, hogy létesítsen magyar telephelyet. Az NMHH így reagált vasárnap az MTI-nek küldött közleményében arra, hogy az Európai Bizottság kötelezettségszegési eljárást indított Magyarország ellen az ügyben.

Egy uniós forrás csütörtökön közölte az MTI-vel, hogy az Európai Bizottság felszólító levelet küldött Magyarországra - ez a kötelezettségszegési eljárás első hivatalos lépése -, mert a magyar hatóságok a magyarországi telephely meglétét szabták a műsorszórási engedély kiadásának feltételéül egy műholdas műsorszóró cég számára. Az Európai Bizottság szerint ez sérti a szabad szolgáltatásnyújtás uniós elvét, továbbá az EU telekommunikációs előírásait - tette hozzá az uniós forrás.

Az NMHH közleményében hangsúlyozza: a hatóság törvényben rögzített kiemelt feladata a hírközlési szolgáltatásokat igénybevevő felhasználók teljes körű védelme. "Az NMHH a jogállamiság fontos garanciájának tartja, hogy a magyar felhasználók saját hazájukban gyakorolhassák előfizetői és fogyasztói jogaikat, és ha vitába keverednek szolgáltatójukkal, ne külföldön kelljen keresniük igazukat, hanem a hazai hatóságoktól kérhessenek és remélhessenek jogvédelmet."

A közlemény szerint 2010-ben a UPC egy külföldi leányvállalatot létrehozva teljes egészében kiszervezte Magyarországról műholdas televíziós csomagokat nyújtó hírközlési szolgáltatását. Amikor a hazai fogyasztók védelmében az NMHH magyarországi telephely létesítésére kérte a vállalatot, az a kérés teljesítése helyett "bepanaszolta Magyarországot" az Európai Bizottságnál. A bizottság hosszas vizsgálódás után e feljelentés nyomán indított kötelezettségszegési eljárást Magyarország ellen - tesz ki hozzá. Az ügynek az NMHH szerint különös jelentőséget ad annak tisztázása, mennyiben egyeztethető össze az uniós joggal az, hogy a UPC műholdas hírközlési szolgáltatását igénybe vevő sok ezer magyar család "jogvédelem nélkül marad saját hazájában".

A közleményben a hatóság hangsúlyozza: meggyőződése, hogy a UPC műholdas televíziós programcsomagjaira előfizető magyar felhasználók jogait sérti, ha Magyarországon nem tudják számon kérni az előfizetői szerződéseikben rögzített szolgáltatói vállalásokat. Jelenleg ugyanis még akkor sem fordulhatnak segítségért a magyar hatóságokhoz, ha a szolgáltató például egyoldalúan megváltoztatja árait vagy az általa nyújtott szolgáltatáscsomag tartalmát. A fogyasztóvédelmi jogok teljes körű érvényesítése a panaszosok számára csak Luxemburgban vagy Brüsszelben lehetséges - írja az NMHH.

A hatóság szerint a kötelezettségszegési eljárás megindítása arra utal, hogy egyelőre sem luxemburgi székhelyű hírközlési szolgáltató, sem az Európai Bizottság "nem, vagy nem kellő mélységben értette meg" az ügy kiemelt fogyasztóvédelmi, illetve az előfizetők jogbiztonságával összefüggő kérdéseit.

Az uniós eljárás megnyugtató lezárásáig az NMHH továbbra is minden tőle telhetőt megtesz, hogy a jogvédelem nélkül maradt magyar előfizetők érdekeit itthon és szükség esetén külföldön is képviselje - áll az NMHH közleményében.

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/nmhh_a_magyar_felhasznalok_hazajukban_gyakorolhassak_jogaikat/2304256/?utm_source=rssfeed

(Kisalfold.hu, 2012. október 28., vasárnap)

Fogyasztóvédők ügyfélfogadása

Dunaújváros - A Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének kihelyezett ügyfélszolgálatára a munkaszüneti nap miatt a megszokott csütörtöki nap helyett legközelebb október 31-én szerdán, 9 és 15 óra között a városháza a II. emeleti 213-as számú irodában várja az érdeklődőket.

A felügyelőség munkatársai nem csak a fogyasztókat, hanem a vállalkozásokat is igyekeznek segíteni.

http://dh-online.hu/dunaujvaros/20121026_fogyasztovedelem#s=rss

(dh-online.hu, 2012. október 28., vasárnap)

Tilos az ok nélküli szerződésmódosítás

A hiteleknel Semmis a jogszabályba ütköző vagy tisztességtelen kikötés. Ha egy banki szerződés körülményeiben kedvező változás következik be, azt az ügyfél - és nem csak a bank - javára is érvényesíteni kell. Tisztességtelen az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó olyan kikötés, amely a pénzügyi intézménynek - a fogyasztó hátrányára - indokolatlan és egyoldalú előnyt nyújt - szögezte le a Kúria egy elemzésében. A dokumentumot a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület juttatta el a Magyar Hírlaphoz. Ez a szakanyag kifejezetten a nem lakáscélú hitel- és kölcsönszerződéseket vizsgálta. A Kúria szerint fontos, hogy az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó kikötés nemcsak jogszabályba ütközés miatt lehet semmis, hanem azért is, mert az erre okot adó feltétel indokolatlanul és egyoldalúan előnyös a pénzügyi intézmény számára, ezért tisztességtelen. A Kúria elemzése megállapítja, hogy tisztességtelen az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó olyan kikötés, amely a fogyasztóval szerződő pénzügyi intézmény számára - a fogyasztó hátrányára - indokolatlan és egyoldalú előnyt nyújt. Továbbá tisztességtelen az olyan feltétel is, amely a szerződésmódosítás bekövetkezése esetére nem biztosítja a fogyasztó számára a felmondás jogát. A Kúria elemzése kiemeli: mind a jogszabályba ütköző, mind a tisztességtelen kikötés semmis. Különbség abban van, hogy a tisztességtelen kikötés semmisségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni, míg a jogszabályba ütközésre a fogyasztó terhére is.

(Magyar Hírlap, 2012. október 30., kedd, 10. oldal)

Befektetői szolgáltatókat ritkán bírságol a PSZÁF

Az értékpapírhoz kapcsolódó fogyasztói kérelmek száma még mindig nagyon alacsony. A harmadik negyedéven mindössze 18 tőkepiaci panasz érkezett - az 1610 kivizsgálási kérelemből - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez.

Bár az értékpapírhoz kapcsolódó ügyfelek viszonylag ritkán tesznek panaszt, a PSZÁF mégis szankcionált hat tőkepiaci tevékenykedő intézményt, 850 ezer forintnyi bírságot kiszabva. A befektetési szolgáltatók jellemzően vagy a panaszkezelés miatt kapnak bírságot, vagy a rájuk vonatkozó törvényeket szegik meg.

Például szabálytalan módon azonosítják az ügyfelet, nem tartják be az ügyfélszámlák közötti átvezetési szabályokat, vagy nem biztosítják a saját pénzeszközeiknek az ügyfelek pénzeszközeitől történő maradéktalan elkülönítését - derül ki a felügyelet fogyasztóvédelmi jelentéséből.

Különösen kényes a felügyelet arra, hogy az ügyfelek megfelelő módon legyenek tájékoztatva. Lassan öt éve életbe lépett a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról szóló törvénynek az uniós MIFID elvek alapján megtett módosítása, mely szerint három alapvető kategóriába - lakossági, szakmai és elfogadható partner - kell sorolni a szolgáltatóknak az ügyfeleket. A módosítás szerint széles körű tájékoztatást kell nyújtani a partnereknek az egyes tranzakciók kockázatáról, az ügyletek lehetséges kimeneteléről. Binder István, a PSZÁF szóvivője szerint vélelmezhető, hogy a befektetési szolgáltatók által forgalmazott speciális termékeket általában egy szűkebb, de az átlagnál felkészültebb ügyfélkör veszi igénybe.

A felügyelet a pénzügyi jogvitákban döntést hozni nem tud, mégis érdemes megkeresni a hatóságot, ha az ügyfél úgy véli, hogy a pénzügyi szolgáltató megsértette a szabályokat. Egyrészt egy-egy panasz alapján olyan komoly szabálytalanságot is feltárhat a PSZÁF, melyet bírsággal szankcionál - ez fontos lehet egy jogvita bírósági szakaszában. Másrészt tavaly július óta a működik a Pénzügyi Békéltető Testület, amely bírósági eljárás nélkül rendezi a pénzügyi jogvitákat.

SEBESTYÉN STELLA

1. LAKOSSÁGI MINŐSÍTÉSŰ ügyfél: számára a legrészletesebb tájékoztatást kell nyújtani, ebben az esetben a legkifinomultabbak a tájékoztatói, tájékoztatási kötelezettségek.

2. SZAKMAI MINŐSÍTÉSŰ ügyfél: számára már nem szükséges a fenti kategóriára jellemző részletes információ biztosítása, a tájékoztatási kötelezettség lényegesen kisebb mértékű.

3. ELFOGADHATÓ PARTNER minősítésű ügyfél: a szakmai minősítésű ügyfelek egy szűkebb köre, a részükre nyújtandó tájékoztatás mélysége és mértéke a legkisebb.

(Napi Gazdaság, 2012. október 30., kedd, 10. oldal)

Vásárlóbarát lesz a város

CÍM Civil támogatás a fogyasztóvédelem iránt elkötelezett vállalkozásoknak

Székesfehérvár (kl) - Vásárlóbarát Város Programot hirdetett tegnap a fogyasztóvédelmi információs és oktatópont, az önkormányzat és a Székesfehérvári Fogyasztóvédelemért alapítvány.

Az új társadalmi kezdeményezés célja, hogy a helyi kereskedők, vállalkozók és a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek részvételével egy olyan együttműködés alakuljon ki, amelyik a tisztességes és etikus piaci magatartás továbbfejlesztését eredményezi - jelentették be tegnap sajtótájékoztatón a kezdeményezők képviselői, Róth Péter alpolgármester, Németh László fogyasztóvédelmi szakértő és Domokos Tamás szociológus.

A program lényegi eleme egy olyan megállapodás, amelyben a jelentkező kereskedők, vendéglátók és szolgáltatók elfogadják, hogy a jogszabályi előírásokon túlmenően olyan kötelezettségeket is vállalnak, amelyek a tudatos vásárlói magatartás kialakulását, a fogyasztóvédelem és az etikus piaci magatartás erősödését eredményezik. Jelesül: minőségfejlesztést végeznek, garantálják a magas színvonalú termékek és szolgáltatás nyújtását, aláírásukkal vállalják és az üzletekben kifüggesztik a „Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok” tilalmáról szóló nyilatkozatot.

Aki ezt vállalja, cserébe egy olyan emblémát helyezhet ki üzletére, amelyik tanúsítja a részvételt, s amelyik mögé a fogyasztóvédelmi civil szervezetek komoly „promóciót” biztosítanak - hangzott el.

A programban foglaltak önkéntes vállalásként jelennek meg, a feltételek teljesítésének elmulasztása, egyéb jogellenes magatartás tanúsítása, a programból való kizárásának, az emblémahasználati jog felfüggesztésének és visszavonásával járhat.

(Dunaújvárosi Hírlap, Fejér Megyei Hírlap, 2012. október 27., szombat, 13. oldal)

Egyre népszerűbb a kibővített hatáskörű Budapesti Békéltető Testület

Egyre több megkeresés érkezik a Budapesti Békéltető Testülethez, amely immár a fogyasztóvédelem teljes területén segíti az ingyenes és gyors vitarendezést. A testülethez ráadásul már nem csupán magánszemélyek, hanem kisvállalkozások, társasházak, egyházak és civil szervezetek is fordulhatnak.

Az elmúlt időszakban jelentősen bővült a Budapesti Békéltető Testülethez (BBT) fordulóik száma, mintegy két hónapja immár civil szervezetek, társasházak, lakásszövetkezetek, egyházak, mikro-, kis- és középvállalkozások is fordulhatnak panaszaikkal a testületekhez. A korábbi tapasztalatok szerint elsősorban gazdálkodó szervek, így kft.-k, bt.-k kértek segítséget, de emellett folyamatosan emelkedik a társasházi megkeresések száma is - mondta dr. Baranovszky György, a BBT elnöke. Az utóbbiak esetében a testület szakembereinek elsősorban a közüzemi számlázás körüli vitás kérdések rendezésében kell közreműködni.

A tavalyi első félévben regisztrált 1377 ügy után idén 1619-re nőtt a BBT-hez érkezett megkeresések száma az első hat hónapban, és ez a szám azóta is folyamatosan emelkedik. A leggyakrabban továbbra is műszaki, ruházati cikkek jótállásával, szavatosságával, parkolási társaságok tevékenységével kapcsolatban érkeznek megkeresések a testülethez. Az év elején, a Malév-csőd miatt ugrott meg jelentősen az ügyek száma, a januári 395 után februárban 876 megkeresés érkezett. Egyre több a tanfolyamokkal kapcsolatos vita, ami korábban egyáltalán nem volt jellemző. A leggyakoribb probléma, hogy a meghirdetett kurzusok nem indulnak el, vagy a tandíjat befizetők nem azt kapják a pénzükért, amire számítottak, a szervezők pedig nem hajlandók visszaadni a tandíj arányos részét - számol be a tapasztalatokról dr. Baranovszky György, aki úgy véli, a 30 szakemberből álló budapesti testület a megnövekedett ügyszám ellenére is képes ellátni feladatait.

Az illetékességi kör most már gyakorlatilag a fogyasztóvédelem teljes területét lefedi. Egyre többen tudnak arról, hogy van egy fórum, ahol ingyenes, gyors segítséget kaphatnak, és élnek is a lehetőséggel tette hozzá a szakember. A testülethez telefonon és e-mailben is lehet a fordulni, de jelentős, az ügyek mintegy harmada a személyes megkeresések aránya. Az emberek igénylik, hogy leülhessenek valakivel, aki meghallgatja a problémájukat, és nyugodtan, objektív hozzáállással segít megoldást keresni - mondja a testület elnöke. A békéltető testületek várhatóan még az idén szorosabbra fűzik együttműködésüket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal (NFH) is, ami tovább javíthatja a vállalkozások együttműködési hajlandóságát a vitás kérdések rendezésében. Az eljárások után egy kérdőív segítségével az érintett felek véleményét is megkérdezik a békéltetés előnyeiről, hátrányairól. Az így összegyűjtött információk révén fokozatosan javítható a vitarendezés hatékonysága.

A BBT-hez október közepéig 2547 ügy érkezett egyéb szolgáltatással, kereskedelemmel, építőipari, közüzemi vitával kapcsolatban. Annak ellenére, hogy a szervezet illetékessége a pénzügyi-biztosítási területen már megszűnt, több tucat ilyen témájú beadványt is kaptak.

(Napi Gazdaság, 2012. október 31., szerda, 8. oldal)

Karácsonyfaégőkre csapott le a NAV

Minden korábbinál több, 44 500 veszélyes fényszóró és 4800 elektromos melegvízpárna forgalomba hozatalát akadályozta meg együttes fellépésével a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) és a NAV Fejér Megyei Vám- és Pénzügyőri Igazgatósága.

A vámhatóság riasztására a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének munkatársai október elején ellenőrzést tartottak a Fejér megyei vámudvar területén.

Mintát vettek a dokumentáció-hiányos és azonosító jelölés nélküli villamosági termékekből, a tízféle, összesen 44 500 fényszóróból és a 4800 melegvízpárnából.

A közlemény szerint a minták vizsgálatát az NFH akkreditált laboratóriuma végezte el, és megállapította, hogy a termékek nem felelnek meg a termékbiztonsági követelményeknek. A fényszórók égési sérülést és áramütést, a melegvízpárnák pedig áramütést okozhattak volna.

Az illetékes felügyelőség a belföldi forgalom számára vámkezelni kért termékek forgalomba hozatalát azonnali hatállyal megtiltotta - közölte az NFH.

http://hvg.hu/itthon.bunugy/20121030_Karacsonyfaegokre_csapott_le_a_NAV#rss

(HVG.hu, 2012. október 30., kedd)

FVA heti összeállítás