

Fogyasztóvédő Alapítvány

Lapszemle

2013. 1. hét

Elindult a nagy cserebere

Köpöncei Csilla

Elindult a karácsonyi vásárlás második hulláma, az ünnepek után a legtöbben a felesleges, nem tetsző vagy hibás ajándékokkal állnak sorban az egyes áruházak ügyfélszolgálatain. A kereskedő nem köteles kicserélni a nem tetsző árut, a legtöbb helyen azonban készséggel várják azokat, akik hasznosabb holmira cserélnék a sokszor duplán kapott dolgokat.

A legtöbb áruházban tolongásra lehet számítani, az ünnepek előtti ajándékvásárlási roham után most a legtöbb áruházban a nem megfelelő vagy hibás árukkal állnak sorban a vásárlók az ügyfélszolgálati pultoknál. Az Országos Kereskedelmi Szövetség (OKSZ) felhívta a figyelmet, hogy bár a legtöbb helyen a kereskedők kicserélik a nem megfelelő vagy duplán a fa alá került ajándékokat, erre semmilyen jogszabályi előírás nem kötelezi őket. Vámos György, az OKSZ főtitkára szerint ugyanis jobb az ünnepek után cserélni, mint elveszíteni egy vásárlót, aki legközelebb inkább odamegy, ahol ünnepek után is szívesen fogadják. Ugyanakkor nem mindig zökkenőmentes az ajándék cseréje. A legfontosabb, hogy a vásárlásról szóló nyugta meglegyen, és azt sem árt szem előtt tévesztetni, hogy a kereskedők csak sértetlen, még nem használt árut vesznek vissza. A sérült vagy használt termék értéke már nem ugyanaz, mint újkorában, s a veszteség pótlására nincs pénze a kereskedőnek. A gyári csomagolásra sem árt vigyázni, de ennek sérülése sok esetben orvosolható az áruházban. Gyakran előfordul, hogy az adott áruból már nincs nagyobb méret vagy más szín. Ilyen esetben a leggyakoribb ajánlat, hogy a nyugta értéke levásárolható, vagy kap egy utalványt a vásárló, a vételár visszatérítése nem jellemző. Ha azonban hibás termékről van szó, a hiba pedig már a vásárlás pillanatában megvolt – és nem emiatt árazták le –, akkor a minőségi reklamációk intézésére, a szavatosságra és ezen belül a jótállásra vonatkozó szabályok szerint kell eljárnia a kereskedőnek. Ebben az esetben felajánlhatja a javítást, a cserét, vagy ha erre nincs mód, visszafizetheti a vételárat. Minőségi hiba esetén a vásárló nem kötelezhető a termék értékének levásárlására, ha cserére vagy javításra nincs lehetőség. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerint hibás termékeket minden esetben kötelesek visszavenni vagy kijavíttatni a kereskedők, a vásárlói panaszt pedig akkor sem utasíthatják el, ha a termék csomagolása már nincs meg. A jótállással kapcsolatban nem árt tudni, hogy a vásárláskor kapott bizonylat már önmagában elegendő ahhoz, hogy bizonyítsuk a fogyasztói szerződés megkötését.

A kötelező jótállás legrövidebb időtartama egy év, fontos azonban, hogy ha az áru megvásárlásától számított három munkanapon belül érvényesítjük csereigényünket a termék – rendeltetésszerű használatot akadályozó – elromlása miatt, akkor a forgalmazó köteles kicserélni azt, nem ajánlhatja fel a megjavítás lehetőségét.

Sokan emlékeznek arra a régi szabályozásra, amely 1997-ig volt hatályban, és kimondta, hogy a vásárlástól számított nyolc napon belül a fogyasztó kívánságára a kereskedő, az üzletében vásárolt árut minőségi kifogás nélkül is köteles kicserélni, amennyiben az áru hibátlan és azt a fogyasztó még nem használta. A szabályozás 15 éve nincs hatályban, de a köztudatban még igen élénken él. Kivételt képeznek a különböző webáruházak, ahol jogszabály írja elő, hogy a kereskedő a hibátlan termék ellenében köteles nyolc napon belül – ha a vevő azt kéri – a vételárat visszaadni.

(Magyar Hírlap, 2012. december 29., szombat, 8. oldal)

A GVH-nál túlsúlyban vannak a fogyasztóvédelmi ügyek

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az idén csaknem 110 ügyet zárt le, és körülbelül ugyanennyi eljárást indított. Változatlanul a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ügyek teszik ki a lezárt és indított ügyek többségét, mintegy 55-60 százalékát - mondta Juhász Miklós (képünkön), a GVH elnöke. A hivatal 2012-ben a válság ellenére több összefonódással kapcsolatos kérelmet bírált el, mint az előző évben, szám szerint 33-at. Az elnök szerint ennek az aktívabb állami szerepvállalás az oka, minden ötödik fúziós ügyben tapasztalható az állami részvétel - közölte a távirati iroda. A lezárt kartellügyek száma az előző évihez hasonlóan volt, a bírság összege mintegy kétmilliárd forintot tett ki. (PGI)

(Magyar Hírlap, 2012. december 31., hétfő, 10. oldal)

Sok a gond a fogyasztói csoportokkal

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ügyek teszik ki a Gazdasági Versenyhivatal által indított vizsgálatok döntő többségét, mintegy 55-60 százalékát - nyilatkozta az MTI-nek a hivatal elnöke. Juhász Miklós hangsúlyozta, nagyon sok beadvány érkezik szervezetükhöz, de ennek csak töredékéből, hozzávetőlegesen huszadából indul eljárás. Az átszervezett ügyfélszolgálati iroda az évi 1900 panasz kétharmadát saját hatáskörében intézi, s csak a maradék kerül át a vizsgálóirodákhoz. A lakossági panaszok között ebben az évben is igen nagy számban szerepeltek a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos bejelentések, s az elindított fogyasztóvédelmi ügyeken belül is jelentős az arányuk. Miután a rendelkezésre álló versenyfelügyeleti eszközök sok esetben kevésnek bizonyulnak, a hivatal rendszeresen kéri a rendőrség, a cégbíróság, az adóhivatal segítségét ezekben az ügyekben. A tapasztalatok elemzése után a jogalkotónak is jelezték a hiányosságokat, és „Ne dőljön be!” címmel felvilágosító médiakampányt is indítottak. A magyartermék-ügyekben kezdeményezett vizsgálatok eredményei, valamint a bírósági ítéletek azt mutatják, sok esetben megtévesztették a vásárlókat, akiknek fontos, hazai árut vásárolnak, vagy sem.

(Magyar Nemzet, 2012. december 31., hétfő, 12. oldal)

Csak egy ötvenezeres átverés...

Czene Gábor

Látszólag minden adott volt ahhoz, hogy a rendőrség elkapjon egy internetes csalót, mégsem sikerült. A szélhámos közel ötvenezer forinttal károsított meg egy pécsi egyetemistát. Ferenc kecsegtető ajánlatra bukkant az egyik hirdetési portálon: az eladó a bolti árnál jóval olcsóbban, féláron kínált egy értékes mobiltelefont. Új állapotban, garanciával. A Pécsen tanuló egyetemista fel hívta az illetőt. Megállapodtak, hogy az eladó - mivel az ország másik végén, Miskolcon lakik - utánvétellel küldi el a készüléket, a vevő pedig a megadott számlaszámra utalja a pénzt. Az egyetemista többször vásárolt már hasonló módon ugyanerről a portálról. Igaz, jóval szerényebb értékben: ezúttal (szállítási költséggel együtt) csaknem ötvenezer forintot fizetett a kézbesítőnek. Ferenc szeretne volna azonnal kibontani a csomagot, de a futár közölte, neki csak a küldemény kiszállítása a feladata. Átvette a pénzt, és távozott. Néhány perc múlva Ferencsel forogni kezdett a világ. A fényképes hirdetésben lévő drága mobiltelefon helyett egy használhatatlan vacakot talált - összegyűrt alufólia-gombócok társaságában, paradicsomos üdítő dobozába csomagolva. A kézbesítő már elment, az egyetemista a postára rohant. Felvették a jegyzőkönyvet azzal, hogy az

utalás leállításához rendőrségi határozatra van szükség. Irány a rendőrség: újabb jegyzőkönyv, feljelentés. A rendőrségen megígérték, hogy a postán kért határozatot átküldik faxon. Mindez kora délután történt. Ferenc megnyugodva hazament, majd este hat körül kapta a telefont a postáról: elnézését kéri, de a rendőrségtől semmilyen jelzés nem érkezett, a törvényi határidők miatt nem tudják tovább visszatartani a pénzt... Ferenc hiába próbálta telefonon hívni a csalót, egyik számán se vette fel. A hirdetési portálnál az egyetemista nem tett bejelentést, nehogy elriassza az elkövetőt. Minden rendelkezésére álló információt átadott a rendőrségnek. Abban bízott, hogy a rendőrök - ha már a pénzt átutalását nem állították le - forró nyomon indulva gyorsan elkapják a szélhámost, és megtérül a kára. A rendőrség azonban két hónap múlva arról értesítette, hogy „mivel az eljárás alá vont személy kiléte nem állapítható meg”, az eljárást megszüntetik. Az ügyben szereplő bankszámlaszám és az eladó által közzétett mobilszámok más eljárás során nem kerültek elő, így az üzletszerűséget - vagyis azt, hogy a csaló többször átvert volna embereket - a rendőrség szerint nem lehet megállapítani. A bank a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvényre hivatkozva megtagadta a számlatulajdonos adatainak közlését, a mobilszolgáltatók pedig szabálysértési eljárás esetén a felhasználóra és a hívási adatokra vonatkozó adatszolgáltatást nem teljesítenek. A postai feladóvevényen lévő adatok alapján végzett kutatás sem vezetett eredményre. Utóbbi nem lepte meg Ferencet. Időközben magánnyomozásba fogott, és kiderítette, hogy a feladóvevényen az eladó hamis nevet és lakcímet adott meg. Ellenben: érthetetlen számára, hogy a rendőrség miért csak adatbázisokban kutakodott, amikor a csaló hirdetése a feljelentés után még hetekig ott virított a neten. Az egyetemista megkereste a baráti és rokon körében lévő rendőröket is. Mindenhol ugyanazt a sajnálkozó választ kapta: nincs mit tenni, túlságos kis összegről van szó... Számára viszont ötvenezer forint rengeteg pénz. Hosszú hónapokon át spórolt arra az átkozott mobilra. Ráadásul azt hallotta a hírekben, hogy a boltból elég ellopni egy tábla csokit, és börtönbe kerülhet az ember. Ötvenezer forint meg nem számít? Ferenc ilyen előzmények után nem látta értelmét annak, hogy fellebbezzon az eljárást megszüntető rendőrségi határozat ellen. Letett arról is, hogy valaha visszakapja a pénzt. Azért fordult a sajtóhoz, hogy mások tanuljanak az esetéből. És így talán a szélhámosnak is okozhat pár kellemetlen percet. A szóban forgó hirdetési portál munkatársa elmondta, hogy a számítógép azonosítására alkalmas úgynevezett IP-címet kiadták volna - amennyiben a rendőrség megkeresi őket. Lehet persze, hogy a csaló nem a saját gépét használta, hanem például egy internetes kávézóból adta fel a hirdetést. Akkor az IP-cím semmit sem ér. A hirdetési portálon az illető már tiltólistán van: egy másik ügyfél bejelentést tett ellene. Ami arra utal, hogy többeket is becsapott - tehát megállapítható lenne az „üzletszerűség”. Bár magánszemélyekkel szemben a fogyasztóvédelem nem járhat el, Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője az ügy körülményeit megismerve kijelentette: nagy valószínűséggel csalás áll a háttérben, ami már büntetőjogi kategória. Hasonló esetekben a sértetteket arra biztatja, hogy fogjanak össze, és közösen tegyenek feljelentést. A pécsi rendőrségen hangsúlyozták, hogy a konkrét ügy részleteiről nem adhatnak felvilágosítást. Mármost azon kívül, hogy „a rendőrség a jogszabályi kötelezettségének eleget téve haladéktalanul intézkedett a kár megtérülése érdekében, amelyet ettől függetlenül már nem lehetett biztosítani, tekintettel arra, hogy a pénzösszeg átutalása addigra már megtörtént”. Nem világos: ha a rendőrség tényleg „haladéktalanul intézkedett”, akkor a posta miért utalta át a pénzt? Ezzel együtt a rendőrség - amúgy erősen hiányos - tájékoztatásából kiderült, hogy a vásárlónak utánvételkor lehetősége van a kézbesítő jelenlétében felbontani a csomagot, probléma esetén jegyzőkönyvet készíteni és azt aláírni.

(Népszabadság, 2013. január 2., szerda, 5. oldal)

A tűz oka és a felelős ismeretlen

Szalay Tamás Lajos

Bíróságon kíván érvényt szerezni igazának és kárigényének Verner András, akinek VW Sharan típusú autója még augusztusban váratlanul kigyulladt és teljesen kiégett; az esetről akkor több televíziós csatorna is beszámolt az esti hírekben. A német gyár szerint a tűz oka ismeretlen, ezért felelősséget sem tud vállalni. A váci üzletember - akkori értékén körülbelül 3,5 millió forintot érő - autóját egy barátja vezette, benne annak családjával, közöttük több kisgyermekkel. Az esetről készült baleseti jegyzőkönyvek szerint a nyaralásra induló család előbb furcsa, égett szagot érzett menet közben, majd füstöt láttak beszivárogni az autó utasterébe. A kocsit vezető Késhegyi Zsolt leírása szerint a fékrendszer nem működött, végül kézfékkel állította meg az autót. Ekkorra már ömlött a füst a motortérből, a felnőttek - miután a hátsó ajtók sem nyíltak - az ablakon át mentették ki a gyermekeket. Mire a tűzoltók kiértek a helyszínre, a Volkswagen teljesen kiégett; a hét utasból hármat megfigyelésre kórházba vittek. A jegyzőkönyv szerint az utasok saját anyagi kára jóval meghaladta az egymillió forintot, a kocsiban bennétek ugyanis személyes tárgyaik, pénztárcájuk, mobiltelefonok, hordozható DVD-lejátszók, gyermekülések, navigációs és táblagépek. „Ezek a károk természetesen könnyen számolhatók, de azt nem kívánom senkinek, hogy álljon a lángoló autó mellett a gyermekei pedig a bezárt ajtó mögött bekötve legyenek a gyerekülésekben” - mondta lapunknak Késhegyi Zsolt. A családot ért trauma miatt az egyik gyermek azóta is pszichológusi kezelésre szorul. A kiégett autót két, a német Volkswagen gyárból érkező típusspecifikus szakértő vizsgálta meg, majd több részdarabot el is vittek Wolfsburgba további vizsgálatra. Verner András és Késhegyi Zsolt ezt követően tételes kárigénnyel fordult a forgalmazó Porsche Hungariához. Harmincmillió kártérítést jelöltek meg: az anyagi kár mellett a pszichés trauma miatti ellentételezést is elvártak. Verner lapunknak azt mondta: a forgalmazó cég három hónap múlva egy hónapi használatra egy csereautót biztosított nekik, de hosszú hónapokig érdemi válasza sem méltatta őket. Végül a német gyár által kiadott szakvéleményre hivatkozva - amelyben azt közlik: a tűz okát nem tudják megállapítani, ezért a felelősséget sem kívánják vállalni - azt tudatták velük, hogy a VW „nem vesz részt a kárrendezésben”. Hozzáadték, hogy a fentiekre való tekintettel az „ügyfél-politikai okból rendelkezésre bocsátott kölcsönautó térítésmentes meghosszabbítása sem lehetséges”. Verner András azt mondja: elvi kérdés, hogy igazának érvényt szerezzen, ezért jogászhoz fordulnak, és perre mennek. A Népszabadság megkereste az ügyben érdekelt Porsche Hungariát (PH) is, amely sietett leszögezni: az elmúlt tizenöt évben hasonló tüzeset nem történt ennél a modellnél, vagyis nincs szó típushibáról. Vértén Sándor kommunikációs igazgató elmondta: egy esetleges jogvitában először azt kellene tisztázni, hogy ki kivel áll jogviszonyban, és kinek milyen kára keletkezett, mert az autóval nem Verner András utazott, a kocsit nem a PH-tól, hanem egy vele szerződésben álló márkakereskedéstől vásárolták. A gyár rendkívül alapos és emiatt szokatlanul elhúzódó vizsgálata szerintük azzal magyarázható, hogy a gépkocsi kár előtti értékének közel tízszeresét (harmincmilliót) jelöltek meg kárigényként. A Porsche Hungáriánál hangsúlyozták: továbbra is arra törekszenek, hogy „az eset tényeszerű körülményeit reálisan értékelve, méltányos egyeztetés keretei között az ügyféllel mindenki számára megnyugtató megegyezéssel zárjuk le az esetet”. Ez egyelőre nem történt meg. Úgy tudni, hogy az ügyben a sértetti oldal nemcsak az autós jogvédő, hanem fogyasztóvédelmi szervezetekhez is fordulni kíván, elsősorban azért, hogy egyértelművé váljon: hasonló esetben milyen jogok és lehetőségek illetik meg a tulajdonost.

(Népszabadság, 2013. január 2., szerda, 5. oldal)

Átláthatatlan árazások

Nyolcmillió hitelből hárommilliót késve törleszt az adós

Nem minden bank tartja magát a szigorú árazási szabályokhoz - állítja a felügyelet. A pénzügyi intézetek egy része ugyanis az érvényes kormányrendelet helyett az annál megengedőbb magatartási kódexhez igazítja a kamatmódosításait. Az egy évnél nagyobb késésben lévő hiteltartozások aránya jelentősen emelkedett az idén.

Még mindig jóval olcsóbbak a frankhitelek a forintkölsönöknél, ezért fennáll a veszélye, hogy a bankok a két ár közötti különbséget a már meglévő devizahitelek kamatainak emelésével próbálják csökkenteni - olvasható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) legfrissebb fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében. A svájcifrank-jelzáloghitelek jelenleg 5 százalékponttal, a fogyasztási hitelek pedig 10 százalékponttal olcsóbbak az ugyanolyan típusú forintkölsönöknél. - A forinthitelek drágítása a szabad felhasználású jelzáloghiteleknél és a személyi hiteleknél már viszonylag tisztán érzékelhető - állítja a felügyelet anyaga. A jelentés készítői úgy látják, hogy az áremelések gyakran a magatartási kódex szabályainak sem felelnek meg.

- A kamatok szabályozásában is vannak hiányosságok - állítják a PSZÁF munkatársai. Bár az átlátható árazásra vonatkozó kormányrendelet meghatározza, hogy a pénzintézetek mely esetekben emelhetik meg egyoldalúan a hitelek kamatait, a viszonylag szigorú szabályok a fix kamatperiódusú szabad felhasználású jelzáloghitelekre nem vonatkoznak. Ez azt jelenti, hogy a kamatperiódus végeztével a bank a magatartási kódex megengedőbb szabályai szerint határozhatja meg a következő időszakra érvényes rátákat. A felügyelet szerint az is problémát jelent, hogy a szigorú kormányrendelet alkalmazása a fix kamatperiódusú lakáscélú jelzáloghitelek esetén sem kötelező, ezért a 2012. április 1-je után kötött vagy módosított lakáscélú hitelekre eltérő és kevésbé szigorú árazási elvek vonatkoznak. Van olyan bank, amelyik a lakáscélú és a szabad felhasználású ingatlanfedezetes hitelek esetében a szigorúbb, a kormányrendeletben meghatározott feltételrendszert veszi alapul, míg mások kizárólag a magatartási kódexet alkalmazzák.

A PSZÁF felméréséből egyébként az derül ki, hogy a bankok a hitelkereslet lassú élénkülésére számítanak. A pénzintézetek elsősorban a magasabb kamattal bíró fogyasztási hitelek kínálatát növelnék, a lakáscélú kölcsönök piacán pedig az állami kamattámogatások által generált keresletélénkülésre számítanak. Fogyasztóvédelmi szempontból ez a tendencia azonban kockázatos lehet, ha olyan ügyfeleknek is adnak kölcsönt a bankok, akiknek a jövedelmükhöz képest túl nagy terhet jelentene a törlesztőrészlet, vagy ha már eladósodott ügyfeleket is hitelképesnek ítélnék. A túlságosan könnyelmű hitelezés ugyanis tovább növelné az eladósodottság már jelenleg is kifejezetten magas szintjét és a késve fizető ügyfelek arányát. Ez utóbbiak száma a felügyelet adatai szerint még mindig növekszik. A nyolcmillió lakossági hitelből jelenleg kevesebb mint ötmilliót törlesztenek időben az adósok. Körülbelül egymillió kölcsön még három hónapnál rövidebb csúszásban van, míg több mint egymillió esetében a késés már meghaladja az egy évet.

(Magyar Nemzet, 2012. december 29., szombat, 11. oldal)

Takaréklágon működő bankok

A pénzügyi rendszer stabil és biztonságos, de nem tölti be teljes mértékben a feladatait. A kereskedelmi bankok, a befektetési szolgáltatók és a biztosítótársaságok egyaránt „takaréklágon” működnek -- mondta Szász Károly, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) elnöke az MTI-nek.

A magyar bankrendszer tőke- és likviditási helyzete az áldozat vállalás ellenére stabil, és el tudja látni a feladatát - hangsúlyozta a PSZÁF elnöke. Szász Károly kifejtette, a pénzügyi közvetítőrendszer két részre szakadt. Vannak olyan intézmények, amelyek veszteségesen működnek, míg másoknál már látszódnak a növekedés jelei, és jövedelmezően gazdálkodnak. Oda, ahol repedések mutatkoztak, jelentős juttatást adtak a külföldi banktulajdonosok. Csak az elmúlt másfél évben több mint 450 milliárd forintnyi tőke érkezett a rendszerbe, enélkül problémák lettek volna mondta a szakember.

Annak, hogy a pénzintézetek jövedelemtermelő képessége alacsony, az a veszélye, hogy lassan vagy egyáltalán-nem képződik az a tőkenövekmény, amely a rendszer működőképességének és kockázatvállaló képességének fenntartása érdekében szükséges. A külföldi tulajdonosok azonban

Szász Károly szerint minden számukra negatív jelenség ellenére elkötelezettek abban, hogy fenntartják és működtetik magyarországi intézményeiket.

Arra a kérdésre, nem érzi-e a bizalom hiányának, hogy a kormány létrehozott egy pénzügyi ombudsmani posztot, Szász Károly azt válaszolta: ez váratlanul érte, és - bár ezt nem az ő tiszte megítélni - úgy látja, hogy a felügyelet alapvetően jól végzi a pénzügyi fogyasztóvédelmi hatósági munkát. - Elfogadom azonban, ha az állam különösen fontosnak érzi ezeket a feladatokat, és egy ombudsmani intézmény felállításában látja ennek erősítését. Minden támogatást megadunk ahhoz, hogy a pénzügyi ombudsman jól lássa el a munkáját - szögezte le a PSZÁF elnöke. Szász Károly beszélt arról is, hogy folyamatos az együttműködés a felügyelet és a Nemzetközi Valutaalap között. A legközelebbi felülvizsgálat a nemzetközi intézmény részéről most januárban lesz esedékes.

(Magyar Nemzet, 2012. december 31., hétfő, 13. oldal)

Ha minőségileg hibás a termék

Debrecen - Hibás terméket csak nyugta vagy jótállási jegy ellenében szervizelnek, cserélnek.

A karácsonyi ajándékozáshoz

követően előfordulhat, hogy egy-egy termék hibás, vagy csak nem nyerte el tetszésünket. – Amennyiben minőségileg kifogástalan termékről van szó –csak nem a mi ízlésünknek megfelelő, esetleg a méret rossz– a jogszabály nem kötelezi a kereskedőt a cserére. A bolt üzleti érdeke viszont, hogy megtartsa a vevőket, így a karácsonyt követő időszakban – blokk ellenében – általában kicserélik az árut – mondta dr. Barcsa Lajos, a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség igazgatója.

Bizonyítani kell

A szakember ugyanakkor elmondta: a minőségileg hibás termékeket a vásárlást követő 3 munkanapon belül kötelező kicserélnie az értékesítőnek, amennyiben kötelező jótállásos termékről (ún. tartós fogyasztási cikkről) van szó. A kötelező jótállással rendelkező (általában 10 ezer forintnál drágább) termékek esetében a forgalmazó egy évig vállalja, hogy kifogástalanul fog működni. Ilyen termék többek között a hűtő, mosógép, porszívó, mp3 lejátszó, fényképezőgép, videokamera stb.… Ha az áru mégis meghibásodik nyugta vagy jótállási jegy ellenében az üzletnek első körben javítania, vagy cserélnie kell. Ha már nincs a termékből, a kereskedőnek vételárcsökkentést kell alkalmazni, vagy a pénzt visszafizetnie. Dr. Barcsa Lajos hangsúlyozta: minden termékre vonatkozik a két éves szavatossági jog, mely szerint 6 hónapig a forgalmazónak kell bizonyítani, hogy a vevő nem rendeltetésszerűen használta az árut, fél év után azonban már a vásárlónak kell alátámasztania az igazát. Az interneten vásárolt termékekre ugyanolyan szavatossági, vagy jótállási jogosultságok vonatkoznak, mint az üzletben vásárolt termékekre. Ugyanakkor van egy olyan többletjogosultság, amely csak a webáruházból történő vásárlás esetén illeti meg a fogyasztót: joga van a szerződéstől nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállni, azaz a vételárat visszakövetelni. Ez a jogosultság abban az esetben is megilleti a fogyasztót, amennyiben nem hibás a termék, csupán nem nyerte el a tetszését.

Előfordulhat, hogy az eladó nem akarja kicserélni a hibás terméket, mondván akciós volt. A szavatossági jog, azonban az akciós termékekre is érvényes. – Tehát amennyiben meghibásodik a termék, úgy első körben javítást vagy cserét, második körben pedig vételárcsökkentést

kérhetünk, vagy elállhatunk a szerződéstől visszaköveteljük a termék vételárát). Amennyiben azért volt akciós a termék, mert valamilyen minőségi hibája van (például hibás varrás a ruhán), akkor erre a hibára (de csakis erre!) nem érvényesíthető a szavatosság vagy a jótállás – hívta fel a figyelmet a szakember.

Vásárolja le!

– A levásárlásra nem kötelezheti az üzlet a fogyasztót, mert a jogszabály nem ismeri a levásárlás fogalmát, bár a hatóság előtt is ismert, hogy a kereskedők előszeretettel alkalmazzák ezt a módszert. Azt szoktuk javasolni, hogy amennyiben van olyan termék az üzletben, amely megfelelő a

fogyasztó számára, úgy fogadja el, ellenkező esetben ragaszkodik a törvényben foglalt szavatossági jogokhoz – fűzte hozzá.

<http://www.boon.hu/ha-minosegileg-hibas-a-termek/2155092>

(boon.hu, 2012. december 28., péntek)

Újítások a fogyasztóvédelemben

Az állami fogyasztóvédelemben a munkát elsősorban a kormány középtávú fogyasztóvédelmi politikájában meghatározott elvek, prioritások, feladatok mentén végezték, a fogyasztóvédelmi törvény módosításával, valamint az egységes piacfelügyeleti törvény elfogadásával pedig újabb lépést tettek az eddiginél is magasabb szintű szabályozás felé - hangsúlyozta Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) főigazgatója az MTI-nek adott év végi nyilatkozatában.

Megjegyezte: a kapcsolódó cselekvési tervben rögzítettek közül a hatóság valamennyi, a szervezetet és az állami szférát érintő feladatot határidőre elvégezte. A főigazgató tájékoztatása szerint az idén a fogyasztóvédelmi jogalkalmazás területén folytatódott az a gyakorlat, amelynek előkészítése már 2010 nyarán elkezdődött, és amelynek lényege, hogy a vállalkozásokra csak akkor rójanak ki anyagi szankciót, ha az első esetben alkalmazott kötelezés vagy figyelmeztetés nem vezetett eredményre. Mára ennek az új filozófiának az eredményei látszanak, a cégek nem éltek vissza a szigor látszólagos csökkenésével, hanem kialakult az az eredeti elvárásnak megfelelő gyakorlat, amelyben a vállalkozások partnernek tekintik a hatóságot, az ellenőrzésekben pedig megjelent a valódi, szolgáltató jellegű hatósági szerep - fejtette ki Pintér István. A kormányzat célul tűzte ki a fogyasztóvédelemben az alternatív ösztönző eszközök bevezetését, illetve a meglévők továbbfejlesztését. Ennek a feladatnak eleget téve a hatóság kiterjesztette a jogkövető vállalkozások munkáját elismerő pozitív lista rendszerét, a honlapon szereplő közel 1800 vállalkozás a példa arra, hogy a jogszabályok tiszteletben tartásával is lehet működő vállalkozói tevékenységet végezni Magyarországon - mondta a főigazgató. A Fogyasztóbarát Tanúsítási Rendszer bevezetésével azokra a cégekre kívánták ráirányítani a figyelmet, amelyek a fogyasztói kultúra és a fogyasztói elégedettség fejlesztése érdekében tettek a jogszabályok betartásán túlmutató lépéseket. A fogyasztói tudatosság erősítésére elindult a legújabb hatósági kezdeményezés is, az Okoskosár elnevezésű interaktív programmal a legkisebbeket, az óvodás és kisiskolás korúakat célozták meg. A fogyasztóvédelmi hatóság a hagyományos piacfelügyeleti tevékenység keretében folyamatosan igyekezett kiszűrni a kereskedelemből mindazokat a termékeket, amelyek biztonsági okok miatt nem kerülhetnek a fogyasztók kezébe. Az ezzel kapcsolatos aktivitás a tavalyi évhez képest tovább fejlődött, az Európai Unió veszélyes termékek riasztási rendszerében a magyar hatóság jelenleg az első helyen áll - értékelte a főigazgató. A nemzetközi kapcsolatok továbbfejlesztésére sok figyelmet fordított a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, miután tavaly valamennyi határmenti országgal működő kapcsolatot építettek ki. Az idén megtörtént a kelet felé való nyitás, ami nem csupán a Magyarországra látogató kínai fogyasztóvédelmi delegációval való kapcsolatfelvételen nyilvánult meg, hanem az itt működő kínai vállalkozások szakmai, jogi felkészítésén keresztül is - fejtette ki Pintér István. Jövőre a hatóság a megkezdett folyamatokat mindenképpen folytatni fogja - jelentette ki. Elindítják a Nemzeti Termékkosár program harmadik modulját, amely a mindennapi gazdálkodásához nyújt majd segítséget. Továbbfejlesztik a fogyasztóbarát minősítés és a pozitív lista rendszerét, új lehetőségeket biztosítanak a fogyasztók érdekei mentén tenni akaró cégek számára. A kínai vállalkozásoknak szóló tájékoztató folyamatokat pedig egy felsőoktatási intézménnyel karöltve, akkreditált képzés formájában tervezik kiteljesíteni. Pintér István szerint 2013 fő feladatai közé tartozik azon területek rendbetétele, amelyeken továbbra is a legtöbb panasz, probléma van, és ahol az érintett fogyasztói réteg kiszolgáltatottsága a megszokottnál is nagyobb odafigyelést indokol. Ennek megfelelően kiemelt szerepet kap az energiaszolgáltatók gyakorlatának ellenőrzése, a panaszok ugyanis komoly problémákra világítanak rá, olyanokra, ahol a fogyasztó, az ügyfél csekély eséllyel tudja csak érvényesíteni az egyébként jogosnak tűnő igényét. Pintér István

ugyancsak eredményeket vár a termékbemutatókkal egybekötött kirándulásokkal kapcsolatos panaszok csökkentése terén. Az elsősorban az időseket érintő problémák megoldása érdekében a fokozott hatósági jelenlét mellett a jogszabályok szigorítása is a lehetséges eszközök között szerepel. Az idősekkel, a nyugdíjas korúakkal kapcsolatos hatósági tervek magukban foglalják a közvetlen, "helybe vitt" információk átadását, az látszik ugyanis, hogy az időseket érintő legtöbb probléma megelőzhető lenne megfelelő tudással, a szükséges információk hatékony alkalmazásával. Az idősek fogyasztói tudatosságának növeléséhez persze más eszközök kellenek, így a különböző érdekképviselők segítségével, kiadványokkal, személyes kérdésfeltevést lehetővé tevő fórumokon keresztül igyekeznek majd átadni az ismereteket - fejtette ki.

<http://inforadio.hu/hir/gazdasag/hir-538230>

(inforadio.hu, 2012. december 31., hétfő)

További tíz százalékkal csökkentené a rezsidíjakat a kormány

A tarifamérséklésből fakadó terheket alapvetően az energiaszolgáltatóknak kell majd viselniük

Márciustól vagy legkésőbb áprilistól ismét tíz százalékkal csökkenhetnek a háztartások rezsiköltségei, pontosabban a gáz-, a villamosenergia- és a távhőár esetében várható további „központi ármérséklődés” - értesült kormányzati forrásokból a Magyar Hírlap. Úgy tudjuk, ezenfelül még egy „jelentős”, valószínűleg újabb tízszázalékos árcsökkentés is szerepel az ez évre szóló kormányzati tervekben, és a cél az, hogy a tízszázalékos csökkentés minden háztartásban érvényesüljön. Az Orbán-kormány koncepciója szerint az ebből fakadó terheket alapvetően az energiaszolgáltatóknak kell majd viselniük, amit a kormány árszabályozási eszközökkel is támogat. Ám miközben a lakosság energiaköltségei csökkennek, és a kormány kompenzálja az ipari fogyasztókat, nem járnak igazán jól a kis- és közepes vállalkozások, amelyek energiaköltségei mintegy 11-12 százalékkal emelkednek a januártól érvényes, új hálózati tarifák alapján.

Munkacsoportot alakít a Fidesz parlamenti frakciója a januártól már hatályos tízszázalékos gáz-, villamos energia és távhőárcsökkentés ellenőrzésére és nyomon követésére - jelentette be Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője. A munkacsoport vezetője Németh Szilárd országgyűlési képviselő lesz, aki jogszabály-módosítást kezdeményezhet, ha a testület úgy ítéli meg, hogy „a szolgáltatók trükköznek” az árcsökkentés ügyében. Az árcsökkentésnek a nagyfogyasztókra való esetleges áthárítását firtató felvetésre a távirati iroda közlése szerint kijelentette: a kormány, ahol lehetősége van rá, élni fog a kezében lévő árszabályozás eszközével. Németh Szilárd közölte, a szakértőkből álló testület e héten megalakul, a lakossággal és a szolgáltatókkal is tartja a kapcsolatot, s a munkájába fogyasztóvédőket is bevon. Cél, hogy a tízszázalékos csökkentés minden háztartásban érvényesüljön. Az ármérséklés először a februári számlákban lesz érezhető. A földgáznál a lakossági fogyasztók alapidíja tíz, a köbméterenként fizetendő gázdíjak 8,2 százalékkal mérséklődnek. De utóbbit kiegészíti, hogy a háztartások mentesülnek a biztonsági készletezési díj megfizetése alól, ami további 1,8 százalékos csökkenést jelent. A villamos energiánál a forgalmi díjak átlagosan 8,4 százalékkal lesznek kevesebbek, ezen felül 1,6 százalékkal csökkennek a rendszerhasználati díjak. A távhőnél a 2012. november elsején alkalmazott tarifához képest csökken az ár. Ismeretes, korábban a kormány is létrehozott egy négytagú bizottságot - Fónagy János államtitkár vezetésével - a gáz-, az áram- és a távhőárak tízszázalékos csökkentésének nyomon követése céljából.

Ellenzéki ösztűz a kormányzati lépésekre

Az MSZP szerint a kormány rezsicsökkentő akciója csupán szépségtapaszt a brutális megszorításokkal terhelt családok mindennapi megélhetési gondjaira, ráadásul jelentős mellékhatásokkal is jár. Azért is igazságtalan a döntés a párt szerint, mert az a kiskeresetű kisfogyasztókat jóval alacsonyabb összeggel tehermentesíti, mint a magas jövedelmű, jómódú háztartásokat. Értelmetlen PR-fogásnak tartja a rezsicsökkentést az LMP, és a lakások felújítását részlegesen támogató zöldberuházási alapot javasol. Az ellenzéki párt szerint az épületek energiahatékonyságának javításával jelentősen csökkenteni lehetne a havi számlákat, és mintegy százezer új munkahelyet lehetne létrehozni. A Jobbik szerint - közölte a távirati iroda - a kormány által tízsázalékosnak ígért energiaár-csökkentés a valóságban csak három-négy százalékos lesz, amit a fogyasztók teljes egészében el is vesztenek az inflációval. (CSA)

(Magyar Hírlap, 2013. január 3., csütörtök, 1+11. oldal)

Ellenőrzi a rezsicsökkenést a Fidesz

A Fidesz munkacsoportot alakít a rezsiköltségek csökkentésének ellenőrzésére -jelentette be Rogán Antal. A munkacsoport vezetője Németh Szilárd, Csepel polgármestere lesz.

Az országgyűlési képviselők közül álló munkacsoportnak lehetősége lesz a jogszabályok módosítására irányuló lépéseket tenni, ha úgy ítélik meg, hogy a szolgáltatók trükköznek a rezsiz díjakkal. A testület majd a szolgáltatókkal, a fogyasztókkal és a fogyasztóvédelemmel is együttműködik.

<http://www.klubradio.hu/cikk.php?id=16&cid=151210>

(klubradio.hu, 2013. január 2., szerda)

Mennyire hatásosak a recept nélkül kapható megfázás elleni készítmények?

Illóolajok, fürdők, növényi kivonatok. Megfázás esetén gyakran próbálkozunk ilyen és ehhez hasonló készítményekkel. De valóban segítik ezek a szerek a tünetek enyhítését? A Stiftung Warentest, német fogyasztóvédelmi alapítvány ennek járt utána.

Sport és egészség a WEBBetegen

A köhögés, a nátha, a rekedtség és a láz a hideg hónapokban gyakran okoznak kellemetlenségeket. Ebben az időszakban gyorsan terjednek a náthát okozó vírusok és számos más légúti betegség kórokozói. Ha az immunrendszer legyengül, a hideg és nedves időben a szervezet kevésbé képes ellenállni a kórokozók támadásának.

A vírusok okozta nátha tünetei fokozatosan alakulnak ki: eleinte kaparó torok, orrfolyás, majd köhögés. Az influenza tünetei hirtelen jelentkeznek, gyengeség-, levertség- és betegségérzettel, magas lázzal.

Mivel a náthát vírusok okozzák, ez ellen az antibiotikumok nem hatásosak (az antibiotikumokat a bakteriális fertőzések kezelésére alkalmazzák). A gyógyszerek nem siettetik az egyszerű nátha lefolyását, hanem a tünetek enyhítését szolgálják.

A gyógyszertárak és drogériák polcain számos termék található, amely az egyszerű megfázás, nátha tüneteit hivatott enyhíteni: illóolajok, megfázás tüneteit csillapító fürdőkészítmények, növényi kivonatok. Mikor alkalmazzuk ezeket és mikor ne? Melyik hatásos, melyik nem?

Fejfájás, végtagfájdalom, láz

A megfázással járó fej- és végtagfájdalom enyhítésében hatásosak az ibuprofen és a paracetamol hatóanyagú szerek, melyek egyben lázcsillapítóként is működnek. A paracetamol azonban megterheli a májat, ezért, ha májkárosodásban szenved, ne válassza ezeket a szereket!

Az ibuprofen a nem szteroid gyulladáscsökkentők (NSAID) csoportjába tartozik, súlyos máj- vagy veseműködési zavar, vérképzési zavarok, súlyos, krónikus gyulladásos bélbetegség, szívelégtelenség fennállása esetén ne alkalmazza ezeket! Nem alkalmazható továbbá gyomor- és nyombélfekély esetén, véralvadásgátló kezelés alatt állóknál, a terhesség harmadik trimeszterében és a szoptatás alatt. Nem alkalmazható egyes neurológiai betegségek és SLE fennállása esetén sem.

Hatásosak-e a kombinált készítmények?

A Stiftung Warentest arra a megállapításra jutott, hogy a fej- és végtagfájdalom, az orrfolyás és a köhögés tüneteinek együttes enyhítését szolgáló kombinált készítmények sokkal kevésbé hatékonyak, mint az egyes tünetek enyhítésére szolgáló szerek. Szakértők azt javasolják, hogy lázcsillapításra alkalmazzanak láz- és fájdalomcsillapítót, az orrdugulás megszüntetésére orrspray-t, a köhögés ellen szopogató tablettát.

A teszt során kiderült, hogy a kombinált készítményeknek számos nem kívánt mellékhatása van és gyerekek nem alkalmazhatják ezeket.

Miben segítenek az illóolajok, megfázás elleni fürdők?

Influenza elleni védőoltás: Kinek érdemes beadatni?

Ősz végén, télen megkezdődik az influenza szezonja. Aki biztos védeltséget szeretne a vírusokkal szemben, idejében oltassa be magát! Főleg az időseknek, a krónikus betegeknek és a munkájuk során sokakkal kapcsolatba kerülő embereknek ajánlott a védőoltást beadatni.

Influenza elleni védőoltás: Kinek érdemes beadatni?

A növényi illóolajok fokozzák az orrüreg- és a hörgők nyálkahártyáján lévő csillók mozgását, megkönnyítik a légzést, és hozzájárulnak a váladék gyors távozásához. (Vigyázat! A forró gőz belélegzése káros!) Nátha és köhögés esetén megkönnyítik a légzést. Érzékeny egyéneknél allergiás reakciót: a bőr kivörösödését, viszketést válthatnak ki. Ha a tünetek egy napnál tovább fennállnak, forduljon orvoshoz!

A kámfortartalmú illóolajok sose kerülhetnek gyerekek közelébe! Nem megfelelő alkalmazás mellett görcsöket, súlyos idegkárosodást okozhat, kómához vezethet.

A kámfor-, eukaliptusz- és borsmentatartalmú illóolajok nem alkalmazhatók csecsemőknél és két év alatti gyerekeknél, mert légzészavart és életveszélyes légzésleállást okozhatnak.

A forró fürdőbe csöppentett illóolajok gyorsan szabaddá teszik a légutakat, serkentik a csillók mozgását, ezáltal megkönnyítik a légzést. A fürdővízben elosztatott illóolaj is ugyanúgy kiválthat allergiás reakciót, mint a párologtató vízbe csöppentett. Egy napnál tovább fennálló allergiás tünetek esetén forduljon orvoshoz! Csecsemőket és két év alatti gyerekeket tilos illóolajos fürdővízben fürdetni, mert a gége, a gégefő és a légutak bénulását, életveszélyes légzésleállást okozhat.

Igyunk-e teát?

A hársfatea izzasztó hatású. A fűzfakéreg és a réti legyezőfű szalicilsavat tartalmaz, ami fájdalomcsillapító, de tea formájában kevésbé hatékony, gyerekeknek tilos a fogyasztásuk! A bodzabogyóból készült tea izzasztó és nyákoldó hatású. Nem áll rendelkezésre elegendő tudományos kutatási eredmény a teák terápiás hatékonyságáról, annyi azonban bizonyos, hogy a folyadékbevitel tea formájában is jó hatással van a szervezetre.

Immunerősítő készítmények: Megfelelnek az elvárásoknak?

A bíbor kasvirág (*Echinacea purpurea*) a nyálkahártyákat ellenállóbbá teszi a kórokozókkal szemben, azáltal, hogy serkenti az immunrendszer működését. Különböző tanulmányok azt igazolják, hogy a kasvirág hatóanyagai akkor hatékonyak, ha a kórokozók az immunrendszer még nem túlzottan gyengítették le, ezért az első tünetek jelentkezésekor meg kell kezdeni alkalmazását, ez esetben gyorsítja a gyógyulást, enyhíti a panaszokat. Megelőző céllal nem érdemes *Echinacea*-kivonatot alkalmazni, mivel ilyen jellegű hatása nem bizonyított.

Mellékhatásaként jelentkezhetnek allergiás reakciók, bőrpír, viszketés. Gyerekeknél ne alkalmazzuk, mert bőrkiütéseket okozhat! Allergiás tünetek jelentkezése esetén forduljon orvoshoz!

Növényi kivonatok

A kerti sarkantyúka és a torma mustárolajat tartalmaz, ami segíti a légutak átjárhatóvá tételét. Nem áll rendelkezésre elegendő adat, hogy terápiás hatékonyságát biztonsággal kijelenthessük.

A keleti életfa illóolaja izzasztó és vízajtó hatású.

A legtöbb ilyen szerrel nem árt óvatosnak lenni, mivel mellékhatásként gyomor-bélrendszeri panaszokat, allergiás reakciókat, viszketést, bőrpírt, kiütést okozhatnak, és nem ismert, hogyan hatnak a gyerekek fejlődő immunrendszerére, ezért hat éven aluli gyerekeknél nem alkalmazhatók.

http://www.webbeteg.hu/cikkek/sport_egeszseg/14045/recept-nelkul-kaphato-keszitmenyek-hatekonysaga

(webbeteg.hu, 2013. január 2., szerda)

Óvatosan a leárazásokkal! Becsapások lehetnek

Elkezdődött a karácsony utáni nagy leárazás, az üzletek nagy akciókkal csalogatják a vásárlókat. Egyes termékeket az eredeti árnál akár 80 százalékkal olcsóbban is meg lehet venni. A fogyasztóvédők szerint azonban érdemes figyelni, mert attól, hogy az üzlet például 50 százalékos leárazást hirdet, ez még nem biztos, hogy minden termékre vonatkozik.

Karácsonykor foglalkoztunk már azzal, hogy az elmúlt évek tapasztalata, hogy a vásárlók számára az áruházi nézelődésben, válogatásban a legfontosabb az ár. Nem véletlen, hogy az elmúlt években (2007-től, amióta csökken a családok fogyasztása) decemberben megszorodtak az árengedmények. A vásárlók az egyre erősebb piacsűkítő nyomás hatására tudatosabbak, röviden összefoglalva válogatósabbak lettek, ami azt jelenti, hogy alaposabban körülnéznek az áruházakban.

Sokan figyelik is az akciókat, hogy ezzel spóroljanak. Vannak olyan kereskedők is, akik már Mikulás óta folyamatosan akcióznak, hogy ne maradjon rajtuk az ünnepekre felhalmozott árukészlet. Jelenleg 30 százalékos árengedmény környékén tartunk, ez emelkedik majd, hiszen jövő héten érkezik az új tavaszi, nyári kollekció - mondta a Híradónak egy szegedi üzlet vezetője.

A kereskedők éppen ezért szeretnék a lehető leghamarabb megszabadulni a téli holmiktól. Érdekes, hogy néhány üzlet még kivár - például az ukrán és szerb határ közelében - Szegedre ugyanis szerdán is sok vásárló jött át a határ túloldaláról. A szerbek hetedikén tartják a karácsonyt, illetve 14-én az új évet, ezt még szeretnék kihasználni - nyilatkozta egy eladó.

A fogyasztóvédelem arra figyelmeztet, hogy a kirakatokban látható, leárazásokat hirdető feliratok becsapások lehetnek. Egyáltalán nem biztos, hogy ez minden árura vonatkozik. Az a fontos, mi áll az árcédulán.

A termékeken elhelyezett cédulának mindig a fizetendő árat kell tartalmaznia, ezért a kereskedőnek ilyenkor már mindig az akciós árat kell feltüntetnie a terméken - magyarázta Petrik Sándor, a Csongrád Megyei Kormányhivatal igazgatója. Hozzátette: a szezonális nagy akciókban a leggyakoribb probléma, hogy az újságokban meghirdetett leárazott termékből csupán néhány darab van az üzletben.

http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/ovatosan_a_learazasokkal_becsaposak_lehetnek.1035044.html

(penzcentrum.hu, 2013. január 3., csütörtök)

FVA heti összeállítás