**Fogyasztóvédő Alapítvány**

# Lapszemle

2012. 51. hét

## Van szavatosságuk még a leárazott termékeknek is

**Karácsonykor alaposan fellendül a vásárlási kedv és ezzel együtt jár a több reklamáció is. A nem tetsző vagy éppen nem működő, hibás ajándékokkal az ünnepek után elárasztják a vevőszolgálatokat és a boltokat. Érdemes előre gondoskodni arról, hogy később megoldást találjunk a problémánkra.**

Ha olyan ajándék kerül a fa alá, amiből már van, esetleg nem jó a mérete, vagy a használatbavételkor derül ki, hogy hibás, és vissza akarjuk cserélni, akkor lényeges, hogy meglegyen a nyugta. E nélkül ugyanis semmit nem tudunk intézni. Az árucseréhez szükséges lényeges dolgokra hívta fel a figyelmünket dr. Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője.

- Vásárlásnál ellenőrizzük, hogy valóban nyugtát kaptunk-e? Ezen pontosan rajta kell lenni, hogy melyik üzletben mit, mennyit, mennyiért vásároltunk. Fontos, hogy a blokkot őrizzük meg. Vásárlásnál figyeljünk oda, hogy amennyiben az átárazásnál két ár is szerepel az árun, jogunkban áll az alacsonyabbat fizetni.

### Meddig panaszkodhatunk?

A csereigényünket három napon belül akkor is érvényesíthetjük, ha a kereskedő azt állítja, a terméket meg tudják javítani.

Szavatossági vagy jótállási időn belül a jelenlegi szabályozás szerint első körben a fogyasztó választhat, hogy kijavítást vagy cserét kér. Kérhetjük az árleszállítást is, ha pedig nem vállalják sem a kicserélést, sem a javítást, akkor a vételár visszakövetelhető.

Reklamációnál vetessünk fel jegyzőkönyvet, jegyezzük be a vásárlók könyvébe, amire a boltnak 30 napon belül reagálni kell.

A szavatossági jogok a leértékelt terméknél is érvényesíthetők. Ez alól csak az a hiba kivétel, ami a leértékelés oka volt.

Cipőre, csizmára két évig jár a szavatossági idő.

Reklamációnál az első hat hónapban a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba nem gyártási eredetű.

### Mi van az interneten rendelt termékekkel?

Ha termékbemutatón vagy interneten vásároltunk, a kézhezvételtől számított nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállhatunk a szerződéstől még akkor is, ha a termék hibátlan. Internetes vásárlásnál ez a jogunk még tovább bővül olyan esetben, ha például nem tetszik az árú színe, vagy a kép alapján nem ilyennek képzeltük el. Az ilyen vásárlásnál azonban legyünk sokkal óvatosabbak! Gyanús, ha túlságosan kedvező az ár, ha ingyenes ajándékot kaphatnánk, vagy fantasztikus nyereményről értesítenek. Ne küldjünk pénzt, és ne adjuk meg a bankkártyaadatainkat! Keressünk rá a cégre, a személyre vagy a termékre. Ha külföldről akarunk megrendelni valamit, legyünk még óvatosabbak. A vállalkozás köteles az elérhetőségi adatait a honlapján feltüntetni. Ha külföldi székhelyű vállalkozás nem teljesíti a kötelezettségét, akkor az európai Fogyasztói Központ tud segítséget nyújtani -tanácsolta dr. Fülöp Zsuzsanna.

### Nem minden esetben kötelesség visszavenni

Előfordulhat, hogy olyan ajándékot kapunk, amiből már van, vagy egyszerűen nem tetszik. Ilyenkor a kereskedőnek nem kötelessége sem kicserélni, sem visszavenni az árut, de sok üzlet rugalmasan áll hozzá az ilyen jellegű karácsony utáni reklamációkhoz.

Egy műszaki termékeket árusító hálózat vezetőjét kérdeztük, ők mit tesznek ilyen helyzetben?

- Ilyen esetben forduljon nyugodtan az áruház vevőszolgálatához a vásárló. Természetesen választhat másik terméket, de ha nem találna kedvére valót, akkor visszafizetjük az ajándék árát - tájékoztatott Szánthó Balázs, a Media Markt koncepció menedzsere.

- A legfontosabb tanács, hogy a blokkot vagy a számlát mindenképpen tartsák meg. A garanciajegy ugyancsak fontos dokumentum, hiszen annak megléte szükséges az esetleges garanciális javításhoz vagy cseréhez. Ha bármilyen probléma adódna a megvásárolt műszaki termékkel kapcsolatban, akkor vagy a vevőszolgálattal vagy a garanciajegyen található szervizzel kell felvenni a kapcsolatot. Nagyobb méretű termékek esetében elsősorban a helyszínen igyekeznek orvosolni a problémát. Ha ez nem megy, akkor a szerviz szállítja, javítja, de ha ez sem lehetséges, úgy kicseréli az árut.

HuZo

(Bors, 2012. december 17., hétfő, 24+25. oldal)

## Jobb a pláza, mint az aluljáró

A vásárlók 70 százaléka szerint az ellenőrzött körülmények között működő bevásárlóközpontokban jobban érvényesülnek a fogyasztói jogaik, mint a kisebb egyéni üzletekben − derül ki a Nielsen és a CP Contact Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Kft. kutatásából, amely a Magyar Bevásárlóközpontok Szövetségének közreműködésével készült.

A legfrissebb kiskereskedelmi jelentésekből kiderül, hogy a forgalom volumene tovább csökkent, ugyanakkor a téli időszakra várakozásokkal tekintenek a bevásárlóközpontok üzemeltetői, hiszen a karácsony kereskedelmileg aktívabb időszaknak számít. (Bennfentes információk szerint a plázaboltosok annyira gyenge október−novembert zártak, hogy a várhatóan tavalyi szinten maradó, vagyis gyenge decembert is kedvezőnek értékelik. Alig van a piacon olyan kereskedő, amelyik pozitív eredménnyel zárta az októbert és novembert, ami alapjaiban kérdőjelezi meg az akciókat. Sokan csupán azért csinálják, hogy az akciókat hirdető médiazajban őket is meghallják.)

A plázabérlők döntő többsége gondolja úgy, hogy versenyelőnyt biztosít számukra, ha az üzletek fogyasztóvédelmi szempontból biztonságosak: az üzletek nem kapnak fogyasztóvédelmi bírságot, betartják az előírásokat és a reklamációkat megnyugtatóan rendezik. A kereskedők fontosnak tartják a fogyasztók jogszabályban rögzített jogainak biztosítását, sőt az üzletek háromnegyede úgy véli: fontos a fogyasztók jogait a jogszabályokon túlmutatóan is biztosítani. Ami a vásárlókat illeti, a megkérdezettek több mint 80 százaléka szívesebben vásárol bevásárlóközpontban, mert ott kiemelten kezelik a jogait, azonban ezért nem hajlandók többet fizetni.

Ennek megfelelően a bevásárlóközpontok népszerűsége töretlen Magyarországon, a bevásárlóközpontokba, hipermarketekbe látogatók száma a válság hatására sem változott jelentősen. Egy 40 ezer négyzetméteres kereskedelmi területtel rendelkező épületben az éves látogatószám 10-16 millió. Mivel a bevásárlóközpontok a vásárlás mellett a szabadidő eltöltésére is alkalmasak, ezek tulajdonosai, üzemeltetői a látogatók részére sokrétű programokat kínálnak. Ezek a programok − a teljesség igénye nélkül − lehetnek sportesemények, kulturális, egészségmegőrző programok, a kisebbek részére játszóház, rajzpályázat hirdetése. A bevásárlóközpontok a társadalmi felelősségvállalás jegyében számtalan esetben támogattak alapítványokat, egyesületeket.

(Napi Gazdaság, 2012. december 17., hétfő, Napi kereskedelem, 4. oldal)

# Tekintélyt parancsolt az állam idén a kiskereskedelemben

**Mozgalmas volt az idei kiskereskedelmi év. Nagy dobások nem voltak, inkább csak veszteségek. A szűkülő piacra dőlt az állam, növelte befolyását a szektorban, szigorította a szabályozókat. Így egyáltalán nem meglepő, hogy 2012-ben több kiskereskedelmi beruházás vérzett el, mint 2009−2011 között.**

## Makrofolyamatok

Áfaemeléssel indult az, ami alapjaiban nyomta rá a bélyegét a teljes kiskereskedelem forgalmának alakulására. Az áfaemelés lassan, de biztosan február−márciusra mindenütt begyűrűzött a boltokba. A magyar kiskereskedelemben ezzel Európa legmagasabb áfaszintjét produkálta a kormányzat, ami jelentős élelmiszer-feketekereskedelemhez vezetett, bár elemzők szerint ez volt az utolsó csepp a pohárban, hiszen a korábbi 25 százalékos áfa is erősítette a feketegazdaságot. A visszaszorítás érdekében a kormányzat több élelmiszer szegmensben fordított áfafizetést alkalmaz, ami az elemzők szerint a szürkekereskedelmet fehéríti, de a feketét aligha.

Szigorodott a beszállítókkal szembeni tisztességtelen forgalmazói magatartást tiltó törvény. Önálló bekezdésként megjelent a diszkriminatív árképzés tilalma, ami rendkívül tág fogalom. A jogszabály tiltja a visszavásárlási kötelezettséget, pláne olyan terméknél, amelyet újonnan vezetnek be a piacon. Mindez a kereskedelmi láncok szerint beépül az átadási árba, ezen keresztül pedig a fogyasztói árakba. Szűkült a kiskereskedelmi mozgástér, tágult a beszállítói szabadság, ez pedig emeli az árakat.

Mindeközben elszállt az élelmiszer-infláció. A magyar élelmiszerárak növekedése rendre a legmagasabb volt idén a régióban, de még az unióban is. Az infláció miatt hiába költöttek folyamatosan többet a magyar fogyasztók a kiskereskedelemben, a volumenindex képtelen volt tartósan pozitív tartományba lendülni. A piaci folyamatok miatt a kiskereskedelem ebben az évben ismét hasonló zuhanást produkál, mint 2009-ben.

Az év elején lépett életbe a plázastop, amely az egyik legkomolyabb vitát váltotta ki a kereskedelem és a kormányzat között, ugyanis a jelenlegi gazdasági környezetben felesleges olyan szabályozót elfogadni, amely még inkább visszafogja a beruházásokat. A tisztánlátás miatt az elemzők fontosnak tartják hangsúlyozni, hogy elsősorban a bürokrácia erősödése miatt kontraproduktív a szabályozó, ugyanakkor minden hozzáértő pontosan tudja, hogy a törvényt elsősorban a keménydiszkontok terjeszkedése ellen találták ki. Viszont a keménydiszkontok terjeszkedése idén a plázastop előtt megszerzett építési engedélyeken alapult, így a jogszabály éppen azt a hatást nem érte el, amit szeretett volna.

Idén januártól élesedett a chipsadó is. Tavaly szeptemberben lépett életbe, de 2011-ben a cégek mutatóba fizettek pár milliárd forintot a költségvetésbe. A tervek szerint 2012-ben 30 milliárdnak kellett volna befolynia a közteherből, ám az elvárásokat 20 milliárd forintra mérsékelték, de még az sem biztos, hogy ez az összeg teljesül.

Idén ment át a parlamenten a trafiktörvény is, amely a cigaretta- és dohánykereskedelmet állami felügyelet alá helyezi. Jövő év közepétől indul az új rendszer. A kormányzat történelmet írt a szabályozóval, ugyanis a Brüsszelbe megküldött végleges verziót tartalmazó elektronikus anyag utolsó szerkesztője egy magyar dohánygyártó vezetője volt. A jogszabályok jelentős részébe belenyúlnak a lobbik, de olyan még nem volt a magyar szabályozásban, hogy egy lobbista kezéből menjen ki egyeztetésre egy, az illetékes minisztérium által jegyzett okirat. A szabályozó még nem lépett hatályba, de már módosításának rajta, ugyanis a lobbisták szerint a dohánykereskedelmen nincs nagy haszon. A kereskedők a kötelező morgolódás mellett csendben megjegyzik, jó is így, hiszen eggyel kevesebb olyan terméket kell készleten tartaniuk a boltban, amely nem hoz nyereséget.

## A kartell

Nem volt jellemző a kiskereskedelmi piacra a kartell, bár a Gazdasági Versenyhivatal idén is komoly bírságokat szabott ki azokra, akik megsértették a versenytörvényt. Arra azonban senki nem

mert volna fogadást kötni, hogy az élelmiszer-kereskedelmi piac felügyeletébe leginkább belefolyó Vidékfejlesztési Minisztérium kartellgyanús ügyletbe bonyolódik. Bár a trafiktörvény alakítása erősítette azokat a gyanúkat, hogy a lobbiérdekek egyre inkább szembemennek a szakmai érdekekkel, a nyári dinnyeügy (állítólag egyezség született, hogy a kereskedők 99 forintért kínálják a dinnye kilóját) sokaknál kiverte a biztosítékot. A sajtónak tálalt sztori lényege az volt, hogy a Vidékfejlesztési Minisztérium önmérsékletet kért a kereskedőktől a dinnyeszezon nyitányában és nem szerette volna, hogy dömpingáron kerüljön forgalomba a termék. A minisztérium tekintélye pedig hatott. A Napi Gazdaság információi szerint viszont az említett tárgyaláson szó sem volt árakról, tehát ha történt is összebeszélés, akkor, ott hivatalosan senki semmiben nem állapodott meg. Ettől függetlenül azonban a GVH megkezdte a vizsgálódást és nyilvánvalóan talált volna valamit, ha időközben nem születik egy jogszabály, amely lényegében engedélyt ad a Vidékfejlesztési Minisztériumnak a piac befolyásolására. A piaci pletyka szerint a kartellsztori lényege egyébként egy olcsó importkontingens minél gyorsabb és drágább értékesítését célozta.

## Mikrofolyamatok

A kiskereskedelmi piac fantáziáját idén egy tavalyi hír mozgatta meg, miszerint az egyik élelmiszer-kereskedelmi multi kivonulna az országból. A Match−Profi−Cora hálózat francia−belga tulajdonosáról volt szó. Az ügylet egészen idén nyárig húzódott úgy, hogy a hálózat megvásárlására bejelentkezett a Coop−CBA páros. Végül a Cora hipermarketeket az Auchan vette át és integrálta a saját hálózatába a második félévben. A két magyar franchise egy éven keresztül tárgyalt a szupermarketek és diszkontok átvételéről. A két magyar lánc külön-külön kötött szerződést összesen 110 Match−Profi bolt átvételére. A rossz nyelvek szerint az üzlet miatt a CBA komoly pozíciókat vesztett, az év végén ugyanis kivált a kötelékből több nagykereskedelmi hálózat, amelyek saját kisboltjaik egy részét is magukkal vitték. A feszültséget növelte, hogy három regionális nagykereskedő a CBA-ból a Coop kötelékébe lépett.

Nemrég derült ki, hogy újabb kereskedelmi lánc hagyja el a magyar piacot. A francia Bresson család is úgy döntött, hogy nem tartja fenn tovább a magyar barkácslánc érdekeltségét és év végével megszünteti a BricoStore-t. A kiárusítás elindult. Úgy tűnt, hogy egy magyar befektető átveszi a hálózatot, de ez a jelek szerint meghiúsult.

Év végére csattant az ostor azzal, hogy kiderült, az egy éve működő Köki bevásárlóközpont is rossz kereskedelmi ingatlanfejlesztés volt. A centert működtető cég pénzügyi problémákkal küszködik, felszámolási eljárást indítottak ellene. Ettől függetlenül a Köki nyitva van, de az ingatlanpiac szerint a központ nagy bajban van. Mindenesetre furcsa, hogy nem ez lenne az első gyengének bizonyult kereskedelmi projekt. Annak idején a Lurdy Ház is gödörbe került, ám új koncepcióval a ház megbirkózott a nehézségekkel. Kérdés, hogy a jelenlegi gazdasági környezetben a Kökinek vannak-e még lehetőségei.

(Napi Gazdaság, 2012. december 17., hétfő, Napi kereskedelem, 8+9. oldal)

# Egyre nagyobb szerep jut a webshopoknak

KCSI

Évről évre nő a webáruházak szerepe a karácsonyi vásárlásban. Az idén a magyar internethasználók csaknem hetven százaléka tervezi, hogy a világhálón keresztül szerzi be az ajándékokat. Két éve ez az arány 48, tavaly 57 százalék volt. A vevők többsége kényelmi szempontok miatt választja az online vásárlást. Az Arukereso.hu felmérése szerint a vásárlók majd felének a kényelem mellett a széles termékválaszték és az alacsonyabb ár a fő szempont. A bolt kiválasztásakor a legtöbben a megbízhatóságot, a széles termékkínálatot és az árfekvést helyezik előtérbe. Ugyanakkor webes vásárláskor nem árt odafigyelni a részletekre, hiszen egy korábbi felmérés szerint az Európai Unió fogyasztóvédelmi előírásainak a webshopok 75 százaléka nem

felelt meg. Az Európai Bizottság szerint a fő problémát a tisztességtelen szerződési feltételek, a visszalépés lehetőségének hiánya, valamint az eladó személyének és elérhetőségének fel nem tüntetése jelenti.

(Magyar Hírlap, 2012. december 17., hétfő, 10. oldal)

## Tudják, mit kell tenni a válság éveiben

A Coop Szolnok Zrt. továbbra is stabil, kiszámítható munkahelyet biztosítana alkalmazottainak

**A 2012-es esztendő különösen mozgalmas év volt a Coop Szolnok Zrt. és a Coop cégcsoport életében, hiszen a piaci változások révén számos új egységgel bővült hálózatuk, ezáltal a kereskedelmi forgalmat is figyelemre méltó mértékben tudták növelni. Erről, valamint a válságévek stratégiai kérdéseiről is kérdeztük Csepeli Lajost, a Coop Szolnok Zrt. vezérigazgatóját és a Coop Hungary Zrt. igazgatósági elnökét.**

Bán János

- Való igaz, ebben az évben három területen sikerült kiemelkedő eredményeket elérnünk. Elsőként a boltjaink megújításának programját említeném. A munka java részét elvégeztük, a még hátra maradt egységeink átalakításának végső határideje 2013. június 30. lesz: ekkorra elmondhatjuk majd, hogy országosan mind a háromezer boltunk megújul. Ami a Coop Szolnok egységeit illeti, már valamennyi egységünknél elvégeztük a munkát. Az első visszajelzések alapján pedig nyugodtan elmondhatom, hogy az átalakítási programot vásárlóink rendkívül kedvezően fogadták. Nekem a régi dizájnunk is tetszett, de az újat nagyon hamar megszerettem. Markánsabb, tetszetősebb - örömmel mondhatom, hogy munkatársaink ezen a területen kiemelkedő munkát végeztek. Az esztendő másik fontos fejlesztése informatikai jellegű volt. Tudomásul vettük, hogy a Coop hatalmas hálózatát megfelelő színvonalú, fejlett informatika nélkül kézben tartani immár nem lehet. Ez az informatikai fejlesztés egyszerre hármas kihívást jelent cégcsoportszinten. Egyrészt adott az alapvető szakmai kihívás, a fejlesztés kivitelezése, levezénylése. Büszke vagyok rá, hogy a saját embereinket képezzük ki, nem szorulunk külső szakemberek felvételére. A második lépcső, hogy munkatársainknak az elsajátított ismereteket a napi munka során készségszinten kell tudni használniuk. A harmadik kihívás pedig, hogy az informatikai fejlesztés gazdasági előnyeit a mindennapokban tudni kell kiaknázni. Ehhez pedig idő szükségeltetik. A 3000 Coop-boltból, mintegy 1350-ben vittük végbe az informatikai fejlesztést. Egyébiránt ennek a fejlesztésnek az eredményességét mutatja az is, hogy a nemzetközi Coop Euro-csoport egyik országában sincs ilyen jellegű informatikai rendszer.

- Úgy tudom, a törzsvásárlói rendszerüket is át fogják alakítani…

- Az év harmadik nagy feladata számunkra a törzsvásárlói rendszerünk fejlesztésének előkészítése volt. Ez ma már nélkülözhetetlen versenyszempont, elkerülhetetlennek láttuk az egész rendszert országos szintre emelni. Ma mintegy 680 ezer törzsvásárlója van a Coop-nak, ami fantasztikus szám, de ha azt vesszük figyelembe, hogy napi másfél millió vevő tisztel meg bennünket. Bizony, itt még van hová fejlődni. A fő problémánk az, hogy jelenleg a törzsvásárlói rendszerünket manuálisan kezeljük. Ez meglehetősen bürokratikus rendszer, ebben szeretnénk továbbfejlődni. A törzsvásárlói kedvezményekkel szívesen élnek a vásárlóink, de az ezzel járó előnyöket szeretnék gyorsan, egyszerűen, különösebb adminisztráció nélkül igénybe venni. Ezért 2013 első felére áll üzembe az ezen igényeknek megfelelő informatikai szolgáltatásunk: a törzsvásárló egy adott bolti vásárlásnál a blokkon azonnal látja, hogy milyen kedvezményt kapott.

- Az újabb válságév komoly sebeket ejtett a piac majd' valamennyi szegmensén. Önök hogyan értékelik a kialakult helyzetet?

- Mi is a saját bőrünkön érzékeltük, hogy nagyon mozog a piac. 2008 óta nyugtatjuk magunkat,

hogy egyszer minden válságnak vége lesz. Az elhúzódó bizonytalanság pedig megingatja a legoptimistább embert is. Ennek ellenére úgy vélekedünk, nincs alternatíva: talpon kell maradni. A magyar kereskedelmi színtéren a multinacionális kereskedelem igen erős pozíciókat szerzett magának. Ez pedig, ismerjük el, jót tett a versenynek, bennünket is színvonalasabb munkára késztetett. Ugyanakkor a 2012- es év komoly átrendeződést indított el a hazai piacon: a Delhaize-csoport kénytelen volt feladni magyarországi pozícióit. Ez a Cora-, a Profi- és a Match-boltokat egyaránt érintette. A Cora egységeit az Auchan vette át, a Profi és Match esetében azonban a két magyar tulajdonú cég, a CBA és a Coop lett a befutó. Hatvankilenc üzletet a Coop különböző vevőközpontjai vásárolhatnak meg, negyvenhármat a CBA: e szerződésekre nemrégiben került pont. Huszonhárom további bolt sorsa tulajdonjogi viták miatt áthúzódik majd 2013-ra. Mi úgy készülünk, hogy jövő év közepére zárul le a folyamat, hiszen hátravannak még bizonyos versenyhivatali eljárások, arról nem is beszélve, hogy a hálózatunkba beintegrált boltokat át kell alakítani a Coop-standardoknak megfelelően. Mindent egybevéve, véleményem szerint örömteli, hogy egy multi kivonulásával a hazai kereskedelem pozíciója erősödik.

- Ugyanakkor mintha kiéleződött volna a verseny a két hazai bolthálózat, a CBA és a Coop között is…

- A piac átrendeződésének következménye a CBA-t érintő változás is. Köztudottan két meghatározó hazai üzletlánc működik ma Magyarországon, az egyik a CBA a másik a Coop. Valótlanság lenne azt állítani, hogy néha nem merülnének fel feszültségek a mindennapos versenyben a két csoport között. Idén azonban a CBA-nál valami „elpattant". A CBA tizenkét tagszervezetéből egyet felvásárolt egy Coop, egy kilépett, és többen pedig „átjöttek" a Coop-hoz. Ezek valóban jelentős változások.

- A Coop társadalmi szerepvállalása továbbra is a cégcsoport egyik erőssége tudott maradni. Ön mit tart ezen a téren a legnagyobb eredménynek?

- Ez az év az olimpia éve volt, és mivel a Coop a Magyar Olimpiai Bizottság arany fokozatú támogatója, büszkék vagyunk a sikeres magyar eredményekre, és az ezzel kapcsolatos társadalmi szerepvállalásunkra. De említhetném a Coop Rallyt is, melyet hetedik alkalommal rendeztük meg, és működtetjük a Coop Segély Alapítványunkat is.

- A törvénykezési háttér, az új törvények gyors elfogadása is alaposan szétzilálta a korábbi folyamatokat. Sikerült ezekre a változásokra időben felkészülniük?

- Így, év végére érve, a vezetők már a terveket készítik. Mostanság viszont nem könnyű tervezni, hiszen még nincsenek kihirdetve a jövő évi érvényes adójogszabályok. Nem ártana, ha a parlamenti döntéshozók éreznék, hogy a kiszámíthatósághoz az is hozzátartozik, hogy a cégek időben fel tudjanak készülni az előttük álló évre. Csak a Coop Szolnoknak 1730 foglalkoztatottja van. Nemrég derült ki, hogy mennyi lesz a minimálbér… A másik kényes téma a dohánytermékek forgalmazásáról szóló törvény. Ennek végrehajtási utasításának november 15-éig kellett volna megjelennie. Ezt kitolták december közepére. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a cégek csak január elején tudnak érdemben foglalkozni a változásokkal. Pedig fontos kérdésről van szó, hiszen a dohányforgalmazás a Coop gazdasági csoportok forgalmából mintegy 12 százalékos arányt képvisel. Önmagában ezek az elképzelések tolerálhatóak lennének, annál is inkább, mivel több európai országban is hasonló modell működik. Azonban bármilyen döntések szülessenek is, szerintünk úgy korrekt, ha az üzleti szféra résztvevőinek elegendő ideje marad felkészülni a változásokra. Mindent egybevetve, jövőre azzal is számolunk, hogy fogyasztásnövekedés nem lesz. Recesszió van, tudomásul kell vennünk. Mi azonban alkalmazottaink számára stabil, kiszámítható munkahelyet tudunk biztosítani. Nem fizetünk extra módon, ezt őszintén meg kell mondanom, ez a szakma nem arról híres, hogy extra jövedelmet képes fizetni. Ennek ellenére remélem, a kiszámíthatóság, a stabilitás és a munkahelyi béke jellemzi a Coop-csoportok működését 2013-ban is!

(Világgazdaság, 2012. december 17., hétfő, 4. oldal)

## Ajánlást adott ki a felügyelet a korrekt követeléskezelésről

A fogyasztók érdekeinek fokozottabb védelme érdekében ajánlást adott ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) a követeléskezelés során a pénzügyi intézmények részéről elvárható gyakorlatokról.

Az ajánlás révén a hatóság erősíteni kívánja a tisztességes és együttműködő magatartást az intézmények részéről, és segíteni kívánja az adós fogyasztókat abban, hogy a megfelelő információk ismeretében járjanak el a követelés rendezése érdekében - áll a PSZÁF szombati közleményében.Az ajánlás fogyasztóvédelmi megfontolásból elvárásokat fogalmaz meg a követeléskezeléshez kapcsolódó ügyfél-tájékoztatás, a kapcsolatfelvétel és az ügyfélkezelés megfelelő formáiról és azok tartalmáról.Az ajánlást a felügyelet a hazai és nemzetközi gyakorlat, a fogyasztói beadványok kedvezőtlen tapasztalatai, és az érdekképviseleti szervekkel történt egyeztetések alapján alakította ki.Alapvető elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a késedelmes követelésről kiküldött ügyfélértesítő leveleikben pontos információkat közöljenek az adósokkal a tartozás összegéről és összetételéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, díjak), a lehetséges áthidaló megoldásokról, a követeléskezelés várható menetéről, figyelmeztessék őket a nemfizetés miatt a tartozás növekedésére, és az adós fogyasztó számára lehetséges egyéb hátrányos következményekre. A PSZÁF mintatájékoztatókat is megfogalmazott az intézmények számára.Ha a követeléskezelő áthidaló megoldásról dönt, ajánlott, hogy azt az együttműködő ügyfél jövedelmi és vagyoni helyzetének figyelembe vételével tegye meg. Fokozottan kell védeni az együttműködő jelzáloghitel-adósok érdekeit, például úgy, hogy az esetleges jogi eljárás előtt a követeléskezelő hívja fel az adós figyelmét az ingatlan adós általi önálló vagy az intézménnyel közös értékesítésének lehetőségére, a jogi eljárások számottevő költségeinek elkerülése érdekében.Alapvető követelmény, hogy a követeléskezelők a kapcsolattartás során ne tanúsítsanak se félrevezető se agresszív magatartást az adóssal szemben.Az intézményeknek a követeléskezelés lépéseiről, a követelések mértékéről és a kapcsolatfelvételekről visszakereshető nyilvántartást kell vezetniük és követeléskezelési szabályzatot szükséges készíteniük.A PSZÁF az idén tavasszal jogszabály-módosítási javaslatokat is tett a jogalkotó felé a követeléskezeléssel kapcsolatos problémák orvoslása érdekében. Az Európai Bankfelügyeleti Hatóság várhatóan 2013-ra szintén ajánlásokat készít a késedelmes adósok helyzetének kezelése témájában - írta közleményében a PSZÁF.

http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=607519

(Nepszava.hu, 2012. december 15., szombat)

## Perrel fenyegetik a Budapest Airportot

Az utasok kártalanítását követelik fogyasztóvédők a Budapest Airporttól a Liszt Ferenc reptér múlt heti leállása miatt. Az irányítótorony meghibásodása következtében majdnem 10 ezer ember nem tudott elutazni.

A Légügyi Hivatal vizsgálata még tart, így egyelőre nem tudni, hogy a leállásnak köze lehet-e a reptéren elmaradt felújításoknak. A Budapest Airport kommunikációs igazgatója szerint a hivatalos vizsgálat lezárásáig nem állapítható meg egyértelműen, hogy kit milyen felelősség terhel. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége levélben kérte a repülőtér üzemeltetőjét, hogy ismerje el a felelősségét. Állításuk szerint ha ezt nem teszik meg, beperelik a Budapest Airportot.

Hanganyag / videó lejátszása

– Megállapíthatja azt a bíróság, hogy a szerződésen kívüli károkozás kapcsán nem áll fenn a felelőssége a Budapest Airport Zrt.-nek, de azt nem szabad elfelejteni, hogy fő szabály szerint mindenképpen felel szerződésen kívüli károkozás miatt – mondta Kóródy Dávid, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének szakértője. Ez alól csakis akkor mentesül, hogyha bizonyítja azt, hogy a tevékenységi körén kívül eső egyéb külön rendkívüli okból került sor a repülőtér lezárására – tette hozzá.

http://mno.hu/ahirtvhirei/perrel-fenyegetik-a-budapest-airportot-1125203

(Mno.hu, 2012. december 16., vasárnap)

## Bármikor leállhat újra Ferihegy

Biztos, hogy újra megtörténik majd a mostanihoz hasonló, milliárdos károkat okozó leállás a budapesti repülőtéren – állítja határozottan Ferihegy korábbi műszaki vezetője. Farkas József nem hisz a múlt heti zűrzavart magyarázó hivatalos közléseknek. Szerinte a hozzáértés hiánya miatt történhetett és borítékolhatóan történik majd hasonló üzemzavar.

A Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőteret múlt pénteken dél előtt nem sokkal zárták le azért, mert a repülőtéri irányítótoronyban állítólag eltörött egy hővezeték. A műszaki hiba miatt megsérült az irányítótorony elektromos rendszere. A reptér bezárásakor 103 induló és 84 érkező járatot töröltek. A leállás pénteken több mint hétezer, szombaton majd háromezer utast érintett. A repülőtér szombat reggel hét órakor nyílt meg újra. Jelenleg is egy teherautóra rögzített generátor biztosítja az áramot az irányítótoronyban. A milliárdos üzleti károkat okozó "zavarral" kapcsolatban azóta több találgatás is elterjedt, köztük extrém és hihetőnek tűnő elméletek is. Mindenesetre, jó magyar szokás szerint, a hivatalos magyarázatok hitetlenkedést szültek sokakban. Pedig magyarázatra, mégpedig érvekkel, tényekkel alátámasztott magyarázatra nem csak a pórul járt utasok várnak, milliárdok múlnak rajta. Nem mindegy ugyanis, kit terhelnek majd a kártérítés költségei, ennek pedig kulcsa az lesz: kinek a hibája volt a fennakadás. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége már levelet is írt a Budapest Airportnak, mert szerintük szerződésen kívüli károkozásért vállalnia kell az utasokkal szembeni felelősséget. Ez alól a repülőtér kizárólag akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik. A szövetség úgy véli, hogy a hivatalos kommunikációban szereplő hővezeték megóvása egyértelműen a reptéri üzemeltetés körén belül eső alapfeladat és kötelezettség. A Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetségének (MUISZ) elnöke, Molnár Gabriella korábban az MTI-nek úgy nyilatkozott, hogy a légikikötő műszaki okok miatt történt bezárása vis maiornak számít, vagyis nem kell kártérítést fizetni az utasoknak. Az Európai Parlament és Tanács vonatkozó rendelete kimondja, hogy a légitársaság nem köteles kártérítést fizetni, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ezek alapján is nyilvánvalóan kulcskérdés az okok tisztázása. A találgatások során elsőként szóba került, hogy a csőtörés miatt sérültek, áztak be a vezetékek, ez okozta az áramellátási gondokat, később pedig arról szóltak a hírek, hogy egy munkatárs óvatlan cigarettázása indította be a tűzjelző berendezést, amit aztán nem tudtak leállítani, s ennek következménye volt a hiba. A híresztelések elérték a repülőtér tervezőjét, hosszú évtizedekig annak műszaki, beruházási igazgatóját, aki szerint valamennyi találgatás légből kapott.

- A Ferihegyi irányítótorony, illetve a repülőtér leállításával kapcsolatban közzétettek nem felelnek meg a valóságnak. Valami teljesen más oka lehetett, amit nem akartak és nem is akarnak nyilvánosságra hozni. Mire alapozom a véleményemet? Ismerem a torony építésének körülményeit a tervezéstől az átadásig, üzembe helyezésig - nyilatkozta lapunknak dr. Farkas József, a műszaki tudományok kandidátusa, repülőtér építő mérnök, aki 30 évig volt Ferihegy beruházási és műszaki vezetője. - Én voltam a vezetője, felelőse a torony beruházásának is. A lényeg, hogy nem mehet át egyik szintről a másikra semmiféle gőz, gáz, füst, így víz sem. Ezt ellenőrizték is az átadáskor. De ez igaz volt a pinceszintre is, ideértve a funkciók szerint kialakított helyiségeket, ahol a gépészeti és energiaellátási központok vannak - folytatja a szakember, aki szerint az úgynevezett pilonok, vagyis az irányítótornyok lábainak funkciói átgondoltan szabályozottak. A toronylábakban lévő közművek és kábelek szigetelése kizárja a beázást. - Meggyőződésem hogy semmilyen csőtörés sem indokolná az elektromos és elektronikus rendszerek leállását azon a szinten, a gőz a már ismertetett okok miatt nem mehetett fel, a víz sem tud a lépcsőn felfelé menni. Ezt a meggyőződésem bizonyítja, hogy

ilyen gyors volt a "javítás", amely lehetővé tette az újraindulást - állítja Farkas József, aki szerint egészen más történhetett. Szerinte a szükségforrás cseréjénél lehetett a gond.

- A repülőtér körárammal működik, a szakszerű cseréhez pedig úgy kellett volna lezárni az egyik felét, hogy addig a másik működhessen. Valószínűleg ez volt a probléma, vagyis nem szeparálták a két oldalt, hanem egy mozdulattal kapcsolták szét az egészet - mondja a tervező, aki szerint a legnagyobb baj, hogy valamennyi hozzáértő szakembert elküldtek a társaságtól, így most nincs, aki átlátná és értené a reptér működését. - Korábban csak a műszaki osztályon 500-an dolgoztak, ma ennek csaknem a tizede maradt, a munkákat döntően kiszervezték olyan cégeknek, akik nem is ismerik a repülőteret. A korábbi, összeszokott csapat félmondatokból értette egymást, most százból sem jutnak előbbre - véli az egykori vezető, aki most könyvet is írt a repülőterek műszaki helyzetéről.

Az ő véleményét erősíti egyébként a Légi Közlekedési Egyesült Szakszervezet közleménye, amely szerint a múlt hét végén bekövetkezett üzemzavar és elhúzódó leállás a karbantartás "siralmas állapota" a feladatok kiszervezésének következménye. A repülőtér német tulajdonosa 2009-ben egy száz százalékban saját tulajdonú leányvállalatot hozott létre a felújítási és karbantartó feladatokra. Az így létrejött kft. azóta számtalan alvállalkozóval oldja meg a korábbi teendőket. A szakszervezet szerint állandósult a szükséges eszközök és berendezések hiánya, a felújítási ütemterv végrehajtása állandó csúszásban van, és rendszeresek a csőtörések és a beázások. A világítórendszer karbantartásának akadozása miatt novemberben visszaminősítették a repülőtér legjobban felszerelt pályabevezető rendszerét, amelyen erős ködben immár nem szállhatnak le repülőgépek.

- A Légügyi Hivatal közigazgatási hatósági eljárás keretében vizsgálja meg a műszaki meghibásodás körülményeit - szól a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium kommunikációs főosztályának hivatalos közleménye. Kitérnek arra is, hogy az irányítótornyot közel harminc éve adták át, az épület leromlott műszaki állapota miatt felújításra szorul, a rekonstrukció a repülőtér üzemeltetőjének feladata. A szükséges munkálatokkal kapcsolatos tárgyalások azonban az utóbbi két évben eredménytelenül zárultak a HungaroControl Magyar Légiforgalmi Szolgálat Zrt. és a Budapest Airport között.

http://www.vasarnapihirek.hu/fokusz/barmikor_leallhat_ujra_ferihegy

(vasarnapihirek.hu, 2012. december 16., vasárnap)

## Karácsonyi tiltólista - Ezt ne vedd a gyereknek!

Bár gyerekeknek a legkönnyebb ajándékot venni, nem biztos, hogy a Jézuskának írt levél minden pontját be kell szerezni karácsonyra: nemcsak felesleges, de veszélyes játékok is lehetnek köztük!

A csapból is játékreklámok folynak

Decemberben a csapból is játékreklámok ömlenek, melyek nemcsak a szülőket, de sajnos a gyerekeket is célozzák, akik erre szorgalmasan körmölve hosszabbítják meg amúgy sem rövid karácsonyi listájukat. A kevesebb azonban itt is több: jobban járunk, ha egy-két jól megválasztott, hosszú távon is érdekes darabot veszünk, mint ha egy halom játékot gyömöszölünk a fa alá: a rengeteg ajándék egy percre sem pótolja az odafigyelést és a szeretetet, és megbecsülni sem segít az egyes darabokat.

Vegyük komolyan a fulladásveszélyt!

Az ajándék kiválasztásánál nemcsak a gyerekek kívánságait, a játékok árát és küllemét kell figyelembe venni, hanem azt is, valóban biztonságosak-e. Egy amerikai gyermekkórház sürgősségi orvosa, aki nem egy gyereket látott már megfulladni veszélyes játékoktól, azt ajánlja, hogy vásárlás előtt mindenképpen olvassuk el a termékek összes címkéjét, és vegyük komolyan a korhatár-besorolást, tehát ha valami szigorúan három év feletti gyermekeknek való, azt ne vegyük meg a kétévesnek. Az éles oldalú, hegyes sarkú játékok sem ajánlottak, az apró alkatrészeket pedig még mindig szívesen eszik meg és nyelik félre a picik, így erre is figyeljünk oda. A különféle felülős játékok, motorok, autók a leesés veszélyét rejtik magukban, ezeket csak akkor vásároljuk meg, ha

játék közben minden percben figyelni tudunk a csemetére, és időben meg tudjuk akadályozni, hogy a lépcsőn is a motorral guruljon le.

Ólom és ftalátok a játékokban - a legnagyobb játékgyártók sem feltétlenül kivételek

Azt mára legtöbben tudják, hogy ami gyanúsan olcsó és kínai, az jó nem lehet, mégis sok játékboltban találkozunk Kínában gyártott, veszélyes játékokkal. Még a neves játékgyártó cégek is Kínában gyártatják a termékeiket: egy öt évvel ezelőtti botrány során az egyik legnagyobb játékgyártó cég egyik leányvállalatának másfél millió játékot kellett kivonnia a forgalomból, mivel oly mértékű ólomszennyeződés volt a festékükben, mely közvetlen agykárosodást okozhat a gyermekeknek. De ólom nemcsak a festékekben, hanem a kislányoknak szánt karkötőkben is található, 2006-ban egy négyéves kisfiú élete ért véget a véletlenül lenyelt magas ólomtartalmú karkötődarabtól.

Az ólom mellett a gyerekjátékok másik nagy ellensége a műanyag lágyításánál használt sokféle ftalát, melyek a megengedettnél magasabb koncentrációban károsítják a veséket és a májat, asztmát, allergiát, de hormonrendszeri eltéréseket is okozhatnak. Mindenképpen gondoljunk erre kínai babák, pónik, és bármilyen, műanyagból készült játék esetén - minél olcsóbb valami, annál biztosabb, hogy gyártásánál nem figyeltek oda az előírásokra, és a kelleténél kevesebb ellenőrzésen estek át.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ajánlásai

Az NFH emberei karácsony táján jóval gyakrabban razziáznak a gyerekjátékok eladóinál: főleg az utcai és piaci árusokat veszik górcső alá, és rengeteg veszélyes játékot tiltanak be. Tanácsaik szerint legyünk nagyon óvatosak az aluljáróban vagy piacon áruló, mindent olcsón adó árusokkal, hiszen ők egyrészt gyakran adnak silány minőségű termékeket, másrészt baj esetén nagyon nehéz őket megtalálni. Érdemes inkább megfelelő játékboltokat felkeresni, de ott is figyeljük a címkéken a CE jelölést, ha nem találjuk, akkor biztosan nem gyerekeknek szánták a játékot, vagy használata nem biztonságos. Ha végképp elbizonytalanodnánk, az NFH honlapján is kaphatunk segítséget: a veszélyestermék-kereső program használatával láthatjuk, melyek azok a játékok, amiket hazánkban és az Európai Unió területén betiltottak.

Na de akkor mit vegyünk? A fejlesztő játékok második pillantásra népszerűek

Játékvásárlásnál nincs könnyű dolgunk: vigyáznunk kell az ólomtartalmú festékekre, a ftaláttartalmú műanyagokra, az apró darabokra, miközben azt is figyelembe kell vennünk, minek örülne a kicsi. A neves játékgyártók vagy forgalmazók termékei jobb szívvel ajánlhatók, de itt is csak reménykedhetünk, hogy nem futunk bele egy Kínában gyártott, egészségtelen sorozatba. Ha nem akarjuk a sokadik pónit, babát és kisautót megszerezni, választhatunk a fejlesztő játékok közül, melyek gyakran nem műanyagból, hanem fából készülnek. Ezek fejlesztik a térlátást, szem-kéz koordinációt, nagyobbaknál a gondolkodást, a logikát, az ügyességet vagy a stratégiai tervezést. Attól sem kell félnünk, hogy hamar unalmassá válnak: a tapasztalatok szerint bár a gyerekek az első pár percben jobban örülnek a babáknak, póniknak, autóknak, mint a kihívást jelentő fejlesztő játékoknak, de ez idővel az ellenkezőjére fordul: az unottan a sarokba dobott plüss helyett szívesebben gondolkodnak vagy játszanak együtt a szüleikkel.

http://www.life.hu/anyaskodj/20121214-egeszsegre-artalmas-olom-es-ftalat-tartalmu-jatekok-amit-nem-szabad.html

(life.hu, 2012. december 16., vasárnap)

## Ellenőrzések az év végéig

Főként a szezonális élelmiszereket vizsgálják meg az ünnepi időszakban

**December végéig folytatódnak a szezonális ellenőrzések, az élelmiszer-biztonsági szakemberek eddig 3700 helyet vizsgáltak. Kiemelt figyelemmel kísérik a húskészítmények, édességek, borászati termékek, gyümölcsök és zöldségek forgalmazását, illetve az állatszállítmányokat.**

Összesen 3700 helyet vizsgált meg és 4,3 millió forint bírságot szabott ki, 72 esetben pedig figyelmeztetett a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (Nébih) november 19. és december 9. között, a téli szezonális ellenőrzés első szakaszában. További 73 esetben még tart az eljárás, s körülbelül hatvanmillió forint bírságra számíthatnak az érintettek. A kiemelt ellenőrzések december végéig folytatódnak - jelentette be tegnap a budapesti Központi Vásárcsarnokban tartott sajtótájékoztatón Kardeván Endre, a Vidékfejlesztési Minisztérium (VM) élelmiszerlánc-felügyeletért és agrárigazgatásért felelős államtitkára. Beszámolója szerint az ellenőrzéseket a Nébih koordinálásával a megyei kormányhivatalok élelmiszerlánc-biztonsági és állat-egészségügyi igazgatóságai, illetve növény- és talajvédelmi igazgatóságai végzik. Kiemelten figyelik az ellenőrök az ilyenkor népszerű húskészítmények, édesipari termékek előállítását és forgalmazását, a szezonális gyümölcsöket és zöldségeket, a borászati termékeket, illetve az élőállat-szállításokat. A szakemberek üzlet- és bevásárlóközpontokban, karácsonyi vásárokon, vendéglőkben is felbukkannak. Kardeván Endre elmondta azt is, hogy az eddig vizsgált 306 vendéglátóhely 85 százaléka biztonságosan üzemel, a többinél főként a higiéniával, illetve a termékek minőségével volt baj, kilenc esetben még tart a bírságolási eljárás.

A legtöbb ellenőrzést, 2287-et, az élelmiszer-forgalmazóknál végezték, de megvizsgáltak 820 állatszállítmányt és ötszáz élelmiszer-előállító helyet is. Állatszállítmányok esetében szankcióra nem volt szükség, mert csak egy-két esetben tapasztaltak kisebb hibákat.

Összesen 19 280 hazai és külföldről behozott élelmiszertételt vizsgáltak meg, ennek két százalékát, azaz 313 tonnát - főként zöldséget és gyümölcsöt - vontak ki a forgalomból. A jelek szerint tavalyhoz képest némileg csökkent a szabálytalanságok aránya - fűzte hozzá Kardeván.

A tájékoztatón Pleva György, a Nébih Élelmiszer- és Takarmánybiztonsági Igazgatóságának vezetője beszámolt arról, hogy a hatóság akciócsoportja hétszáz kilogramm ismeretlen eredetű, jelöletlen és tiltott módon árusított, összesen másfél millió forint értékű halat talált két budapesti helyszínen, a bírság kiszabása még tart. Beszámolt arról is, hogy november végén az akciócsoport és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársai közös kiemelt ellenőrzést végeztek Újfehértón. Hat telephelyen összesen 552 tonna árut vizsgáltak meg, ebből harminc tonna azonosíthatatlan eredetű burgonya megsemmisítését rendelték el, a kiszabott bírság meghaladja a 34 millió forintot. Hiányos jelölés miatt további 116 tonna krumplit zároltak, a forgalmazónak csaknem hétmillió forint élelmiszer-ellenőrzési bírságot kell fizetnie - fűzte hozzá Pleva György.

(Magyar Nemzet, 2012. december 18., kedd, 17. oldal)

## Pert nyertek a devizahitelesek ; az összes jelzáloghitel szerződés hibás lehet

Devizahitel-szerződések ezrei válhatnak érvénytelenné egy december 7-i bírósági ítélet (PDF)

nyomán, amely semmissé nyilvánított egy - az OTP-vel kötött - devizahitel-szerződést. A döntés jelzésértékű, mert rámutat a magyarországi pénzügyi szektor jogalkalmazási hibáira – állítja a pert indító Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdek-képviseleti Egyesüle egyik alapítója, dr. Lázár Dénes pénzügyi jogász. Az atlatszo.hu-nak adott interjúban a szakember sérelmezte a bankok sokszor felelőtlen hitelezési gyakorlatát, és azt hangsúlyozta, hogy az őket ellenőrző, és egyúttal a pénzügyi fogyasztóvédelmet is biztosítani hivatott állami szervezet, a PSZÁF megfelelő működése megakadályozhatta volna a lakosság órási mértékű devizahitel-eladósodását.

Miért alakult az egyesületük?

Az egyesület akkor alakult, amikor Magyarországon mindenki hitelt akart fölvenni, a bankok meg kitalálták, hogyan lehet jobb kondíciókkal kiváltani a forinthiteleket. Miután Németországban ügyvédi képesítést szereztem és hazajöttem néhány évre dolgozni mint pénzügyi jogász, és azt láttam, hogy sok minden nagyon másképp működik itt, mint Németországban.

Mi működött másképp?

A pénzügyi jogi munka egésze: a jogászok gondolkodásmódja, a bírósági eljárások menete. Látta, hogy a fogyasztói jogok védelme a fennálló keretek között nincs biztosítva. Márpedig nem

tud működni egy jogállam megfelelő fogyasztóvédelmi struktúra nélkül. Ezért arra gondoltam, hogy azzal a gondolkodással és jogi tudással, amit megtanultam külföldön, lehetne valamit kezdeni itthon is. Mivel akkor pénzügyi jogászként dolgoztam, nem foglalkozhattam pénzügyi fogyasztóvédelmmel, viszont 2008-tól módom lett erre, ekkor alapítottuk az egyesületet másokkal együtt.

Mik voltak azok a konkrét problémák, amik miatt ennyire rossznak látta a helyzetet: hiányoztak a vonatkozó törvények, szabályok, vagy inkább az, hogy a meglévő szabályozást nem tartották be a pénzügyi vállalkozások?

A pénzügyi vállalkozások nem tartották be a szabályokat, nem vették komolyan a törvényeket, mert nem kérte rajtuk senki számon a törvénysértéseket. Nem hatékonyak, lassúak a bíróságok, sok ember gondolja azt hogy reménytelen a bírósághoz fordulni segítségért. Úgy vélem, hogy a PSZÁF és a Pénzügyi Békéltető Testület pedig éveken keresztül hallgatólagosan jóváhagyta a törvénysértéseket.

Mely szabályokat nem tartják be jellemzően ezek a cégek? Mondana egy-két tipikus példát?

A hitelezési gyakorlatról összességében elmondható, hogy szabálytalan volt. Meg vagyok győződve arról, hogy sokkal több hibát lehetne találni a hitelszerződésekben, mint amit a Fővárosi Törvényszék most ítéletbe foglalt. Például, hogy miért adtak a bankok egy csomó, teljesen hitelképtelen embernek is hitelt. Ezek a bankok egyáltalán nem tartották be a szabályokat, amelyek arra vonatkoznak, hogyan kellene ellenőrizni, hogy a leendő hitelfelvevő képes-e visszafizetni a hitelt. A 2005 körül bevezetett, úgynevezett "kockázatfeltáró nyilatkozatok", amit a bankok aláírattak az emberekkel arról, hogy az illető vállalja a devizahitel kockázatát,

tartalmilag teljesen alkalmatlanok arra hogy pénzügyekben járatlan emberek számára világossá tegyék, hogy milyen kockázatot vállalnak egy deviza-alapú hitel felvételével.

Tehát a bankok bár a formai előírásoknak megfelelően aláírattak egy ilyen nyilatkozatot az ügyfelekkel, a nyilatkozatok tartalma miatt azonban ezek az emberek valójában nem lettek tájékoztatva a kockázatokról. Olyan szövegű tájékoztatásra lett volna szükség, amely alapján az aláíró képes lenne öt mondatban összefoglalva elmondani, hogy milyen kockázatot is vállalt. A bankokat nem érdekelte az, hogy elmagyarázzák az embereknek, hogy mi is az az árfolyamkockázat. A bankokat csak az érdekelte, hogy formailag megfeleljenek az előírásoknak, úgymond minden "le legyen papírozva".

Ez Németországban például másképp zajlik?

Persze. Ha Németországban azt írja elő a szabály, hogy az ügyfelet tájékoztatni kell a kockázatokról, ami az adott hiteltermékhez kapcsolódik, akkor formailag az ottani pénzintézetek is ugyanazt teszik, amit az itthoniak: aláíratnak a hitelfelvevővel egy nyilatkozatot. De a tartalma ennek a nyilatkozatnak ott olyan, hogy akkor is megérti valaki, ha mondjuk nincs érettségije. Ott az a cél, hogy megértessék az emberrel, hogy adott esetben ő egy kockázatos terméket vásárol.

Miért járnak el gondosabban a német pénzintézetek? Szigorúbbak a szabályok?

A jogállami gondolkodás a különbség. A fenti példánál maradva a kockázatfeltáró nyilatkozat aláíratásával a cél nem az, hogy készítsünk egy darab papírt amin rajta van az ügyfél aláírása. Magyarországon az a probléma a jogalkalmazással, hogy megragadunk azon a szinten, hogy teljesítsük a formai elvárásokat, ezért készítünk hatszázezer dokumentumot és teszünk rá ugyanennyi aláírást, de arra már szinte senki nem figyel, hogy mi is a tartalma az adott dokumentumoknak.

Mely bankok esetében merült fel kifogás a devizahitel-szerződések kapcsán?

A hat legnagyobb magyarországi kereskedelmi bankkal kapcsolatban. Magyarországon 2007- és 2009 között a lakosság rengeteg hitelt, és hatalmas arányban devizahitelt vett föl. Rendkívül sok jogügylet született, és akkor már lehetett érezni, hogy ha úgy működik a jogrendszer, hogy nem tartalmában hanem csak formailag ellenőrzi a jogügyleteket, akkor az nem vezet jóra.

Miért indították ezt a pert?

Elkezdtük nézni a devizahitel-szerződéseket, hogy mi az, ami esetleg szabályellenes bennük. Először átnéztünk 10-15 hitelszerződést, és ezek alapján egy ével ezelőtt novemberben közzétettünk egy fogyasztóvédelmi elemzést, amiben a legfontosabb hibákat összefoglaltuk. Az egyik ilyen szerződés kapcsán pert indítottunk, s egy évvel később, december 7-én kimondta a bíróság hogy a mi érvünk helytálló, s a kérdéses hitelszerződés semmis (a bíróság ítélete, PDF

).

Miután az elemzést közzétették, rögtön pert indítottak, vagy előbb megkeresték az ellenőrző hatóságokat és a bankokat?

Több szálon indultunk el. Leveleztünk a PSZÁF-fal és a bankokkal, eljárásokat indítottunk a Pénzügyi Békéltető testületnél, és egy pert kezdeményeztünk bíróságon. A PSZÁF-tól a legostobább magyarázkodást hallottuk miután szembesítettük a szervezetet azzal, amit 2004 és 2010 között minden évben állított, hogy az árfolyamrés költségnek minősül a hitelekben. Utána 2012-ben a PSZÁF elkezdte tagadni mindazt, amit korábban állított, és még csak nem is voltak hajlandók elmagyarázni nekünk, hogy miért változtatta meg a szervezet az álláspontját.

A PSZÁF ugyanis 2004 és 2010 között legalább évente egyszer leírta azt, hogy a devizahitelekhez kapcsolódik egy speciális költség, az árfolyamrés, melynek értékét úgy lehet kiszámítani, hogy az ember a bankok által alkalmazott deviza-eladási és vételi árfolyam közti különbséget, rést kiszámolja. Ez minden fogyasztóvédelmi dokumentumukban is benne volt, sőt 2010-ben a PSZÁF elnöke még javaslatot is tett, hogy az Országgyűlés hozzon egy törvényt, amivel ezt a fajta költség-elemet ki lehetne iktatni. 2011 végén mi szóltunk a PSZÁF-nak, hogy ha költség az árfolyamrés, akkor benne kellene lennie a szerződésben; ha pedig nincs benne a hitelszerződésben akkor a szerződés semmis. Amikor ezt elmagyaráztuk a PSZÁF-nak, akkor úgy reagáltak, hogy attól kezdve az álláspontjuk szerint az árfolyamrés már nem volt költség. Mi tovább kérdeztük a PSZÁF-ot, hogy miért számított éveken át költségnek az árfolyamrés, mi történhetett a közgazdaságtanban, hogy hirtelen nem számít költségnek. Erre a kérdésünkre azóta sem válaszolt a PSZÁF.

Hogyan reagáltak a bankok, amikor megkeresték őket ezügyben?

A árfolyamrésből adódó költséget, többek között úgy lehet bizonyítani, hogy az ember utánaszámol a THM (teljes hiteldíj mutató)-nek. Az elmúlt egy évben számtalan esetben kértük meg a bankokat, hogy magyarázzák el nekünk, hogy a szerződésben feltüntetett THM-et hogyan számították ki. Egyetlen bank sem volt hajlandó egy adott devizahitel esetében felfedni azt, hogy hogyan számolták ki a THM-et. Annyit válaszoltak csak, hogy náluk minden rendben van, a PSZÁF rendszeresen ellenőrizte őket.

A devizahitel-szerződések mekkora részét érintheti ez a hiányosság?

Az elemzésünk megjelentetése óta hozzávetőleg 50 -100 devizahitel-szerződést láttunk. A deviza alapú autóhitel-szerződésekben benne van az árfolyamrés értéke, a jelzáloghitelekben pedig nincs benne. Tehát valószínűleg az összes jelzáloghitel szerződés hibás ilyen szempontból.

A kifogásolt szerződésekkel mi volt a probléma pontosan?

Az, hogy a szerződésekben nincsen az összes költség feltüntetve. A bankok az árfolyamrés miatti költséget a THM számításakor tekintetbe vették, de annak értékét a szerződésekben nem tüntették fel. Arról pedig teljesen felesleges jogi vitát folytatni, hogy vajon az árfolyamrés költség-e, mert az árfolyamrés költségvonzata nem jogértelmezési kérdés. Az árfolyamrés költségvonzatát közgazdaságtani módszerekkel lehet ellenőrizni.

Úgy tudom, nem volt teljesen zökkenőmentes a bírósági eljárás.

Volt egy elsőfokú eljárás még idén áprilisban, ahová nem hívtuk meg a nyilvánosságot. Akkor úgy éreztük, hogy a bíró nagyon ellenségesen viselkedett velünk, mintha már a tárgyalást megelőzően eldöntötte volna, hogy el fogja utasítani a keresetünket. Tőlünk minden esetben elkérte az egyes dokumentumok postai kézbesítését igazoló tértivevényt, ezzel szemben a banktól ugyanezt nem várta el. Az elsőfokú ítéletből úgy láttuk, a felét sem értette meg a bíró annak, amiről a beadványunk szólt: a felperesi keresetben és a jegyzőkönyvben is többször előfordult például az árfolyamrés kifejezés, az ítéletben viszont egyszer sem. Ezért döntöttünk úgy, hogy a másodfokú tárgyalásnak a nyilvánosság előtt kell folynia. Meghívtunk minden érdeklődőt, a weboldalunkon

keresztül, még a PSZÁF-ot is.

A másodfokú tárgyalásra tizenöt-húszan jöttek el, s bár a tárgyalás előtt kértük a bíróságot, hogy a várható érdeklődésre tekintettel biztosítson egy nagyobb termet, összesen körülbelül hat szék volt a teremben. A bíróság arra hivatkozott, hogy túl későn érkezett meg a kérelmünk. A tárgyalás kezdetekor a bírói tanács elnöke, a terem méreteire tekintettel, felszólította a jelenlévőket, hogy akinek nincs ülőhelye, az hagyja el a termet. Magyarországon jelenleg a bírósági tárgyalások nyilvánossága ennyire nincs biztosítva. A jogállami gondolkodásmód hiányát jól mutatja, hogy a

másodfokú tárgyalást azzal kellett kezdeni, hogy felhívjuk a bíróság figyelmét a tárgyalások nyilvánosságának a fontosságára.

Ki a felelős a devizahitelezésben kialakult helyzetért?

Leginkább a PSZÁF felelőssége. Mert a bankok – de egyébként minden más profitorientált vállalkozás is, legyen az könyvesbolt vagy szatócsüzlet – mindig megpróbálják, hogy meddig mehetnek el egy adott ország törvényi keretei között. Mindegyik vállalkozó megpróbálja kijátszani a szabályokat, s ha az állam olyan "hülye", hogy hagyja kijátszani a jogrendszerét, akkor abból az lesz, amit a bankok csinálnak Magyarországon: olyan embereknek adnak hitelt, akiknek nem lenne szabad, és olyan feltételekkel, amelyekkel nem lenne szabad. Ha a PSZÁF-nak lett volna megfelelő felkészültsége és elszántsága, akkor ezt megakadályozhatta volna.

Horn Gabriella

Devizahitel-szerződések ezrei válhatnak érvénytelenné egy december 7-i bírósági ítélet (PDF) nyomán, amely semmissé nyilvánított egy - az OTP-vel kötött - devizahitel-szerződést. A döntés jelzésértékű, mert rámutat a magyarországi pénzügyi szektor jogalkalmazási hibáira – állítja a pert indító Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdek-képviseleti Egyesület egyik alapítója, dr. Lázár Dénes pénzügyi jogász. Az atlatszo.hu-nak adott interjúban a szakember sérelmezte a bankok sokszor felelőtlen hitelezési gyakorlatát, és azt hangsúlyozta, hogy az őket ellenőrző, és egyúttal a pénzügyi fogyasztóvédelmet is biztosítani hivatott állami szervezet, a PSZÁF megfelelő működése megakadályozhatta volna a lakosság órási mértékű devizahitel-eladósodását. Miért alakult az egyesületük? Az egyesület akkor alakult, amikor Magyarországon mindenki hitelt akart fölvenni, a bankok meg kitalálták, hogyan lehet jobb kondíciókkal kiváltani a forinthiteleket. Miután Németországban ügyvédi képesítést szereztem és hazajöttem néhány évre dolgozni mint pénzügyi jogász, és azt láttam, hogy sok minden nagyon másképp működik itt, mint Németországban. Mi működött másképp? A pénzügyi jogi munka egésze: a jogászok gondolkodásmódja, a bírósági eljárások menete. Látta, hogy a fogyasztói jogok védelme a fennálló keretek között nincs biztosítva. Márpedig nem tud működni egy jogállam megfelelő fogyasztóvédelmi struktúra nélkül. Ezért arra gondoltam, hogy azzal a gondolkodással és jogi tudással, amit megtanultam külföldön, lehetne valamit kezdeni itthon is. Mivel akkor pénzügyi jogászként dolgoztam, nem foglalkozhattam pénzügyi fogyasztóvédelmmel, viszont 2008-tól módom lett erre, ekkor alapítottuk az egyesületet másokkal együtt. Mik voltak azok a konkrét problémák, amik miatt ennyire rossznak látta a helyzetet: hiányoztak a vonatkozó törvények, szabályok, vagy inkább az, hogy a meglévő szabályozást nem tartották be a pénzügyi vállalkozások? A pénzügyi vállalkozások nem tartották be a szabályokat, nem vették komolyan a törvényeket, mert nem kérte rajtuk senki számon a törvénysértéseket. Nem hatékonyak, lassúak a bíróságok, sok ember gondolja azt hogy reménytelen a bírósághoz fordulni segítségért. Úgy vélem, hogy a PSZÁF és a Pénzügyi Békéltető Testület pedig éveken keresztül hallgatólagosan jóváhagyta a törvénysértéseket. Mely szabályokat nem tartják be jellemzően ezek a cégek? Mondana egy-két tipikus példát? A hitelezési gyakorlatról összességében elmondható, hogy szabálytalan volt. Meg vagyok győződve arról, hogy sokkal több hibát lehetne találni a hitelszerződésekben, mint amit a Fővárosi Törvényszék most ítéletbe foglalt. Például, hogy miért adtak a bankok egy csomó, teljesen hitelképtelen embernek is hitelt. Ezek a bankok egyáltalán nem tartották be a szabályokat, amelyek arra vonatkoznak, hogyan kellene ellenőrizni, hogy a leendő hitelfelvevő képes-e visszafizetni a hitelt. A 2005 körül bevezetett, úgynevezett "kockázatfeltáró nyilatkozatok", amit a bankok aláírattak az emberekkel arról, hogy az illető vállalja a devizahitel kockázatát, tartalmilag teljesen alkalmatlanok arra hogy pénzügyekben járatlan emberek számára világossá tegyék, hogy milyen kockázatot vállalnak egy deviza-alapú hitel felvételével. Tehát a bankok bár a formai előírásoknak megfelelően aláírattak egy ilyen nyilatkozatot az ügyfelekkel, a nyilatkozatok tartalma miatt azonban ezek az emberek valójában nem lettek tájékoztatva a kockázatokról. Olyan szövegű tájékoztatásra lett volna szükség, amely alapján az aláíró képes lenne öt mondatban összefoglalva elmondani, hogy milyen kockázatot is vállalt. A bankokat nem érdekelte az, hogy elmagyarázzák az embereknek, hogy mi is az az árfolyamkockázat. A bankokat csak az érdekelte, hogy formailag megfeleljenek az előírásoknak, úgymond minden "le legyen papírozva". Ez Németországban például másképp zajlik? Persze. Ha Németországban azt írja elő a szabály, hogy az ügyfelet tájékoztatni kell a kockázatokról, ami az adott hiteltermékhez kapcsolódik, akkor formailag az ottani pénzintézetek is ugyanazt teszik, amit

az itthoniak: aláíratnak a hitelfelvevővel egy nyilatkozatot. De a tartalma ennek a nyilatkozatnak ott olyan, hogy akkor is megérti valaki, ha mondjuk nincs érettségije. Ott az a cél, hogy megértessék az emberrel, hogy adott esetben ő egy kockázatos terméket vásárol. Miért járnak el gondosabban a német pénzintézetek? Szigorúbbak a szabályok? A jogállami gondolkodás a különbség. A fenti példánál maradva a kockázatfeltáró nyilatkozat aláíratásával a cél nem az, hogy készítsünk egy darab papírt amin rajta van az ügyfél aláírása. Magyarországon az a probléma a jogalkalmazással, hogy megragadunk azon a szinten, hogy teljesítsük a formai elvárásokat, ezért készítünk hatszázezer dokumentumot és teszünk rá ugyanennyi aláírást, de arra már szinte senki nem figyel, hogy mi is a tartalma az adott dokumentumoknak. Mely bankok esetében merült fel kifogás a devizahitel-szerződések kapcsán? A hat legnagyobb magyarországi kereskedelmi bankkal kapcsolatban. Magyarországon 2007- és 2009 között a lakosság rengeteg hitelt, és hatalmas arányban devizahitelt vett föl. Rendkívül sok jogügylet született, és akkor már lehetett érezni, hogy ha úgy működik a jogrendszer, hogy nem tartalmában hanem csak formailag ellenőrzi a jogügyleteket, akkor az nem vezet jóra. Miért indították ezt a pert? Elkezdtük nézni a devizahitel-szerződéseket, hogy mi az, ami esetleg szabályellenes bennük. Először átnéztünk 10-15 hitelszerződést, és ezek alapján egy ével ezelőtt novemberben közzétettünk egy fogyasztóvédelmi elemzést, amiben a legfontosabb hibákat összefoglaltuk. Az egyik ilyen szerződés kapcsán pert indítottunk, s egy évvel később, december 7-én kimondta a bíróság hogy a mi érvünk helytálló, s a kérdéses hitelszerződés semmis (a bíróság ítélete, PDF). Miután az elemzést közzétették, rögtön pert indítottak, vagy előbb megkeresték az ellenőrző hatóságokat és a bankokat? Több szálon indultunk el. Leveleztünk a PSZÁF-fal és a bankokkal, eljárásokat indítottunk a Pénzügyi Békéltető testületnél, és egy pert kezdeményeztünk bíróságon. A PSZÁF-tól a legostobább magyarázkodást hallottuk miután szembesítettük a szervezetet azzal, amit 2004 és 2010 között minden évben állított, hogy az árfolyamrés költségnek minősül a hitelekben. Utána 2012-ben a PSZÁF elkezdte tagadni mindazt, amit korábban állított, és még csak nem is voltak hajlandók elmagyarázni nekünk, hogy miért változtatta meg a szervezet az álláspontját. A PSZÁF ugyanis 2004 és 2010 között legalább évente egyszer leírta azt, hogy a devizahitelekhez kapcsolódik egy speciális költség, az árfolyamrés, melynek értékét úgy lehet kiszámítani, hogy az ember a bankok által alkalmazott deviza-eladási és vételi árfolyam közti különbséget, rést kiszámolja. Ez minden fogyasztóvédelmi dokumentumukban is benne volt, sőt 2010-ben a PSZÁF elnöke még javaslatot is tett, hogy az Országgyűlés hozzon egy törvényt, amivel ezt a fajta költség-elemet ki lehetne iktatni. 2011 végén mi szóltunk a PSZÁF-nak, hogy ha költség az árfolyamrés, akkor benne kellene lennie a szerződésben; ha pedig nincs benne a hitelszerződésben akkor a szerződés semmis. Amikor ezt elmagyaráztuk a PSZÁF-nak, akkor úgy reagáltak, hogy attól kezdve az álláspontjuk szerint az árfolyamrés már nem volt költség. Mi tovább kérdeztük a PSZÁF-ot, hogy miért számított éveken át költségnek az árfolyamrés, mi történhetett a közgazdaságtanban, hogy hirtelen nem számít költségnek. Erre a kérdésünkre azóta sem válaszolt a PSZÁF. Hogyan reagáltak a bankok, amikor megkeresték őket ezügyben? A árfolyamrésből adódó költséget, többek között úgy lehet bizonyítani, hogy az ember utánaszámol a THM (teljes hiteldíj mutató)-nek. Az elmúlt egy évben számtalan esetben kértük meg a bankokat, hogy magyarázzák el nekünk, hogy a szerződésben feltüntetett THM-et hogyan számították ki. Egyetlen bank sem volt hajlandó egy adott devizahitel esetében felfedni azt, hogy hogyan számolták ki a THM-et. Annyit válaszoltak csak, hogy náluk minden rendben van, a PSZÁF rendszeresen ellenőrizte őket. A devizahitel-szerződések mekkora részét érintheti ez a hiányosság? Az elemzésünk megjelentetése óta hozzávetőleg 50 -100 devizahitel-szerződést láttunk. A deviza alapú autóhitel-szerződésekben benne van az árfolyamrés értéke, a jelzáloghitelekben pedig nincs benne. Tehát valószínűleg az összes jelzáloghitel szerződés hibás ilyen szempontból. A kifogásolt szerződésekkel mi volt a probléma pontosan? Az, hogy a szerződésekben nincsen az összes költség feltüntetve. A bankok az árfolyamrés miatti költséget a THM számításakor tekintetbe vették, de annak értékét a szerződésekben nem tüntették fel. Arról pedig teljesen felesleges jogi vitát folytatni, hogy vajon az árfolyamrés költség-e, mert az árfolyamrés költségvonzata nem jogértelmezési kérdés. Az árfolyamrés költségvonzatát közgazdaságtani módszerekkel lehet ellenőrizni. Úgy tudom, nem volt teljesen zökkenőmentes a bírósági eljárás. Volt egy elsőfokú eljárás még idén áprilisban, ahová nem hívtuk meg a nyilvánosságot. Akkor úgy éreztük, hogy a bíró nagyon ellenségesen viselkedett velünk, mintha már a tárgyalást megelőzően eldöntötte volna, hogy el fogja

utasítani a keresetünket. Tőlünk minden esetben elkérte az egyes dokumentumok postai kézbesítését igazoló tértivevényt, ezzel szemben a banktól ugyanezt nem várta el. Az elsőfokú ítéletből úgy láttuk, a felét sem értette meg a bíró annak, amiről a beadványunk szólt: a felperesi keresetben és a jegyzőkönyvben is többször előfordult például az árfolyamrés kifejezés, az ítéletben viszont egyszer sem. Ezért döntöttünk úgy, hogy a másodfokú tárgyalásnak a nyilvánosság előtt kell folynia. Meghívtunk minden érdeklődőt, a weboldalunkon keresztül, még a PSZÁF-ot is. A másodfokú tárgyalásra tizenöt-húszan jöttek el, s bár a tárgyalás előtt kértük a bíróságot, hogy a várható érdeklődésre tekintettel biztosítson egy nagyobb termet,

összesen körülbelül hat szék volt a teremben. A bíróság arra hivatkozott, hogy túl későn érkezett meg a kérelmünk. A tárgyalás kezdetekor a bírói tanács elnöke, a terem méreteire tekintettel, felszólította a jelenlévőket, hogy akinek nincs ülőhelye, az hagyja el a termet. Magyarországon jelenleg a bírósági tárgyalások nyilvánossága ennyire nincs biztosítva. A jogállami gondolkodásmód hiányát jól mutatja, hogy a másodfokú tárgyalást azzal kellett kezdeni, hogy felhívjuk a bíróság figyelmét a tárgyalások nyilvánosságának a fontosságára. Ki a felelős a devizahitelezésben kialakult helyzetért? Leginkább a PSZÁF felelőssége. Mert a bankok – de egyébként minden más profitorientált vállalkozás is, legyen az könyvesbolt vagy szatócsüzlet – mindig megpróbálják, hogy meddig mehetnek el egy adott ország törvényi keretei között. Mindegyik vállalkozó megpróbálja kijátszani a szabályokat, s ha az állam olyan "hülye", hogy hagyja kijátszani a jogrendszerét, akkor abból az lesz, amit a bankok csinálnak Magyarországon: olyan embereknek adnak hitelt, akiknek nem lenne szabad, és olyan feltételekkel, amelyekkel nem lenne szabad. Ha a PSZÁF-nak lett volna megfelelő felkészültsége és elszántsága, akkor ezt megakadályozhatta volna. Horn Gabriella

http://atlatszo.hu/2012/12/17/pert-nyertek-a-devizahitelesek-az-osszes-jelzaloghitel-szerzodes-hibas-lehet/

(atlatszo.hu, 2012. december 17., hétfő)

## Szabálytalanok a letöltések

Az elektronikus kereskedelemmel foglalkozó internetes oldalak háromnegyede nem felel meg az uniós fogyasztóvédelmi szabályoknak − állapította meg az Európai Bizottság a szokásos éves felülvizsgálatában. A testület szerint a kereskedői felelősségvállalás, az elállás lehetőségének biztosítása és a kereskedő elérhetőségei jelentik a leggyakoribb problémákat.

(Napi Gazdaság, 2012. december 18., kedd, 8. oldal)

## Százezerrel több a panasz

Másfélszeresére, 200 ezerről 300 ezerre nőtt 2009 óta a panaszok száma, amelyeket a pénzügyi szervezeteknek nyújtottak be az ügyfeleik - derül ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) friss jelentéséből. Az azonban szektoronként jelentősen eltérő, hogy az adott intézmények ezek mekkora hányadát ítélték megalapozottnak. Az elmúlt fél évben a meglévő hitelállományok árazása rendszerszinten nem változott jelentősen, enyhe emelkedés a fogyasztási célú hiteleknél látható. A jelentés szerint fogyasztóvédelmi szempontból kockázatot az jelenthet, ha ez az emelés nem támasztható alá a szerződési feltételekkel, ezért a PSZÁF ígéretet tett: a jövőben külön figyelmet fordít erre a kérdésre.

(Népszava, 2012. december 19., szerda, 12. oldal)

# Betiltaná a PSZÁF az MLM-rendszerű biztosítási értékesítést

A PSZÁF megkülönböztetett figyelemmel kíséri a lakossági eladósodottság alakulását és a felelős hitelezésre vonatkozó szabályok betartását - olvasható a hatóság friss fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében. A PSZÁF szabályozói kezdeményezéseket tett a strukturált betétek és a multi level marketing típusú termékértékesítés fogyasztói kockázatainak csökkentése érdekében, s intézkedéscsomagot dolgozott ki az intézmények részére az elmúlt években több mint másfélszeresére nőtt fogyasztói panaszszám kezelésére - közölte a PSZÁF.

Közleménye szerint "A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) most megjelent 2012. év második fogyasztóvédelmi kockázati jelentése a háztartások hitelezésével összefüggő fogyasztóvédelmi kérdésekre, egyes befektető-védelmi szempontokra, s a panaszkezelés témájára összpontosít.

A lakossági hitelezéssel kapcsolatos főbb fogyasztóvédelmi kockázatok elsősorban a már fennálló hitelállományokhoz kapcsolódnak. A lakossági eladósodottság szintje még mindig magas, a fizetési késedelemmel rendelkező ügyletek aránya augusztusig tovább nőtt, majd e szinten stabilizálódott

. A lassú ütemben csökkenő, hosszú lejáratú hitelállományok, és a még mindig jelentős háztartási devizakitettség kezelése a jelenlegi - és várhatóan a következő évekbeli - banki működés egyik kulcsfontosságú feladata. A lakosság túlzott eladósodottsága előre vetíti, hogy a követeléskezelés is kiemelt témává válik

. Az állami fizetéskönnyítő programok kihasználtságának alakulása jelentős hatással bír a háztartások devizakitettségére és jövőbeni adósságrendezési képességére.

Az elmúlt fél évben a meglévő hitelállományok árazása rendszerszinten összességében nem változott jelentősen

, enyhe emelkedés a fogyasztási célú hiteleknél látható. Fogyasztóvédelmi szempontból kockázatot jelenthet, ha ez az emelés nem támasztható alá a szerződési feltételekkel, ezért e kérdéskörre a PSZÁF a jövőben külön figyelmet fordít. Várakozások szerint a hitelezés a lakossági fogyasztási kölcsönök állományának bővülésével erősödhet ismét. A PSZÁF a felelős hitelezésre vonatkozó érvényes szabályok, így különösen a hitelezhetőségi limitek betartását várja el a pénzügyi szolgáltatóktól, mert fogyasztóvédelmi szempontból kockázatot jelenthet, ha az új hitelekkel a szolgáltatók a már eladósodott ügyfeleket célozzák meg

.

A banki betéti kamatok további csökkenése esetén lehetséges kockázat, hogy egyes piaci szereplőknél ösztönzés alakulhat ki

a (ma a teljes lakossági betétállomány alig egy százalékát kitevő) strukturált betétek erőteljesebb értékesítésére

. A PSZÁF tematikus felmérésben tekintette át e termékkört, s megállapította: a közgazdasági tartalmában hasonló konstrukciók jogi minősítése nem egységes, a betétnek minősített termékeknél nem alkalmazzák a befektetésekre vonatkozó tájékoztatási szabályokat, esetenként problémás a tőkegarancia, illetve a kamatozás feltételeinek bemutatása is. A hatóság ezért vezetői körlevélben adott iránymutatást termékfejlesztési, ügyfél-tájékoztatási témákban az intézményeknek.

Egy másik, befektetési jellemzőket is hordozó konstrukciónál, a unit-linked életbiztosításoknál a PSZÁF

(egy konkrét aggályos értékesítési ügy nyomán) kezdeményezte a jogalkotónál, hogy a biztosítási törvényben is jelenjen meg

- a nyugdíjpénztári törvénybe már beépített - speciális értékesítési tilalom a multi level marketing termékterjesztésre vonatkozóan

.

A 2009. évi 200 ezerről idén várhatóan 300 ezer fölöttire nő a pénzügyi szervezetekhez benyújtott panaszok száma

, s szektoronként jelentősen eltérő, hogy az adott intézmények ezek mekkora hányadát ítélték

megalapozottnak. A panaszkezelés során elkövetett jogszabálysértések, problémák megoldására a PSZÁF - felügyeleti rendeleteket, panaszkezelési ajánlást és fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványt is magába foglaló - komplex intézkedéscsomagot dolgozott ki." (Kiemelések tőlünk).

Az MLM-rendszerben történő biztosítási értékesítés betiltása (legalább átmenetileg) érzékenyen érintheti a tőzsdei befektetői szempontból érdekes CIG Pannónia életbiztosításainak értékesítését. A PSZÁF már korábban is aggodalmának adott hangot a unit-linked termékekhez kapcsolódó ügyféltájékoztatás és közvetítői érdekeltség hiányosságai, hibái miatt a teljes biztosítási szektorra vonatkozóan, a mostani javaslat ezek továbbvitelét jelenti.

Minden, a fogyasztóvédelem irányába tett (józan határig menő) lépés üdvözölhető e területen (csakúgy, mint a strukturált betétek esetében), mivel azonban komoly üzleti érdekeket sértene az egyébként éveken keresztül rendkívül látványos eredményeket hozó (és az életbiztosítási piac motorját jelentő) biztosítási MLM-értékesítés betiltása, e radikális javaslat megvalósulása nem valószínű.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/betiltana_a_pszaf_az_mlm-rendszeru_biztositasi_ertekesitest.177261.html

(Portfólió.hu, 2012. december 18., kedd)

## Nőtt a fogyasztóvédelmi szabálytalanságok aránya Nógrádban

Nógrád megyében a fogyasztóvédelmi ellenőrzések során 2010-ben 33, 2011-ben 40, 2012-ben 46 százalékban tártak fel különféle hiányosságokat, ami a válság elmélyülésének és az egyre több kényszervállalkozásnak tudható be - hangzott el a megyei kormányhivatalban megtartott sajtótájékoztatón kedden.

Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Igazgatóság főigazgatója kifejtette: a nehézségek ellenére Nógrád megyében 21 vállalkozás került fel a fogyasztóvédelem pozitív listájára. Az ezzel járó embléma az üzlet külső homlokzatán is elhelyezhető, két évre nyerhetik el internetes regisztráció után a pályázók.

A főigazgató az MTI kérdésére elmondta, hogy az országban 1800 ilyen pozitív listás vállalkozás működik.

Szomszéd Tamás, a Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségének vezetője elmondta, hogy az idén a legtöbb gondot a kisebb üzletekben, a vásárcsarnokokban, a termelői piacokon tapasztalták, ezen ellenőrzések 55 százaléka tárt fel valamilyen - többnyire azért nem jelentős - hiányosságot. A leggyakoribb az árfeltüntetés elmulasztása, de sűrűn tapasztalták hitelesítés nélküli mérőeszköz használatát is.

Hozzátette: visszaszorulóban van a vásárlók egyik legjellemzőbb megkárosítása, amikor a csomagolóanyagot is belemérik az eladásra szánt áru súlyába. Ugyanakkor tapasztalták a lejárt szavatosságú termékek akciós áruként történő hirdetését is.

Szomszéd Tamás elmondta, az ellenőrzések 2010-ben 33, 2011-ben 40, ez évben pedig 46 százalékos arányban találtak kifogásolnivalót. Ez részben a válság mélyülésének tudható be, megmutatkozik, hogy a kereskedők a silányabb árukat szerzik be. Nőtt a kevés tapasztalattal rendelkező kényszervállalkozások száma, ugyanakkor új területeket is ellenőriztek a fogyasztóvédelem szakemberei. A szabálytalanságok visszaszorításában fontosnak nevezte a lakosság tájékoztatását, a fogyasztói jogok széles körben való megismertetését is.

9 560 Ft

770 000 Ft

http://hir3.hu/magazin/9/100947/nott_a_fogyasztovedelmi_szabalytalansagok_aranya_nogradban

(hir3.hu, 2012. december 18., kedd)

## Enyhén nőtt a fogyasztási hitelek kamata

A többi hiteltermeknél azonban nemigen volt változás az árazásban. Viszont a korábbinál többen panaszkodtak a pénzügyi felügyeletnél a bankokra.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) azt írja második félévi jelentésében, hogy elsősorban a már meglévő lakossági hiteleknél lát fogyasztóvédelmi kockázatokat. Megállapítják, hogy a lakossági eladósodottság szintje még mindig magas, s hogy augusztusig nőtt azok száma, akik fizetési késedelembe estek. Azóta stagnál ez a mutató.

A fix árfolyamú végtörlesztés hatására a devizaalapú hitelállomány aránya a teljes lakossági hitelállományban – az árfolyamhatás kiszűrésével – a 2011. szeptemberi 60,3 százalékról 2012. január végére 54 százalékra (árfolyamszűrés nélkül 68,8-ról 62,5 százalékra) csökkent, azóta pedig lényegében stagnál.

Az ingatlanjelzálog-fedezetű hiteleknél a végtörlesztés hatására az árfolyamszűrt devizaarány a 2011. szeptemberi 66,7-ről 2012. február végére 56,4 százalékra, októberre 54,6 százalékra változott.

Az elmúlt fél évben a meglévő hitelállományok árazása rendszerszinten nem változott jelentősen, enyhe emelkedés a fogyasztási célú hiteleknél volt. Fogyasztóvédelmi szempontból kockázatot itt az jelenthet, ha ez az emelés nem támasztható alá a szerződési feltételekkel. Ezért erre a PSZÁF a jövőben külön figyelmet fordít.

Várakozások szerint a hitelezés a lakossági fogyasztási kölcsönök állományának bővülésével erősödhet ismét. A PSZÁF a felelős hitelezést (így különösen a hitelezhetőségi limitek betartását) várja el a pénzügyi szolgáltatóktól. Fogyasztóvédelmi szempontból ugyanis kockázatot jelenthet, ha az új hitelekkel a már eladósodott ügyfeleket célozzák meg a szolgáltatók.

A PSZÁF várakozásai szerint a 2009. évi 200 ezerről az idén várhatóan 300 ezer fölöttire nő a pénzügyi szervezetekhez benyújtott panaszok száma, és szektoronként jelentősen eltérő, hogy az adott intézmények ezek mekkora hányadát ítélték megalapozottnak.

A panaszkezelésnél elkövetett jogszabálysértések, problémák megoldására egyébként a PSZÁF komplex intézkedéscsomagot dolgozott ki.

http://fn.hir24.hu/gazdasag/2012/12/18/enyhen-nott-a-fogyasztasi-hitelek-kamata/~~Fokusz

(hir24.hu, 2012. december 18., kedd)

## Adnak a tisztességre

### A Kúria az egyoldalú szerződésmódosításokról

**Hitelszerződés semmisségét aligha mondhatja ki, legfeljebb egyes kikötéseit ítélheti tisztességtelennek a bíróság - derül ki a Kúria múlt heti iránymutatásából.**

Sokan csalódhattak a Kúria munkabizottságának a hitelszerződések egyoldalú módosításáról készített jelentését és a Polgári Kollégium (PK) ennek alapján született véleményét olvasva. A végleges szövegeket a múlt héten hozták nyilvánosságra, a munkára az elmúlt hónapokban a korábbiakhoz mérten a bíróság szokatlanul erős pr-ral hívta föl a figyelmet. A lényeget tíz pontba foglaló jelentés azt boncolgatja, milyen szerződéses kikötéseket vizsgálhatnak a bíróságok abból a szempontból, hogy azok nem tisztességtelenek-e. A bonyolult nyelvezetű jogi iránymutatást inkább csak az ügyvédek tudják értelmezni, a mezei adósok aligha. Az viszont kiolvasható belőle, hogy tisztességtelen kikötés címén legfeljebb a szerződések egy-egy pontját lehet megtámadni, ezért a jogi eljárásban is csak ezek bukhatnak el, a szerződés semmissé nyilvánítására aligha van esély.

A visszamenőleges jogalkalmazás tilalma miatt nem vehető figyelembe a pénzintézeti törvénynek és egyéb jogszabályoknak a fogyasztók számára kedvező későbbi változása, a Ptk. alapján azonban vizsgálható a szerződéskori feltételek esetleges tisztességtelensége és emiatti érvénytelensége.

A reménykedők azt várták, a bírósági joggyakorlatot felügyelő Kúria közvetlenül használható jogi érvrendszert ad a devizahiteleken óriási veszteséget elszenvedő fogyasztóknak, hogy a bíróságon megtámadhassák a számukra előnytelen kölcsönszerződéseket. Ehhez képest a két, együtt közel 200 oldalnyi anyag kínosan kerülte az elmúlt nyolc év hitelezési gyakorlatának kulcsfogalmait, a devizahitelt és az árfolyamot. A bíróságok számára irányt mutató kollégiumi véleményben és a munkabizottság összefoglalójában egyszer sem szerepelnek, csak a mellékletekben.

Az év elejével átalakított bírósági rendszerben a Kúria egyik hangsúlyos feladata lett a bíróságok ítélkezési gyakorlatának vizsgálata. A PK kezdeményezésére a Kúria elnöke, Darák Péter március elején döntött a munkabizottság létrehozásáról, hogy az elemezze a hitelszerződések egyoldalú módosítási jogának tisztességtelenségével kapcsolatos bírósági ítéleteket. A munkabizottság eleve leszűkítette a vizsgálat körét azzal, hogy kizárólag a jogerős ítéleteket vizsgálta - a 2009-2011-ben indított perek jelentős része még nem zárult le.

A munkabizottság a törvényszékektől kérte be a témába vágó ítéleteket. Láthatóan azonban ezt a törvényszéki bírák nem értették pontosan, az általuk megküldött 53 határozatból ugyanis csak 26-ot fogadtak el a „tárgyhoz tartozónak”.

A közhiedelemmel ellentétben a tisztességtelen, egyoldalú hitelszerződések nem jelentenek országos problémát - legalábbis a munkabizottság statisztikája alapján. A megküldött 53 ítélet 70 százaléka ugyanis négy helyen született: 19 a fővárosi törvényszéken, 12 Szegeden, kettő Gyulán, négy pedig Szombathelyen. A rostán fennmaradó 26 peren belül még nagyobb a koncentráció: a két gyulait kiejtették, így a 26 elemzett ítéletből 24 a már említett másik három régióból érkezett.

Az aránytalanságot némileg értelmezi, hogy 19 esetben közérdekű - tehát arra felhatalmazott szerv által indított - kereset alapján indult a per. Vagyis magánszemélyek korábban alig merészkedtek a bíróságra ilyen ügyben a magas perköltség és a bizonytalan végkimenetel miatt. Azt lehetne feltételezni, hogy az erre predesztinált Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) kezdeményezte a perek zömét, pedig egyáltalán nincs így. A jogerősen lezárt ügyekben a PSZÁF csak egyszer volt perindító, míg az ügyészség tizenhétszer. Fogyasztóvédelmi szervezet is csak egyszer tűnt fel a munkabizottság színpadán. A perindításban tehát az ügyészek voltak az aktívak, de csak néhány régióban.

Akár az 53 pert, akár a szűkített kört nézzük, mindegyik a helyi törvényszékeken zárult le jogerősen. Az itt született ítéleteket azonban nem hozzák kötelezően nyilvánosságra, ezért az ítélkezési gyakorlat nem átlátható. Ma csak az ítélőtáblák és a Kúria anonimizált (minden személy-, cég- és helységnévtől megfosztott, így gyakran nehezen követhető) ítéletei és azok előzményei kerülnek nyilvánosságra, sokszor hónapos késésekkel.

Sándor Zsuzsa, a Fővárosi Bíróság kényszernyugdíjazott bírája - immár bloggerként - a múlt héten azért kritizálta Darák Pétert annak évzáró sajtótájékoztatója kapcsán, hogy a magyar bíróságok ítéletei, szemben például a luxembourgi Európai Bíróság döntéseivel, nem közvetlenül a kihirdetés után jelennek meg az interneten, hanem csak hónapokkal később. Az ismert bírót, aki korábban bírósága szóvivője volt, régebben nem zavarta ez a gyakorlat, de valós problémát feszeget. Ha ugyanis egy élő és égető ügyben nem nyilvánosak a bírósági határozatok, a megfelelő szakmai vita sem alakulhat ki. A jogértelmezésben így monopóliuma van a Kúriának. Nehéz vele vitatkozni, hiszen a mostani esetben sem hozta nyilvánosságra - még anonimizált formában sem -

azokat a konkrét ítéleteket, amelyek alapján most irányt mutatott.

AKúria kilencfős munkabizottsága zömmel a különböző szinteken eljáró bírákból került ki, és két külsőst hívott meg a munkacsoportba. Bodzási Balázs, az MTA Jogtudományi Intézetének munkatársa a német és osztrák joggyakorlatot elemezte, Mérő Katalin pedig egy üzleti főiskola tanára. Őt bevallottan azért vonta be a bizottság, hogy pallérozza a bírák - az ítéletekben gyakran látványosan - hiányos gazdasági tudását: adjon tájékoztatást „a tagokban felmerült, közgazdasági ismeretet igénylő kérdésekben". Mérő elismert szakértő, ám szorosan kötődik a kereskedelmi banki szektorhoz, így kérdéses, mennyire tudja képviselni a fogyasztók szempontjait - akiknek védelme elvileg a Kúria munkabizottságának elsőrendű feladata.

A munkabizottság és a PK álláspontjának egyik alapköve, hogy a „bíróságok a betétesek védelme és a pénzügyi rendszer stabilitása érdekében nem kívánnak segédkezet nyújtani ahhoz, hogy a fogyasztókat (...) felelőtlen magatartásuk jogkövetkezményei alól mentesítsék". A hosszú elemzésekből nem derül ki, hogyan kerül a csizma az asztalra. A pénzügyi stabilitás a tágan értelmezett pénzügyi kormányzat dolga (MNB, pénzügyi felügyelet, Pénzügyminisztérium). A polgári jog keretei között értelmezhetetlen, hogy a hitelfölvevő fogyasztónak bármilyen szerződés alapján felelőssége legyen a pénzügyi stabilitással kapcsolatban. A betétesek pénzét nem egy-egy könnyelmű hitelfelvevő kockáztatja, hanem sokkal inkább a felelőtlen hitelező.

LANGMÁR FERENC

(HVG, 2012. december 22., szombat, 133+135. oldal)

## Az akciókkal is trükköznek

kcs

**Nem kockázatmentes a karácsony előtti vásárlás, a fogyasztóvédők minden harmadik vizsgált esetben feltártak valamilyen hiányosságot. Leggyakrabban az árakkal és az akciókkal volt gond.**

Elkeserítő eredményeket hozott a karácsony előtti fogyasztóvédelmi ellenőrzés-sorozat. A próbavásárlások során csaknem minden harmadik esetben valamilyen problémába ütköztek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szakemberei - számolt be az eredményekről tegnapi sajtótájékoztatóján Fülöp Zsuzsanna szóvivő. Az ellenőrök elsősorban a sok fogyasztót vonzó áruházláncokat, bevásárlóközpontokat vizsgálták, de jártak karácsonyi vásárokon és piacokon is. A legtöbb esetben az árak megfelelő feltüntetését, az akciós ajánlatok valóságtartalmát, a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatást vizsgálták. Az ellenőrök összesen 520 üzletben tízezer terméket vizsgáltak meg. Eljárást csaknem az esetek felében, 250 alkalommal indítottak, a kiszabott bírság összértéke megközelítette a húszmillió forintot. A távirati iroda szerint a szóvivő elmondta: a kis- és középvállalkozásokat első esetben nem bírságolja a hatóság, viszont ellenőrzik, hogy a hiányosságokat a kereskedők a megszabott határidőn belül pótolják-e. Fülöp Zsuzsanna kitért a fényfüzérek biztonságosságára is, miután a napokban kiderült: a vizsgált darabok csupán tíz százalékát lehet kockázatmentesen használni. Az online áruházakkal kapcsolatban pedig elmondta, a leggyakoribb probléma, hogy nem hívják fel kellő súllyal a vásárlók figyelmét a jogaikra. Növekednek a hiányosságok, ezt jól példázzák a Nógrád megyei adatok: a fogyasztóvédelmi ellenőrzések során 2010-ben 33, 2011-ben 40, 2012-ben 46 százalékban tártak fel különféle problémákat. Ez a válság elmélyülésének és az egyre több kényszervállalkozásnak a számlájára írható - tájékoztatott Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Igazgatóság főigazgatója. Szomszéd Tamás, a Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője szerint az idén a legtöbb gondot a kisebb üzletekben, a vásárcsarnokokban, a termelői piacokon

tapasztalták, az ellenőrzések ötvenöt százaléka tárt fel valamilyen hiányosságot. A karácsony előtti ellenőrzéseken a termékek 50-60 százalékánál találtak szabálytalanságot a fogyasztóvédelmi szakemberek Győr-Moson- Sopron megyében.

(Magyar Hírlap, 2012. december 20., csütörtök, 11. oldal)

## Átalakul a bankrendszer

Kérdés, hogy az állam és a bankrendszer szétválasztása lehetséges-e - mondta a Napi Gazdaságnak adott interjúban Szász Károly PSZÁF-elnök. Véleménye szerint a pénzügyi ombudsman intézménye akkor lenne a leghatékonyabb, ha ott vizsgálódhatna, ahol a felügyelet fogyasztóvédelmi hatásköre nem él. Szász a Kúria minapi állásfoglalásával kapcsolatban figyelmeztet: a tisztességtelenséget meghatározó tényezők köre az időtől, a társadalmi-gazdasági körülményektől függően változhat. A pénzügyi közvetítő rendszer szereplői számára fontos volna, hogy kiszámíthatóan, stabilan számolhassanak a közterhekkel, annak mértéke ne változzon menet közben - mondta Szász. Meggyőződése, hogy az üzleti aktivitás a bankadótól függetlenül is visszaesett volna Magyarországon a válság miatt, valamint a hitelezés visszaesése jelentős mértékben a kereslet lanyhulásának köszönhető, azt nem a kínálati oldal képességbeli vagy hajlandósági problémái magyarázzák.

**Kérdéses, hogy az állam és a bankrendszer szétválasztása lehetséges-e, európai szinten a bankunió kérdéskörében, itthon pedig a költségvetési kiigazítások bankszektorra rakódó terheinek vizsgálata során kell új szemüvegben vizsgálni a történteket − vélekedik Szász Károly. A PSZÁF elnöke szerint a pénzügyi ombudsman intézménye akkor lenne a leghatékonyabb, ha ott vizsgálódhatna, ahol a felügyelet fogyasztóvédelmi hatásköre nem él. Szász a Kúria minapi állásfoglalásával kapcsolatban figyelmeztet: a tisztességtelenséget meghatározó tényezők köre az időtől, a társadalmi-gazdasági körülményektől függően változhat − túlzás lenne ma azt kijelenteni, hogy a válság előtti banki gyakorlat, a devizahitelezés felfuttatása és az akkori szerződési feltételek mind tisztességtelenek lettek volna.**

− A múlt héten elfogadták a bankunió első lépéseként a közös bankfelügyelet létrehozását az EU-tagállamok. Azóta már az első szkeptikus hangok is megjelentek. Önnek mi a véleménye?

− Nem tagadom, az ötlet első felvetése idején én is szkeptikus voltam, hiszen az előnyök és a hátrányok igen összetettek. Ez persze semmit sem von le abból, hogy az alapfelvetés pozitív, hiszen a bankunió jó eszköz lehet arra, hogy az eurózóna bankjainak gondjait megoldjuk. Ez a kívül maradóknak is jó, hiszen ezek a bankok jelentős részben jelen vannak az eurózónán kívüli uniós országokban. A zóna problémáinak megoldása nem valósítható meg a bankunión kívüli országok és bankok rosszabb helyzetbe kerülésével, nem egyenlő versenyfeltételek biztosításával. Most bizakodóbb vagyok, hiszen fontos előrelépések történtek: a potenciális csatlakozók érdekeit is igyekszik figyelembe venni az ECB, s így a korábban vázolt alárendelt szerep helyére az egyenjogúság lép.

### Uniós szintre kerülnek a problémák

− Ezek szerint most már csatlakozáspárti?

− Mind a kívül maradás, mind a belépés mellett vannak érvek. Nem szabad elfelejteni, hogy a rendszerhez később is lehet csatlakozni. Vonzó, hogy a csatlakozó országoknál komoly védelmi rendszer kezd el működni. E védelem megteremtése a kívül maradók számára igen jelentős költséggel járna. Ugyanakkor a bankunió nem oldja meg, csak a nemzeti helyett uniós szintre helyezi a problémát. Kérdéses, hogy az állam és a bankrendszer szétválasztása egyáltalán lehetséges-e, hiszen a bankok a háztartásokat, a vállalatokat, az önkormányzatokat, s így

lényegében az államot finanszírozzák − annak kockázatát viselik. Nagy kérdés az is, hogy vajon azok a kötvénytulajdonosok, akik ma hitelezik a bankokat, baj esetén hajlandóak lesznek-e lemondani követeléseikről és tulajdonossá válni az érintett bankokban. Mekkora felárat kérnek ezért, s vajon ki tudja-e termelni majd a szektor ennek az árát? A bankunió előkészületei ráadásul azt mutatják, hogy a jelenlegi problémás hitelintézetek helyzetét még nemzeti szinten kell rendezni, s csak ez után kerülhetnek át a bankok az ECB irányítása alá.

− Ennek kapcsán hogy látja, Magyarországon kire hárulhat az a szerep, hogy az esetleges rezolúciót (például az átstrukturálást) végrehajtsa?

− Egyértelműnek tűnik az az elvárás, hogy a betétbiztosítást erősíteni kell. Ám ezt a funkciót nem szabad összekeverni a válságkezeléssel. Politikai döntés kell ahhoz, hogy mely szervezet feladata legyen a válságkezelés − ezt lehet az Országos Betétbiztosítási Alaphoz (OBA) is delegálni, de érthető a piac vonakodása, hiszen jóval korábban, a Reálbanknál az OBA nem tudta elég hatékonyan kezelni a válsághelyzetet.

− A PSZÁF nem vállalhatja magára ezt a szerepet?

− Korábban természetesnek vettem volna, hogy igennel válaszolok egy ilyen felvetésre, s ha idekerülne a feladat, megoldanánk. Ma inkább elgondolkodnék ezen, hiszen ekkor a felügyelet önmagával versenyezne. A PSZÁF fő feladata, hogy ellenőrzései nyomán olyan intézkedésekre kötelezze a felügyelt intézményeket, amelyek segítik megelőzni a válságot, s még baj esetén is a jogszabály adta keretekig megpróbálja az intézmény helyzetét rendezni. A rezolúciós ág ezzel szemben egy olyan árnyékszervezet legyen, amely folyamatosan arra készül, hogy probléma esetén minél hamarabb átvegye az irányítást, s szükség esetén szétválassza a működő és nem működő eszközöket, megtartva az eredményes tevékenységeket. Ha mégis az OBA kapná a feladatot, el kellene különítenie szervezetén belül a betétbiztosítási és a válságkezelési feladatokat, ha viszont a Hitelintézeti Felszámoló Nonprofit Kft. végezné, akkor utóbbinak hatósági jogkört kellene adni. Amennyiben a felügyelet végezné a válságkezelést, a jelenlegi szervezeti kereteken belül kellene a szétválasztást megoldani.

## Egyértelmű hatáskör kell a pénzügyi ombudsmannak

− Ha már jogkörök: a pénzügyi ombudsman intézményének bevezetése szintén vet fel jogköri problémákat. Hogy fogadta a hírt?

− Nem tagadom, váratlanul ért a bejelentés. Ugyanakkor elfogadom, hogy a kormányzat tovább erősíti a pénzügyi fogyasztóvédelmet. Emiatt együttműködésre törekszünk az ombudsmannal. Ehhez viszont fontos, hogy egyértelmű legyen az ombudsman hatásköre. Fontos szerepe lehet ott, ahová a PSZÁF fogyasztóvédelmi hatásköre nem terjed ki. Például ha a panaszos még nem ügyfél, mert nem kötött szerződést a pénzügyi szervezettel, vagy ha nem számít fogyasztónak. Utóbbira példa a mikro- és kisvállalatok köre − az ő problémájuk kezelését a vonatkozó minisztériumi rendelet is az ombudsman feladatává teszi.

− Egyes vélemények szerint a politika elégedetlen volt a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eredményeivel, azzal, hogy túl kevés elmarasztalás született...

− A több mint 2200 döntéssel lezárt ügynek valóban alig több mint 6 százaléka ért véget valamilyen kötelezéssel vagy ajánlás kiadásával, ám azt gondolom, hogy például egy családban is az a leggyakoribb, amikor az egymással civakodó gyerekek vitájukat közös megegyezéssel zárják, anélkül hogy a szülők bármit is tudnának róla. A PBT elé kerülő ügyek 54 százaléka szintén valamilyen egyezséggel végződik, a felek közösen elfogadják az eredményt. Sok piaci szereplő a kezdetekkor a hatóság meghosszabbított kezét látta a PBT-ben, egyes fogyasztók pedig nem hitték el, hogy valóban független a pénzügyi szervezetektől is. Mára mindenki belátta: a testület valóban a megegyezést keresi a vitákban, s független a döntéshozatal.

## Nem volt minden szerződési feltétel tisztességtelen

− Hasonlóképp független a Kúria Polgári Kollégiuma, amelynek múlt héten megjelent véleménye szintén alapvető változásokat okoz a bankok életében. Mennyire tudott a PSZÁF együtt dolgozni a jogértelmezői munkacsoporttal?

− Elmondtuk a felügyelet véleményét a kérdésben. Ugyanakkor a PSZÁF jogalkalmazóként nincs abban a pozícióban, hogy értékelje, értelmezze a Kúria állásfoglalását. A kiadott anyaggal kapcsolatban három pontot emelnék ki: egyrészt az a fogyasztói kölcsönökre és a lízingszerződésekre vonatkozik, másrészt jogszerűnek ismeri el az egyoldalú szerződésmódosítást bizonyos esetekben, harmadrészt kiemelt fontosságú pont a tisztességtelenség eseteinek megfogalmazása, amit szintén csak üdvözölni lehet. E kérdésben a PSZÁF már az előkészítés során is kinyilvánította véleményét, miszerint a tisztességtelenséget meghatározó tényezők köre az időtől, a társadalmi-gazdasági körülményektől függően változhat.

Túlzó lenne ma azt általánosan kijelenteni, hogy a válság előtti banki gyakorlat, a devizahitelezés felfuttatása és az akkori szerződési feltételek mind tisztességtelenek lettek volna, noha a Kúria véleményéből tükröződő jogi felfogás nyomán akár ilyen eredményre is juthatnánk. Meggyőződésem − és a felügyelet ellenőrzései is ezt bizonyítják −, hogy az akkori általános banki gyakorlatot nem a tisztességtelenség szándéka vezérelte. A jogfelfogás változik: Hammurapi törvénykönyve például kézlevágással büntette a tolvajokat, ma "csak" börtön járhat érte. A házasságtörő nőket bizonyos államokban még ma is kivégzés fenyegeti, miközben a világ döntő részén az eset miatti bizalomvesztést egy polgári aktussal, válással meg lehet oldani. A körülmények változását tehát mindenképp figyelembe kellene venni.

## Alaposabb oklista kellene

− A körülmények most úgy változtak, hogy a Kúria a banki magatartási kódexről kimondta, nem jogszabály, így ha valaki annak megfelel, még korántsem biztos, hogy törvényesen jár el. A felügyelet viszont bírságolta a kódex megsértése miatt a piaci szereplőket...

− E felügyeleti intézkedésre jogszabály kötelez minket. Alapvetően jónak tartottuk a kódex megalkotását, bár a kezdetektől fogva mondtuk, hogy bizonyos esetekben alaposabb oklistára volna szükség. Hivatalba lépésem után többször jeleztük a Magyar Bankszövetségnek, hogy érdemesnek látnánk, ha áttekintenék a kódex feltételeit − például azért, hogy a mostani körülményekhez igazítsák az oklistát. A felügyelet ennél kezdeményezőbb nem lehet − a revízióról a kódex megalkotóinak, a bankoknak kell dönteniük.

− A Polgári Kollégium állásfoglalása ennek ellenére komoly változásokat hozhat a hitelpiacon. Mit tud, mit akar tenni a PSZÁF a jelen helyzetben?

− A kiadott anyag egy útmutatás, amelyet ugyanakkor csak a következő hónapok bírói gyakorlata tölt meg tartalommal. Ahhoz, hogy olyan gyakorlat alakuljon ki, amely a piac minden szereplője − fogyasztók, bankok, felügyelet − számára jól tervezhető, fontos lenne ezt a folyamatot felgyorsítani. A PSZÁF számára például kérdés, hogy az állásfoglalás alapján hogyan viszonyuljunk a továbbiakban a magatartási kódexet megsértő banki magatartáshoz, s hogy milyen esetekben indítsunk közérdekű kereseteket az esetleges tisztességtelennek minősíthető hitelintézeti szerződési feltételek kigyomlálására.

## Kiszámítható közterhek kellenének

− Mint prudenciális felügyeleti vezető, miként éli meg a bankszektor vagy − a biztosítási adó nyomán − a biztosítási szektor helyzetének romlását?

− Ha a korábban említett gondolatmenet szerint az állam és a pénzügyi közvetítő rendszer több ágon is függ egymástól, akkor a költségvetés problémái idején az utóbbi saját érdekében is hozzájárulhat a terhek csökkentéséhez. Ez a tehervállalás idővel bizonyára csökken. A piaci szereplők számára viszont már ma is alapvető fontosságú volna, hogy a hosszabb távú biztonságos tervezés érdekében kiszámíthatóan, stabilan számolhassanak a közterhekkel, annak mértéke ne változzon menet közben. Meggyőződésem, hogy az üzleti aktivitás a bankadótól függetlenül is visszaesett volna Magyarországon a válság miatt, s hogy a hitelezés visszaesése jelentős mértékben a kereslet lanyhulásának köszönhető, azt nem a kínálati oldal képességbeli vagy hajlandósági problémái magyarázzák.

− A tranzakciós illeték aligha segíti a fejlődés beindulását.

− A kormányzati intézkedések hatására átalakulhat a pénzügyi szolgáltatások struktúrája. A

tranzakciós illeték bevezetése nyomán vélhetően még hangsúlyosabbak lesznek az elektronikus csatornák, s csökken a készpénzműveletek száma. Egyes, a külkereskedelmi forgalomban érintett nagyvállalatok mérlegelni fogják, hogy a határokon túlra vigyék − igen jelentős − számlaforgalmuk egy részét. Ez viszont aligha lehet a hazai bankrendszer érdeke. Épp ezért most arra számítunk, hogy a bankok a meglévő nagyvállalati ügyfélkör egy részénél nem tudják majd továbbhárítani a terheket, míg másoknál − új ügyfél, nagy cégek, kisvállalkozások, lakosság − komolyabb lehet a változás.

A PSZÁF rendkívüli figyelemmel kíséri majd a banki kondíciók változását, s vizsgálatunk nemcsak a bankokra, hanem a pénzügyi szolgáltatókra, így akár a csekkforgalom szempontjából felügyelt Magyar Posta Zrt.-re is kiterjed. Sehol nem engedjük azt, hogy ha az illetékre hivatkozva emelnek költséget a piaci szereplők, akkor annál nagyobb mértékben nőjenek az ügyfélterhek.

(Napi Gazdaság, 2012. december 20., csütörtök, 1+4+5. oldal)

## Zárlatból profit

### Fogyasztásra kényszerít a „tervezett elavulás”

**Sok elektronikai cikket szándékosan úgy alkotnak meg, hogy záros határidőn elül tönkremenjen és cserére szoruljon. A tervezett elavulásnak nevezett jelenség lényege: a vásárló egyre többet fogyaszt, a gyártó pedig az ebből adódó extraprofitot már a tervezőasztalon elkönyveli.**

Lengyel Viktor

„Ha műszerekkel nyilvánosan bebizonyítanám, hogy egy gyártó termékeit eleve legfeljebb néhány éves élettartamra tervezték, addig perelnének, míg tönkremegyek” - mondja lapunknak egy hazai műszaki szerviz vezetője. A szakember nem téved: a műszaki cikkek élettartama manapság nem sokkal hosszabb, mint a jótállási idő. A garanciális időszak leteltével az LCD-képernyőkön pixelhibák jelennek meg vagy elsötétednek, a hangszórók recsegni kezdenek, a nyomtató végzetes hibát jelez.

A „régen minden tovább bírta” kijelentés statisztikai tény; napjaink műszaki cikkei, a tervezői trükköknek köszönhetően, fogaskerekekké váltak a fogyasztási gépezetben. A tervezett elavulásnak nevezett stratégia a fogyasztás mesterséges gerjesztésével újra és újra garantálja a gyártók többletnyereségét.

### Kimozdulni a válságból

Már egy 1932-es amerikai tanulmány szerzője is az eszközök élettartamának korlátozását javasolta kiútként a nagy gazdasági világválságból - hogy folyamatossá váljon a fogyasztás, így működésben maradjon az ipar, és ne szűnjenek meg a munkahelyek. Az elmélet akár illeszthető is lenne napjaink gazdaságára, de a műszaki vállalatok üzleti adatai alapján egyértelmű: nem arról van szó, hogy a cégek a szakadék szélén egyensúlyoznának.

A háztartási és szórakoztatóelektronikai vállalatok nyeresége már 2011-ben meghaladta a válság előtti évek profitját, s az ágazat globális forgalma ugyanebben az évben hét százalékkal, 691 milliárd euróra emelkedett. Idén egy felmérés szerint legalább öt százalékkal növekszik az iparág árbevétele, az eladott termékek száma pedig már 2013-ban duplája lesz a válság előtti darabszámnak. Idehaza sincs ok panaszra: a Samsung magyarországi leányvállalata például tavaly minden fontosabb szegmensben javította piaci pozícióit, és 26 százalékkal növelte harmadik negyedéves értékesítési árbevételét.

A gazdasági összeomlás veszélye tehát nem fenyegeti a műszaki termékek gyártóit. A busás

profitot termelő vállalatok azonban feltűnően rövid élettartamú készülékeket gyártanak: míg például a Philips egy év alatt megduplázta harmadik negyedéves árbevételét, egy átlagos magyar háztartás 16 kilogramm elektronikai hulladékot termelt, és több tízezer forintot költött új berendezésekre.

## Kihunynak a fények

Műszakilag nem lehetetlen akár száz évig is működő eszközöket gyártani; egy 1901-ben becsavart villanykörte például máig pislákol a kaliforniai Livermore tűzoltóállomásán. A villanykörte-összeesküvés című francia-spanyol-katalán dokumentumfilm ebből kiindulva magyarázza a tervezett elavulás jelenségét. A készítők szerint a gyártók az előző század húszas éveiben alakult Phoebus kartell megjelenése óta rövidítik termékeik élettartamát. A szervezet tagjai - a Philips, az Osram és más gyártók - megállapodtak, hogy egyik cég sem készít ezer működési óránál tartósabb égőket. A második világháború alatt felbomlott együttműködés öröksége az, hogy a műszaki cikkeket előállító vállalatok a mai napig már a tervezőasztalon korlátozzák termékeik minőségét.

Legyen szó tévéről, hűtőszekrényről vagy táblagépről, az elektronikai eszközök élettartama - az eleve gyenge minőségűre gyártott alkatrészek miatt nem sokkal haladja meg a jótállási időt. „Ezek az eszközök banális okok miatt mennek tönkre. A kijelzők, televíziók hibái a legfelháborítóbbak, mert nyilvánvaló, hogy szándékosan a rosszabb minőségű LCD-egységeket szerelik be. Pixelhiba nem alakul ki helytelen használat miatt" - magyarázzák egy budapesti szervizben. Szintén gyakori, hogy a DVD-lejátszók lézeres olvasófeje a gyenge alapanyagok miatt működésképtelenné válik, de a sor hosszan folytatható.

A villanykörte-összeesküvés állításai azonban nem megdönthetetlenek. A liberatorium.blog.hu blogon olvasható bejegyzés - melyet egy mérnök jegyez - több ponton cáfolja a film következtetéseit. „Nem azért számolunk véges élettartammal, hogy a berendezés hamarabb tönkremenjen, és így többet tudjunk eladni. Valamilyen célt ki kell tűznünk a tervezéskor. Lehetne ez éppen a lehető legnagyobb élettartam is, de akkor a termék igen nagy lesz, nehéz, drága és nem kimondottan hatékony [...] Érdemes megnézni a híres százéves izzót. Tényleg hosszú ideje világít, csak épp annyi fényt ad, mint egy mécses" - írja a szerző. Egy mai berendezésnek sokkal több funkciót kell ismernie, mint egy évtizedekkel ezelőttinek, az elektronikai alkatrészek és az áramkörök zsúfolása pedig növeli a hibalehetőséget, hosszabb távon csökkenti a tartósságot. „Ha úgyis korlátozott a teljes termék élettartama, akkor felesleges az egyes alkatrészeket ennek az élettartamnak a többszörösére tervezni. Ezt az elvet hívják egyenszilárdságú tervezésnek" - írja.

A mérnöki magyarázat azonban nem ad megnyugtató választ a kérdésre: ha a gyártónak nem célja, hogy terméke hamar tönkremenjen, miért lehetetleníti el a meghibásodó berendezések javítását? Számos hiba esetében ugyanis volna lehetőség a szervizelésre, de a javítás tudatosan gördített akadályokba ütközik. Az áramkörök gyenge, gyakran meghibásodó ágait például különleges szerszámok nélkül lehetetlen elérni, a kiégett alkatrész cseréje pedig sok terméknél indokolatlanul költséges. „A gyártók szándékosan bonyolultra tervezik a paneleket. Egy alkatrészt leválasztani és másikkal helyettesíteni sok készüléknél szinte lehetetlen; kénytelenek vagyunk az egész panelt kicserélni. Így a javítás ára a sokszorosára ugrik" - magyarázza egy televíziószerelő. Legtöbbször azonban hiábavaló a készülékeket szervizbe vinni: a szükséges alkatrészek a termék bevezetésétől számított néhány éven belül - nagyjából a jótállási idő lejárta után - eltűnnek a piacról.

„Az uniós csatlakozásunkhoz kapcsolódó jogharmonizációs folyamat során kivezették a magyar jogrendből azt a törvényt, amely kötelezte a gyártókat, hogy meghatározott ideig készleten tartsák a készülékek alkatrészeit" mondja a Heti Válasznak Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője.

## Akadozó jogi gépezet

Az elromlott eszközöket emiatt szinte lehetetlen javítani, az egyetlen megoldás a csere. A fogyasztóvédelemnek nincs lehetősége fellépni ezzel szemben, ahogy a rövid élettartamúra tervezett alkatrészek miatt sem indíthatnak eljárást. „Csak akkor tudunk eljárni, ha valamely gyártó

figyelmen kívül hagyja a szavatossági és jótállási jogok betartására vonatkozó kötelezettségeit. A készülékek gyors elhasználódásának problémáját csak jogalkotói szinten lehetne kezelni, de az uniós akadályok miatt erre nincs sok esély"- magyarázza a szóvivő.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szerint semmilyen versenyjogi szabály nem tiltja a gyártóknak, hogy hosszabb vagy rövidebb élettartamú termékeket hozzanak forgalomba ugyanazon termékkategórián belül. A különböző cikkek ára azonban - a GVH szerint többnyire igazodik a termék minőségéhez. Így a fogyasztót csak akkor vezetné félre a gyártó vagy a forgalmazó, ha „agresszív vagy megtévesztő kereskedelmi gyakorlattal korlátozná a választásban", vagyis például a hosszú élettartam ígéretével hirdetné termékét.

A GVH álláspontjának némileg ellentmondanak a szakszervizek tapasztalatai. Több szakember szerint ugyanis a műszaki termékek különböző árkategóriái között az alkatrészeket tekintve nincs lényeges különbség. A prémium minőségűként forgalmazott készülékek általában ugyanazokból az elemekből állnak össze, mint az olcsóbb darabok - sőt a különböző márkák is gyakran ugyanazokat az alkatrészeket használják föl -, számottevő különbség legfeljebb a szolgáltatások számában van. Ezek szerint egy félmillió forintos tévé pont olyan gyorsan mehet tönkre, mint egy ötvenezer forintos.

(Heti Válasz, 2012. december 20., 53-55. oldal)

## Öröm legyen az ajándék!

Az év legnagyobb vásárlási

hulláma söpör végig az egész országon, milliárdos értékben fogynak a különböző termékek, és ez rengeteg vevő-eladó ügyet is hoz magával.

– A régi bölcsességet ajánlanám mindenki figyelmébe: sokszor az olcsóbb a drágább. Mindenki győződjön meg a termék minőségéről, használhatóságáról, az ár-érték arányról, mert ha akarácsonyi ajándékról utólag kiderül, hogy silány, akkor elrontja az ajándékozó és az ajándékozott örömét is – int óvatosságra a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület elnöke, Görömbeiné dr. Balmaz Katalin.

A szó elszáll, az írás marad

A számláról se mondjunk le nagylelkűen – teszi hozzá –, mert ennek egyrészt adójogi következménye van, másrészt ha valaki hibás terméket vásárolt és szavatossági igényének szeretne érvényt szerezni, akkor ehhez a számla elengedhetetlen feltétel.

A vásárlók

jó, ha tudják: a kereskedő köteles kicserélni a hibás terméket. Ilyenkor, karácsony idején kissé enyhébbek az eladók, és megígérik, hogy ha nem jó a méret, nem tetszik a szín, vagy ugyanabból az ajándékból kettőt is kapott valaki, akkor hiba nélkül is becserélik. Viszont a szó elszáll, az írás megmarad, vagyis az ilyen ígéretet érdemes a blokk hátsó oldalára felíratni.

Első helyen a cipőügyek

– A megyei Békéltető Testület adatai 2012-ben 10-15 százalékos ügyszám csökkenést mutatnak: tavaly 222 ügyet fejeztünk be, idén 197-et. A megoszlás változatlan: vezetnek a cipőügyek, aztán a gáz- és egyéb közüzemi szolgáltatóval kapcsolatos ügyek, kifogások következnek – értékel az elnök.

A Békéltető Testület határozatainak komoly súlya van. Egyezséget jóváhagyó illetve kötelező érvényű határozatot hozhat, ha a vállalkozó alávetési nyilatkozatot tesz. Ha nincs önkéntes teljesítés, akkor a fogyasztó a Nyíregyházi Törvényszéken végrehajtási záradékkal láttathatja el a testület döntését, azaz: ettől kezdve jogerős bírósági ítélethez hasonlóan lehet érvényt szerezni a döntésnek.

Érdemes a www.bekeltetes.hu honlapot böngészni, mert itt található meg az információ a testület eljárásairól, döntéseiről, a nem együttműködő vállalkozásokról, de itt láthatók azok a vállalkozások is, amelyek általános alávetési nyilatkozatot tettek. Ez mindenképpen bizalmat ébreszthet a fogyasztóban és a leendő ügyfelekben, partnerekben.

A szavatossági kérdésekben is sok a bizonytalanság. A termékekre általában két év a szavatosság, a tartós fogyasztási cikkekre három év a szavatossági idő és ezeknél a termékeknél beszélhetünk jótállásról vagy garanciáról is. A jótállás vagy garancia azt jelenti, hogy a gyártó, forgalmazó garantálja, hogy a garancia időtartamában a termék nem fog meghibásodni. A szavatossággal pedig szavatolja, hogy nem hibás terméket adott el.

A szavatosságot időtartam alapján két részre kell bontani: az első 6 hónapban a forgalmazón, eladón van a bizonyítási teher. Ha a fogyasztó visszavisz egy terméket azzal, hogy az hibás, és azt nem ismeri el az eladó, akkor utóbbinak kell elküldenie egy független szakértőhöz, vizsgálatot kérnie, és ennek költségeit a vizsgálat eredményétől függetlenül viselnie. A 6 hónap utáni másfél évben a fogyasztónak kell bebizonyítania azt, hogy az adott termék már a vásárlás

időpontjában hibás volt – szolgál praktikus információkkal olvasóinknak Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

Nem kötelezhető a vevő

Mit lehet tenni, ha egy termék hibás? Ha nem javítható, akkor egy lehetőség a csere, itt viszont van egy téves gyakorlat: a csere nem egyenlő a levásároltatással!

A csere azt jelenti, hogy méretben, márkában, minőségben pontosan ugyanolyan terméket kell adni. Ha a kereskedő nem tud ilyennel szolgálni, akkor nem kötelezheti levásárlásra

a vevőt, a magyar jog nem ismer ilyet. Ha nem tud pontosan ugyanolyan terméket adni, akkor vissza kell fizetnie a vételárat.

Viszont ha a hiba olyan jellegű, hogy a rendeltetésszerű használatot nem akadályozza, akkor lehetőség van az árleszállításra.

Ha kicserélnek egy terméket, akkor a vállalkozás nem követelhet értékcsökkenést. Ha a hibás teljesítés szolgáltatásra vonatkozik, akkor a szavatosság azt jelenti, hogy újra el kell végezni azt az adott szolgáltatást.

Szem előtt, kézközelben, tollal a vásárlók könyve

A Békéltető Testület tapasztalatai szerint visszatérő probléma forrása a hibás teljesítésből eredő ügyek nem szakszerű kezelése, ezt egyébként a Polgári törvénykönyv szabályozza.

Sajnos sokszor tapasztalható, hogy egy-egy üzlet eladója nem ismeri a jogszabály előírásait, és az is gond, hogy ha a szolgáltatás esetén a felek nem rögzítik írásban egymás között azt, hogy mire is kötöttek fogyasztói szerződést, csak szóban állapodnak meg, így nehéz megállapítani a szerződésszegés tényét.

Ha az üzletben felmerülő fogyasztói panaszban nincs egyezség, akkor arról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni. Ha a fogyasztó úgy érzi, hogy nem járnak el vele szabályosan, akkor a vásárlók könyvébe ezt mindenképpen jegyezze be, mert erre 30 napon belül köteles válaszolni a vállalkozó. Ezt szigorúan ellenőrzik a felügyeleti joggal megbízott szervek illetve személyek.

A vásárlók könyvét

úgy kell elhelyezni, hogy azt a fogyasztó külön kérés nélkül is elérhesse, és még a bejegyzéséhez szükséges íróeszköz is rendelkezésére álljon. Ha a fogyasztó igényével nem ért egyet a vállalkozó, akkor is köteles tájékoztatást adnia arról, hogy a vevő hová fordulhat a panaszával. Ezt a fogyasztóvédelmi törvény panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései tartalmazzák, ez az idén szintén módosításon, pontosításon esett át.

A HAON LEGFRISSEBB HÍREI A CÍMLAPON: KATTINTSON IDE!

Cimkék: ajándék
, karácsony
, vásárlás
, vásárlók
, vásárlók könyve

http://www.haon.hu/orom-legyen-az-ajandek/2150284

(haon.hu, 2012. december 19., szerda)

## Hídszerepre törekszik a fogyasztóvédők között a parlamenti szakbizottság

A parlament fogyasztóvédelmi bizottsága hídszerepre törekszik a fogyasztóvédő szervezetek között, ennek megfelelően ülésein helyet kapnak a fogyasztók széles körét érintő ügyek, és kifejthetik véleményüket a szakmai szereplők - mondta Simon Gábor (MSZP) bizottsági elnök a testület őszi ülésszakon végzett munkáját értékelő szerdai budapesti sajtótájékoztatón.

Emlékeztetett: a bizottság hangsúlyos témákat tárgyalt törvényjavaslatok vagy jelentések formájában, ilyen volt például az egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló törvényjavaslat, vagy a MÁV Általános Biztosító Egyesülettel (ÁBE) kötött gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó kártérítési igények érvényesítésének témája.

A bizottság olyan fontos kérdésköröket is napirendre tűzött, mint a fogyasztói csoportok működésének vizsgálata vagy az autósiskolák által nyújtott szolgáltatások színvonala; emellett foglalkoztak a Békéltető testületek munkájával, azaz a fogyasztói jogviták rendezésének alternatív lehetőségeivel is - közölte Simon Gábor.

Hozzátette: a 2013-as tavaszi ülésszakon a testület szintén a magyar fogyasztók széles körét érintő és érdeklő témákat tűz napirendjére. Ilyen lesz egyebek mellett az emelt szintű nyugdíjasházak, idősotthonok helyzetének felmérése, vagy az étrend-kiegészítőkkel és a gyógyhatású készítményekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi kérdéskör. De várhatóan tárgyal majd a bizottság a devizaalapú hitelezéssel összefüggő gondokról, valamint a gyermekétkeztetés helyzetéről is.

Simon Gábor az MTI kérdésére elmondta: a magyar fogyasztóvédelmi rendszer uniós összevetésben alapvetően nem működik rosszul, ám több részletkérdésben még javítani kell. Példaként hozta, hogy szerinte a fogyasztóvédő civil szervezetek tevékenységét értékén kellene kezelni. Úgy vélte, a kormánynak a fogyasztóvédelmi rendszer megfelelő működéséhez szükséges feltételeket társadalmi jelentőségüknek megfelelően kellene biztosítania. Kifogásolta, hogy a fogyasztóvédelem felügyeletét ellátó minisztériumban gyakran cserélődnek a területgazdák.

http://www.elemzeskozpont.hu/content/h%C3%ADdszerepre-t%C3%B6rekszik-fogyaszt%C3%B3v%C3%A9d%C5%91k-k%C3%B6z%C3%B6tt-parlamenti-szakbizotts%C3%A1g

(elemzeskozpont.hu, 2012. december 19., szerda)

## Szász Károly: inkább a lakosságra terhelik a tranzakciós illetéket a bankok

Kérdéses, hogy az állam és a bankrendszer szétválasztása lehetséges-e, európai szinten a bankunió kérdéskörében, itthon pedig a költségvetési kiigazítások bankszektorra rakódó terheinek vizsgálata során kell új szemüvegben vizsgálni a történteket - vélekedik Szász Károly. A PSZÁF elnöke szerint a pénzügyi ombudsman intézménye akkor lenne a leghatékonyabb, ha ott vizsgálódhatna, ahol a felügyelet fogyasztóvédelmi hatásköre nem él. Szász a Kúria minapi állásfoglalásával kapcsolatban figyelmeztet: a tisztességtelenséget meghatározó tényezők köre az időtől, a társadalmi-gazdasági körülményektől függően változhat - túlzás lenne ma azt kijelenteni, hogy a válság előtti banki gyakorlat, a devizahitelezés felfuttatása és az akkori szerződési feltételek mind tisztességtelenek lettek volna.

Vásárolna ingatlant a 2000-es árszinten? Floridában most megteheti, 10 évvel korábbi áron juthat hozzá azonnali pénzbevételt nyújtó befektetéshez. Utazását megszervezzük és lebonyolítjuk.

(1) 345 8211 200

- A múlt héten elfogadták a bankunió első lépéseként a közös bankfelügyelet létrehozását az EU-tagállamok. Azóta már az első szkeptikus hangok is megjelentek. Önnek mi a véleménye?

- Nem tagadom, az ötlet első felvetése idején én is szkeptikus voltam, hiszen az előnyök és a hátrányok igen összetettek. Ez persze semmit sem von le abból, hogy az alapfelvetés pozitív, hiszen a bankunió jó eszköz lehet arra, hogy az eurózóna bankjainak gondjait megoldjuk. Ez a kívül

maradóknak is jó, hiszen ezek a bankok jelentős részben jelen vannak az eurózónán kívüli uniós országokban. A zóna problémáinak megoldása nem valósítható meg a bankunión kívüli országok és bankok rosszabb helyzetbe kerülésével, nem egyenlő versenyfeltételek biztosításával. Most bizakodóbb vagyok, hiszen fontos előrelépések történtek: a potenciális csatlakozók érdekeit is igyekszik figyelembe venni az ECB, s így a korábban vázolt alárendelt szerep helyére az egyenjogúság lép.

Uniós szintre kerülnek a problémák

- Ezek szerint most már csatlakozáspárti?

- Mind a kívül maradás, mind a belépés mellett vannak érvek. Nem szabad elfelejteni, hogy a rendszerhez később is lehet csatlakozni. Vonzó, hogy a csatlakozó országoknál komoly védelmi rendszer kezd el működni. E védelem megteremtése a kívül maradók számára igen jelentős költséggel járna. Ugyanakkor a bankunió nem oldja meg, csak a nemzeti helyett uniós szintre helyezi a problémát. Kérdéses, hogy az állam és a bankrendszer szétválasztása egyáltalán lehetséges-e, hiszen a bankok a háztartásokat, a vállalatokat, az önkormányzatokat, s így lényegében az államot finanszírozzák - annak kockázatát viselik. Nagy kérdés az is, hogy vajon azok a kötvénytulajdonosok, akik ma hitelezik a bankokat, baj esetén hajlandóak lesznek-e lemondani követeléseikről és tulajdonossá válni az érintett bankokban. Mekkora felárat kérnek ezért, s vajon ki tudja-e termelni majd a szektor ennek az árát? A bankunió előkészületei ráadásul azt mutatják, hogy a jelenlegi problémás hitelintézetek helyzetét még nemzeti szinten kell rendezni, s csak ez után kerülhetnek át a bankok az ECB irányítása alá.

- Ennek kapcsán hogy látja, Magyarországon kire hárulhat az a szerep, hogy az esetleges rezolúciót (például az átstrukturálást) végrehajtsa?

- Egyértelműnek tűnik az az elvárás, hogy a betétbiztosítást erősíteni kell. Ám ezt a funkciót nem szabad összekeverni a válságkezeléssel. Politikai döntés kell ahhoz, hogy mely szervezet feladata legyen a válságkezelés - ezt lehet az Országos Betétbiztosítási Alaphoz (OBA) is delegálni, de érthető a piac vonakodása, hiszen jóval korábban, a Reálbanknál az OBA nem tudta elég hatékonyan kezelni a válsághelyzetet.

- A PSZÁF nem vállalhatja magára ezt a szerepet?

- Korábban természetesnek vettem volna, hogy igennel válaszolok egy ilyen felvetésre, s ha idekerülne a feladat, megoldanánk. Ma inkább elgondolkodnék ezen, hiszen ekkor a felügyelet önmagával versenyezne. A PSZÁF fő feladata, hogy ellenőrzései nyomán olyan intézkedésekre kötelezze a felügyelt intézményeket, amelyek segítik megelőzni a válságot, s még baj esetén is a jogszabály adta keretekig megpróbálja az intézmény helyzetét rendezni. A rezolúciós ág ezzel szemben egy olyan árnyékszervezet legyen, amely folyamatosan arra készül, hogy probléma esetén minél hamarabb átvegye az irányítást, s szükség esetén szétválassza a működő és nem működő eszközöket, megtartva az eredményes tevékenységeket. Ha mégis az OBA kapná a feladatot, el kellene különítenie szervezetén belül a betétbiztosítási és a válságkezelési feladatokat, ha viszont a Hitelintézeti Felszámoló Nonprofit Kft. végezné, akkor utóbbinak hatósági jogkört kellene adni. Amennyiben a felügyelet végezné a válságkezelést, a jelenlegi szervezeti kereteken belül kellene a szétválasztást megoldani.

Egyértelmű hatáskör kell a pénzügyi ombudsmannak.

- Ha már jogkörök: a pénzügyi ombudsman intézményének bevezetése szintén vet fel jogköri problémákat. Hogy fogadta a hírt?

- Nem tagadom, váratlanul ért a bejelentés. Ugyanakkor elfogadom, hogy a kormányzat tovább erősíti a pénzügyi fogyasztóvédelmet. Emiatt együttműködésre törekszünk az ombudsmannal. Ehhez viszont fontos, hogy egyértelmű legyen az ombudsman hatásköre. Fontos szerepe lehet ott, ahová a PSZÁF fogyasztóvédelmi hatásköre nem terjed ki. Például ha a panaszos még nem ügyfél, mert nem kötött szerződést a pénzügyi szervezettel, vagy ha nem számít fogyasztónak. Utóbbira példa a mikro- és kisvállalatok köre - az ő problémájuk kezelését a vonatkozó minisztériumi rendelet is az ombudsman feladatává teszi.

- Egyes vélemények szerint a politika elégedetlen volt a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eredményeivel, azzal, hogy túl kevés elmarasztalás született...

- A több mint 2200 döntéssel lezárt ügynek valóban alig több mint 6 százaléka ért véget valamilyen kötelezéssel vagy ajánlás kiadásával, ám azt gondolom, hogy például egy családban is

az a leggyakoribb, amikor az egymással civakodó gyerekek vitájukat közös megegyezéssel zárják, anélkül hogy a szülők bármit is tudnának róla. A PBT elé kerülő ügyek 54 százaléka szintén valamilyen egyezséggel végződik, a felek közösen elfogadják az eredményt. Sok piaci szereplő a kezdetekkor a hatóság meghosszabbított kezét látta a PBT-ben, egyes fogyasztók pedig nem hitték el, hogy valóban független a pénzügyi szervezetektől is. Mára mindenki belátta: a testület valóban a megegyezést keresi a vitákban, s független a döntéshozatal.

Nem volt minden szerződési feltétel tisztességtelen.

- Hasonlóképp független a Kúria Polgári Kollégiuma, amelynek múlt héten megjelent véleménye szintén alapvető változásokat okoz a bankok életében. Mennyire tudott a PSZÁF együtt dolgozni a jogértelmezői munkacsoporttal?

- Elmondtuk a felügyelet véleményét a kérdésben. Ugyanakkor a PSZÁF jogalkalmazóként nincs abban a pozícióban, hogy értékelje, értelmezze a Kúria állásfoglalását. A kiadott anyaggal kapcsolatban három pontot emelnék ki: egyrészt az a fogyasztói kölcsönökre és a lízingszerződésekre vonatkozik, másrészt jogszerűnek ismeri el az egyoldalú szerződésmódosítást bizonyos esetekben, harmadrészt kiemelt fontosságú pont a tisztességtelenség eseteinek megfogalmazása, amit szintén csak üdvözölni lehet. E kérdésben a PSZÁF már az előkészítés során is kinyilvánította véleményét, miszerint a tisztességtelenséget meghatározó tényezők köre az időtől, a társadalmi-gazdasági körülményektől függően változhat.

Túlzó lenne ma azt általánosan kijelenteni, hogy a válság előtti banki gyakorlat, a devizahitelezés felfuttatása és az akkori szerződési feltételek mind tisztességtelenek lettek volna, noha a Kúria véleményéből tükröződő jogi felfogás nyomán akár ilyen eredményre is juthatnánk. Meggyőződésem - és a felügyelet ellenőrzései is ezt bizonyítják -, hogy az akkori általános banki gyakorlatot nem a tisztességtelenség szándéka vezérelte. A jogfelfogás változik: Hammurapi törvénykönyve például kézlevágással büntette a tolvajokat, ma "csak" börtön járhat érte. A házasságtörő nőket bizonyos államokban még ma is kivégzés fenyegeti, miközben a világ döntő részén az eset miatti bizalomvesztést egy polgári aktussal, válással meg lehet oldani. A körülmények változását tehát mindenképp figyelembe kellene venni.

Alaposabb oklista kellene.

- A körülmények most úgy változtak, hogy a Kúria a banki magatartási kódexről kimondta, nem jogszabály, így ha valaki annak megfelel, még korántsem biztos, hogy törvényesen jár el. A felügyelet viszont bírságolta a kódex megsértése miatt a piaci szereplőket...

- E felügyeleti intézkedésre jogszabály kötelez minket. Alapvetően jónak tartottuk a kódex megalkotását, bár a kezdetektől fogva mondtuk, hogy bizonyos esetekben alaposabb oklistára volna szükség. Hivatalba lépésem után többször jeleztük a Magyar Bankszövetségnek, hogy érdemesnek látnánk, ha áttekintenék a kódex feltételeit - például azért, hogy a mostani körülményekhez igazítsák az oklistát. A felügyelet ennél kezdeményezőbb nem lehet - a revízióról a kódex megalkotóinak, a bankoknak kell dönteniük.

- A Polgári Kollégium állásfoglalása ennek ellenére komoly változásokat hozhat a hitelpiacon. Mit tud, mit akar tenni a PSZÁF a jelen helyzetben?

- A kiadott anyag egy útmutatás, amelyet ugyanakkor csak a következő hónapok bírói gyakorlata tölt meg tartalommal. Ahhoz, hogy olyan gyakorlat alakuljon ki, amely a piac minden szereplője - fogyasztók, bankok, felügyelet - számára jól tervezhető, fontos lenne ezt a folyamatot felgyorsítani. A PSZÁF számára például kérdés, hogy az állásfoglalás alapján hogyan viszonyuljunk a továbbiakban a magatartási kódexet megsértő banki magatartáshoz, s hogy milyen esetekben indítsunk közérdekű kereseteket az esetleges tisztességtelennek minősíthető hitelintézeti szerződési feltételek kigyomlálására.

Kiszámítható közterhek kellenének

- Mint prudenciális felügyeleti vezető, miként éli meg a bankszektor vagy - a biztosítási adó nyomán - a biztosítási szektor helyzetének romlását?

- Ha a korábban említett gondolatmenet szerint az állam és a pénzügyi közvetítő rendszer több ágon is függ egymástól, akkor a költségvetés problémái idején az utóbbi saját érdekében is hozzájárulhat a terhek csökkentéséhez. Ez a tehervállalás idővel bizonyára csökken. A piaci szereplők számára viszont már ma is alapvető fontosságú volna, hogy a hosszabb távú biztonságos tervezés érdekében kiszámíthatóan, stabilan számolhassanak a közterhekkel, annak mértéke ne

változzon menet közben. Meggyőződésem, hogy az üzleti aktivitás a bankadótól függetlenül is visszaesett volna Magyarországon a válság miatt, s hogy a hitelezés visszaesése jelentős mértékben a kereslet lanyhulásának köszönhető, azt nem a kínálati oldal képességbeli vagy hajlandósági problémái magyarázzák.

- A tranzakciós illeték aligha segíti a fejlődés beindulását.

- A kormányzati intézkedések hatására átalakulhat a pénzügyi szolgáltatások struktúrája. A tranzakciós illeték bevezetése nyomán vélhetően még hangsúlyosabbak lesznek az elektronikus csatornák, s csökken a készpénzműveletek száma. Egyes, a külkereskedelmi forgalomban érintett nagyvállalatok mérlegelni fogják, hogy a határokon túlra vigyék - igen jelentős - számlaforgalmuk egy részét. Ez viszont aligha lehet a hazai bankrendszer érdeke. Épp ezért most arra számítunk, hogy a bankok a meglévő nagyvállalati ügyfélkör egy részénél nem tudják majd továbbhárítani a terheket, míg másoknál - új ügyfél, nagy cégek, kisvállalkozások, lakosság - komolyabb lehet a változás.

A PSZÁF rendkívüli figyelemmel kíséri majd a banki kondíciók változását, s vizsgálatunk nemcsak a bankokra, hanem a pénzügyi szolgáltatókra, így akár a csekkforgalom szempontjából felügyelt Magyar Posta Zrt.-re is kiterjed. Sehol nem engedjük azt, hogy ha az illetékre hivatkozva emelnek költséget a piaci szereplők, akkor annál nagyobb mértékben nőjenek az ügyfélterhek.

http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/szasz_karoly_inkabb_a_lakossagra_terhelik_a_tranzakcios_illeteket_a_bankok.540511.html

(Napi.hu, 2012. december 20., csütörtök)

## Hell: Be kell vállalni a chipsadót

A Hell szerint nem lenne szabad a népegészségügyi termékadóra hivatkozva változtatni az energiaitalok összetételén, ezzel ugyanis a fogyasztók érdekeit veszik semmibe a cégek.

"Az energiaital piac - amely korábban két számjegyű, folyamatos növekedést produkált - a 2012-es évben valóban stagnált. Ez a kedvezőtlen változás számos ismert okra, úgymint a gazdasági válság, a vásárlóképes fogyasztói réteg csökkenése, a növekvő munkanélküliség, stb. vezethető vissza" - vázolja a piaci helyzetet a Hell Energy közleménye. A cég azonban a szegmenst érintő változások fő okát abban látja, hogy olyan külföldi gyártók és forgalmazók vannak jelen a magyar piacon, amelyek számára "az egyetlen cél a lehető legnagyobb profit elérése minél kevesebb adófizetéssel, és akár a fogyasztók megtévesztésével."

A kommüniké felelőtlen magatartásnak minősíti a fent említett megközelítést, és kijelenti, hogy ez tönkreteszi a szegmenst. A cég szerint nem célravezető hozzáállás, ha a márkák gondolkodását és stratégiáját "az adófizetés elkerülése határozza meg", ez ugyanis elkerülhetetlenül együtt jár a minőség csökkenésével.

A Hell kijelenti: eddigi receptúráin nem kíván változtatni, és nem fogja az energiaitalának koffeintartalmát az üdítőitalok szintjére csökkenteni. Ez várhatóan 400 millió forintos többlet adóterhet fog jelenteni a vállalatnak, ami komoly terhet jelent, és ami miatt csökkenhetnek a beruházások.

A Hell Energy sajtóközleménye arra reagált, hogy szerdán Katona Balázs, a Bomba! Energy Drink Kft. kereskedelmi vezetője nyilatkozott

a szegmens nehéz helyzetéről. Elemzésében az igazgató többek között arról ír, hogy "az összes" energiaital gyártó igyekezett úgy módosítani a termékek összetételén, hogy ne kelljen a szeptemberben bevezetett népegészségügyi termékadót megfizetnie.

Bajban az energiaital gyártók Beperelték a Red Bullt Indiában Téli energiaital a Helltől Játékkal keresi a fiatalok figyelmét a Red Bull A fiataloknál népszerű élénkítő az energiaital Koffein nélküli energiaitalt hoz ki a Hell Csütörtöktől él a chipsadó

http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=26493&referer_id=rss

(Marketinginfo, 2012. december 20., csütörtök)

## Vitás ügye van, vagy csupán előzetesen érdeklődne jogairól? Forduljon bizalommal a Budapesti Békéltető Testülethez!

Természetesen a legtöbb megkeresés továbbra is a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, azonban szintén nagy az ettől eltérő jellegű tanácsadások száma, tagjaink a legkülönfélébb kérdésekkel találkoztak az elmúlt fél év során. Így akadt olyan eset, hogy adójogi problémával fordultak a testülethez, vagy azt szerették volna tudni, hogy személyiségi jogok megsértése esetén hol kereshető jogorvoslat.

A „klasszikus" fogyasztóvédelmi kérdések zöme hasonló változatosságot mutat. A leggyakoribbak a szavatossági-jótállási kötelezettséggel kapcsolatos kérdések, legyen szó akár egy meghibásodott irodai cikkről, akár egy újonnan vásárolt, mégis hamar elromló gépjárműről.

Emellett további, tipikusnak mondható ügyekben is kérik tanácsunkat az érdeklődők: szinte „slágertémának" számít a hagyományostól eltérő értékesítési formák esete, azaz sokszor kérnek felvilágosítást termékbemutatók vagy internetes vásárlás esetén a vásárlót megillető jogokról. Többen kértek ezenkívül segítséget, hogy mit tehetnek, ha jogtalanul került sor autópálya- vagy parkolási bírság kiszabására, vagy például nem az elvárt szolgáltatást kapták az adott szállodában egy kellemesnek indult utazás alatt. Ugyanígy jelentős a közüzemi vitás ügyekkel és hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések száma.

Általános tapasztalatunk az, hogy a természetes személy fogyasztók mellett már egyre többen érdeklődnek vitás ügyeikben jogaikról a vállalkozások, lakásszövetkezetek és társasházak képviselői is.

Mindezekre tekintettel a Budapesti Békéltető Testületnél - kiszolgálva a növekvő igényeket - új tanácsadási időpontokkal várjuk az érdeklődőket: 2012. november 19-étől hétfői és szerdai napokon 12.30 és 16.30 között, míg csütörtökön 8.30 és 11.30 között tehetik fel az érdeklődők kérdéseiket a testület tagjainak.

Természetesen a tanácsadás mellett a panaszosok továbbra is benyújthatják kérelmüket vitás ügyeikben: a békéltető testület hatékony, gyors, szakszerű és ingyenes eljárásban bírálja el a kérelmező igényét, és dönt róla érdemben. Az eljárás során a függetlenség biztosított, ugyanis nem vehet részt benne az a békéltető testületi tag, aki korábban tanácsot adott a konkrét ügyben.

A kérelmek leadására változatlanul lehetőség van a hét minden munkanapján, ennek időpontjai megtalálhatók a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján, a www.bekeltet.bkik.hu címen a testület tevékenységével kapcsolatos egyéb, hasznos információk mellett.

(Napi Gazdaság, 2012. december 21., péntek, Üzleti élet, 9. oldal)

*FVA heti összeállítás*