

## Fogyasztóvédő Alapítvány

### Lapszemle

2013. 5. hét

### **Még mindig van lejjebb: már rég nincs tündérmese**

A legfrissebb adatok szerint újabb mélypontra jutott a kiskereskedelmi forgalom volumene. A szükséges dolgokon is tudunk még spórolni.

Az elmúlt hónapok statisztikái rendre arról szóltak, hogy egyre kevesebbet költ a magyar lakosság a kiskereskedelmi egységekben. Az októberi 3,7 százalékos visszaesés már így fájdalmas adat volt, a KSH péntek reggel közölt statisztikája újabb kellemetlen meglepetés volt. Bár az tény, hogy fellendülésre és trendfordulóra várni novemberben túlzott optimizmus lett volna, ám az előző év azonos időszakához viszonyított 4,1 százalékos további zsugorodás a kiskereskedelmi volumenben mindenképpen elszomorító adat. Ez a tavalyi év mélypontja, ráadásul 2010 év eleje óta ilyen alacsony értéket nem regisztrált a statisztikai hivatal.

Tekintve, hogy novemberben a pénzromlás üteme előző évhez képest 5,2 százalék volt, a nettó bérek pedig 3,2 százalékkal haladták meg a 2011 novemberi értéket, a reálbércsökkenés következtében logikus a visszaeső költségek a háztartások részéről.

Az országos kiskereskedelmi üzlethálózatban, valamint a csomagküldő és internetes kiskereskedelemben 2012. novemberben 692 milliárd forint, az első tizenegy hónapban 7416 milliárd forint értékű forgalom keletkezett.

A frissen közölt adat egyébként a GDP szempontjából sem kedvező, hiszen bár a tavalyi negyedik negyedéves GDP-t csak február közepén ismerhetjük meg, hatalmas meglepetést jelentene, ha pozitív fordulat, netán stagnálásról árulkodnának a számok, hiszen lényegében csak az exportteljesítményben bízhatunk már csak. Erről viszont tudjuk a korábbi adatok alapján kevésnek bizonyulhat.

Még mindig tudunk spórolni az élelmiszereken

Ha jobban megnézzük az adatokat, kiderül, hogy novemberben az élelmiszereken is spóroltunk, hiszen 0,4 százalékkal költöttünk kevesebbet rájuk, mint októberben. Ezzel szemben a nem élelmiszer-jellegű termékek esetében még mindig van hol takarékoskodni, hiszen előző hónaphoz képest 1,1 százalékkal költöttünk rájuk kevesebbet, míg előző év azonos időszakához képest 7,7 százalékos volt a visszaesés mértéke. Ennél nagyobb visszaesés a válság közepén, 2009 decemberében volt (11,2 százalék). Termékcsoportonként nézve leginkább a bútort- és műszaki cikkek, valamint könyv-, számítástechnika- és egyéb iparcikkek spórolunk; előbbinél az éves visszaesés mértéke már 12,2 százalékkal, utóbbinál 8,7 százalékkal esett vissza 2011 azonos időszakához képest.

Mire készül a Pénzügyi Jogok Biztosa? - Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (Február 21.)

Az üzemanyagtöltő állomások értékesítése továbbra is elmaradt az előző év azonos időszaki értéktől, azonban a csökkenés mértéke zsugorodni látszik. Novemberben az eladások 1,1 százalékkal mérséklődtek az októberi 5 százalékos visszaesés után, míg az első tizenegy hónapot tekintve 3 százalékkal estek vissza az eladások.

Európai viszonylatban a legfrissebb rendelkezésre álló adatok tükrében Magyarország nem áll valami fényesen, hiszen novemberben hátulról a negyedik voltunk. A magyar kiskereskedelem 4,1 százalékos visszaesésénél a portugálok költöttek kevesebbet 5,2 százalékkal, a szlovénok 6,1, és a spanyolok 9,6 százalékkal fogták vissza a költségeiket.

Az NGM szerint a külpiacon és az eladósodottság az ok

A Nemzetgazdasági Minisztérium kommentárja szerint a negatív kiskereskedelmi statisztikákat nagyban magyarázzák a külpiacon események, emellett a hazai magas eladósodottság leépítése és a lakosság óvatossága is szerepet játszik az alacsony belső keresletben.

"A nemrég publikált  
GKI fogyasztói bizalmi index

2-3 hónap óta tartó folyamatos javulása némi optimizmusra adhat okot a jövőt illetően. A bizalmi indexek tekintetében Európában is javuló adatok érkeztek az elmúlt 1-2 hónapban, ami a recesszióból való kilábalást sugallhatja Európában és hazánkban egyaránt" - vélik a nemzetgazdasági tárca.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Meg\\_mindig\\_van\\_lejjobb\\_mar\\_reg\\_nincs\\_tundermese.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Meg_mindig_van_lejjobb_mar_reg_nincs_tundermese.html)

(mfor.hu, 2013. január 25., péntek)

## **NMHH: még mindig túl hangosak a tévéreklámok**

Igazodva a nézők és a hallgatók igényeihez az új médiatörvény szerint a reklámok már nem lehetnek hangosabbak az előttük, illetve utánuk következő műsorszámokhoz képest. A jogszabály lehetővé teszi ezen jogsértések pénzügyi szankcionálását is. Ezúttal három tévécsatorna fizethet pénzbüntetést a fülsértő hirdetések miatt, olvasható a hatóság közleményében.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság műsorelemzői negyedéves bontásban, szűrőpróbaszerűen, egy külön erre a célra kifejlesztett szoftver segítségével ellenőrzik, hogy a televíziós hirdetések hangereje mennyiben tér el a környező műsorszámok hangerejétől.

2012 harmadik negyedéves adatai alapján az engedélyezettnél jóval hangosabb reklámok miatt a Duna Televízióra 90 ezer forintos, a Magyar Televízió M2-es csatornájára 100 ezer forintos, a TV2-re pedig 40 ezer forintos pénzbüntetést szabott ki a Médiatanács.

Mire készül a Pénzügyi Jogok Biztosa? - Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (Február 21.)

A hatóság munkatársai valamennyi, jelentősebb nézőtáborral rendelkező, magyar joghatóság alá tartozó médiaszolgáltató műsorát alapul veszik a mintavételhez. Minden alkalommal elemzik az M1-et, az M2-t, a Duna Televíziót, a RTL Klubot és a TV2-t. Vizsgálati időszakonként a médiumok három-három napját értékelik. A folyamatosan vizsgált, nagy nézettségű médiaszolgáltatókon túl hónapról hónapra megvizsgálják más, a magyar joghatóság alá tartozó televíziócsatornákat is.

A Médiatanács – folyamatos konzultációkkal – elsősorban arra törekszik, hogy a nézői igényeknek és a törvényi szabályozásnak megfelelően tartósan ösztönözze a médiaszolgáltatókat a reklámhangerővel kapcsolatos előírások betartására, súlyosabb jogsértések esetén azonban súlyosabb jogkövetkezményeket, akár bírságot is alkalmaz.

mfor.hu

[http://www.mfor.hu/cikkek/NMHH\\_meg\\_mindig\\_tul\\_hangosak\\_a\\_tevereklamok.html](http://www.mfor.hu/cikkek/NMHH_meg_mindig_tul_hangosak_a_tevereklamok.html)

(mfor.hu, 2013. január 25., péntek)

## **Sokk: két és félszeres díjat kell fizetnie a „semmiért”**

Ulakcsai Zoltán református lelkész négy éve egy Szekszárdtól 100 kilométerre lévő faluban szolgál, lakása azóta üres. A havi távhőszámlákat tavaly is befizette, de távollétében a leolvasók a tényleges fogyasztást nem tudták ellenőrizni. "Nem kaptam értesítést a helyi fűtésszolgáltatótól, a hőmennyiségmérő leolvasásáról, ezért 134 ezer forintos plusz fűtésszámlát kaptam. Véleményem szerint ez a 134 ezer forint a fűtésszolgáltatónak egyfajta extraprofitot hoz" – nyilatkozta Ulakcsai Zoltán.

Hanganyag / videó lejátszása

A szolgáltató képviselője azt mondja, hogy betartották a jogszabályt. E szerint ha a fogyasztó a szerződésben meghatározott módon és időpontban nem teszi lehetővé a leolvasást, a díj két és félszeresét kell megfizetnie. "Az ügyfél valószínűleg ott hibázhatott, hogy a többszöri értesítésre sem reagált. Nem keresett meg minket, ha megkeres, továbbítottuk volna a problémáját. Egyik alkalommal sem adott lehetőséget bejutni a lakásba, hogy leolvassuk a költségosztókat" – mondta Péter János, az Alfa Nova Kft. vezető energetikusa.

A lelkész panasszal fordult a fogyasztóvédelemhez. Ulakcsai Zoltán nem az eljárás jogszerűségét vitatja, mindössze a tisztességes ügyintézés hiányolja.

[http://mno.hu/hirtv\\_gazdasagi\\_hirei/sokk-ket-es-felszeres-dijat-kell-fizetnie-a-semmiert-1134030](http://mno.hu/hirtv_gazdasagi_hirei/sokk-ket-es-felszeres-dijat-kell-fizetnie-a-semmiert-1134030)

(Mno.hu, 2013. január 26., szombat)

## **Kampány N a fogyasztói jogokról**

Több mint egy hónapig tartó, nagyszabású médiakampányt indít ma a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) közösen civil szervezeteivel, a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) támogatásával - közölte tegnap budapesti sajtótájékoztatóján Baranovszky György, a FEOSZ elnöke. Mint mondta, a kampány célja, hogy a fogyasztók minél szélesebb körben megismerjék általános fogyasztói jogaikat, köztük azt, hová fordulhatnak panaszügyintézésel, jótállással és szavatossággal, utazással, üzleten kívüli értékesítéssel, internetes vásárlással és a békéltető testületekkel összefüggésben.

A médiakampány folyamán az említett témákban több mint 200 megjelenés részeként rövid, 20 másodperces televíziós és rádiós spotokat (bejátszásokat) sugároznak majd Magyarország közkezdvelt csatornáin, három közszolgálati és két kereskedelmi adón - az M1-en, a Duna Televízión, a Kossuth rádióban, a TV2-n és a Class FM-en. Baranovszky György hozzátette: törekednek arra, hogy a spotokat főműsoridőben sugározzák. A bejátszásokban tipikusan jellemző, problémás élethelyzeteket mutatnak majd be. Ilyen például annak a pórul járt fogyasztónak az ügye, akinek panaszát válasza sem méltatták. A spotok végén a narrátor elmondja, mit lehet tenni az adott szituációban, illetve hová fordulhat orvoslatért a panaszos.

A kampány központi része lesz a [www.eljenjogaval.hu](http://www.eljenjogaval.hu) honlap, ahol megjelennek a fogyasztóvédelmi szervezetek elérhetőségei, ezenkívül a közösségi csatornákon is láthatók lesznek majd a kampányanyagok, és szórólapokat juttatnak el a fogyasztókhoz. Az aktuális témákról szólva Baranovszky György hangsúlyozta: sok fogyasztói megkeresést kapnak közüzemiszámla-ügyben, és örülnek annak, hogy ezek egyszerűsítésével a kormány is foglalkozik.

(Magyar Nemzet, 2013. január 30., szerda, 16. oldal)

## **Karácsonyi ajándék fail (frissült)**

Laci a ki nem küldött karácsonyi kütyüjének már csak az árát szeretné visszaszerezni, de ez sem megy egyszerűen:

2012.12.16-án regisztráltam a "Technik B.Sat Kft. kis- és nagykereskedés" webshopjában, hogy karácsonyi ajándék gyanánt megrendeljek egy SAT finder kütyüt. A megrendelést meg is tettem, abban bízva, hogy 2012.12.24-ig megtörténik a kézbesítés. Akkor a honlapon az az infó szerepelt, hogy a 2012.12.19-én éjfélig beérkező megrendeléseket 24-ig tudják kézbesíteni, az azután beérkezőket már csak Januárban. Ahogy a weblapon is visszaigazolták a regisztrált felhasználóknak szánt belső levelezésben 2012.12.17 13:38-kor a rendelés állapota a "banki utalásra vár" volt, mivel sürgetett az idő így online utaltam át a postaköltséggel együtt 5560 Ft-ot, így

2012.12.17-én 17:39-kor már megjelent a felületen, hogy "utalás megtörtént". Így bizakodva vártam, hogy 12.24-ig megkapom az árut. Karácsony előtt pár nappal pontosan 12.20-án megírtam, hogy mivel ajándéknak szánom az árut fontos lenne a mielőbbi kézbesítés, és kértem, jelezzék mi a helyzet. Mondanom sem kell, hogy válaszra sem méltattak. Persze a SAT finder sem jött meg. Másik ajándékot is vettem, így azért a az ajándékozásnál nem volt annyira ciki a helyzet. Gondoltam nem szerencsés a dolog, de ez van, biztos el voltak havazva a sok megrendelés miatt, de majd akkor januárban.

Két ünnep között sem kaptam semmilyen választ a cégtől 12.20-i levelemre, és persze a csomag sem jött. Így 2013.01.04-vel megírtam, hogy mivel teljesítés nem történt a vállalásuk ellenére, és még válaszolni sem méltóztattak, töröljék a rendelésemet, és küldjék vissza az általam átutalt összeget. Még aznap válaszoltak, annyit, hogy visszautalják a pénzt, és elnézést a kellemetlenségekért. Ezen a ponton még mindig nem írtam volna ide, mert van ilyen, elnéző és türelmes vagyok, abban az esetben ha nem lehúzni akarnak, hanem csak hibáztak. Mert ugye emberek vagyunk, hibázhatunk, kis cég is túlvállalhatja magát stb. De sajna az ígéretük ellenére a pénzt sem sikerült visszautalniuk a részemre.

Manapság a 4 órás utalási határidőt figyelembe véve eléggé aggasztó, már-már bosszantó, hogy Jan. 4-től mind a mai napig nem sikerült egy ilyen horribilis összegű utalást megtennie a kedves Zoltánnak, mert, hogy a weblap szerint ő a tulaj, meg üzemeltető meg minden...

Azért a rend kedvéért 2013.01.08-án szintén mailben megkérdeztem tőle, hogy mikor várható az utalás, amire persze ismét nem válaszolt. 2013.01.14-én megírtam neki, hogy mivel sem utalás, sem válasz kénytelen leszek a Fogyasztóvédelemhez fordulni, illetve nektek is megírom az esetet. Szintén semmi válasz.

Így mivel én betartom ígéreteimet, szemben az eladóval, ezúton jelzem nektek hogyan jártam, ezzel reményeim szerint hozzá segítem a Technik B.Sat Kft-t , hogy ne érkezen hozzá a későbbiekben feldolgozhatatlan mennyiségű megrendelés.

UPDATE 01/24:

Szinte instant hepiend:

Amint elküldtem nektek az esetet mailben (és másolatba beraktam az érintett céget is), sikerült visszautalniuk a pénzemet az alábbi levél kíséretében:

"Az átutalt összeget visszautaltuk. Elnézést a késésért! A hiba a mienk, ezért a következő két rendelését - értéktől függetlenül - ingyen kiszállítjuk.Tisztelettel,"Azt gondolom mondanom sem kell, hogy többet tőlük semmit nem rendelek, de legalább a pénzem visszakaptam.Köszöni Homár!

[http://homar.blog.hu/2013/01/22/karacsonyi\\_ajandek\\_fail](http://homar.blog.hu/2013/01/22/karacsonyi_ajandek_fail)

(homar.blog.hu, 2013. január 29., kedd)

## Facebookon nem érdemes a Tescóval egyeztetni

Krisztina szilveszterre időzítette mosógépvásárlását, amit azzal fejtelt meg, hogy az első körben Facebookon próbált választ találni arra, hogy az ünnepek közötti akció termékeit ugyan hol lehet kapni. Erre végül 3 héttel később érkezett válasz. Személyesen sem tudtak azonban többet, a Fogarasi úton adtak egy telefonlistát, amiből több szám már nem élt, azzal, hogy ezeket hívogassa, hátha segítenek.

December 30.-án mosógép nélkül maradtunk, hamar kellett pótolni. Találtam a Tesco akciós újságjában egy gépet, ami pont megfelelt volna. Segítséget akartam kérni a Tesco-tól, mert máskor is jártunk már úgy, hogy akciós termék már nem volt sehol, de sajnos nincs telefonos elérhetősége a vevőszolgálatnak. Ez az akció december 27.-31.-ig tartott, tehát az összesen öt nappól a negyediken szerettem volna megvenni a mosógépet. Egyetlen kapcsolat a Facebookon kínálkozott, ezt a levelezést bemásolom, ebből kiderül a folytatás:

2012. december 30., 8:17 ·

Tisztelt Hölgyem/Uram! Érdeklődnék, hogy Budapesten az Arena vagy a Fogarasi úti üzletükben kapható-e a mai napon az akciós Indesit előltöltős mosógép (az újságban 27.-31.-ig tart az akció)? Ha igen, félre lehet-e ezúton tetetni egy darabot kora délutánig? Ha nem, hol lehet ezekhez a legközelebb kapni? Előre is köszönöm! üdvözlettel,

x Krisztina

Tesco Magyarország: Kedves Krisztina! A készüléket félretenni nem tudjuk, ezért javasoljuk, hogy mielőbb keresd fel személyesen áruházunkat. Boldog új évet kívánunk!

2012. december 30., 9:15

Köszönöm, csak az a kérdésem, hogy kapható-e, melyik áruházba érdemes menni érte?

2012. december 30., 9:36

Tesco Magyarország: Kedves Krisztina! A készletek gyors fogyása miatt nem tudunk pontos információval szolgálni. ezért javasoljuk, hogy keresd fel személyesen áruházunkat. Szép napot kívánunk!

2012. december 30., 9:47

Miután a -lássuk be- tényleg semmit sem érő válaszok után továbbra is a megszokott jó hangulatomban maradtam, kocsiba ültünk és a Fogarasi úton kötöttünk ki. Ott kiderült, hogy egy darab sincs (5 napig tart az akció, ebből még két nap van hátra). Visszaküldtek a vevőszolgálatra, ahol kezembe nyomtak egy cédulát a közeli áruházak telefonszámaival és le voltam rendezve. Ezeket elkezdtem hívogatni, volt, amelyiken előfizető nem kapcsolható (!). Ekkor már jóval kevesebb türelmünk volt és szóltunk a vevőszolgálaton, hogy a számok nem igazán jók, segítsenek! Válasz: "Mi nem szoktunk telefonálgatni."

Ekkor elfogyott a türelmünk, kértem a panaszkönyvet, persze nem kaptam, hanem rögtön nekiállt egy vevőszolgálatos telefonálni. A végén kaptam egy listát, az áruházak felében nincs, a többi nem veszi fel a telefont! Ezután még próbáltam én is telefonálni, de nem jártam sikerrel. Nem hiszem, hogy ez egyedül az én problémám lenne, hogy nincs egy adatbázis, ahol két kattintással ellenőrizhető lenne, hol keressek egy mosógépet. A végeredmény egy elpocsékolat délután, egy csomó benzin és az eredményhez képest nagy telefonköltség. Ennek alapján panaszt fogok tenni a fogyasztóvédelemnél, és az angol központban is. Ez nem véletlenek egybeesése, ez szándékos nemtörődömség, eleve miért kizárólag a helyszínen lehet érdeklődni (!) egy termék iránt, illetve miért küldözgetik egyik áruházból a másikba a vásárolni szándékozók, amikor ennek lenne sokkal egyszerűbb, vevőbarátabb megoldása?

2012. december 30., 18:20

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok: Csalogató reklám: "Vevők csalogatása kedvezményes árakat kínáló megnyerő reklámokkal, miközben a kereskedő tisztában van azzal, hogy nem tudja leszállítani ezeket a termékeket, vagy azokból csak pár van raktáron a meghirdetett áron". Ez tökéletesen ide illik, mivel bevallottan 3-4 darab volt áruházanként egy ilyen termékből, a Váci úton pedig egy sem!

2012. december 30., 18:48

Tesco Magyarország: Kedves Krisztina! Elnézést kérünk a kellemetlenségért és kérjük, hogy fordulj a Kapcsolati irodánkhoz. [http://tesco.hu/tesco\\_kapcsolat/elerhetosegeink](http://tesco.hu/tesco_kapcsolat/elerhetosegeink)

Boldog új évet kívánunk!

Elérhetőségeink

tesco.hu

Nézze meg aktuális akcióinkat! Megtalálja itt az akcós újságunk teljes tartalmát...Bővebben

2012. december 30., 19:01

Szinte azonnal írtam a megadott adatlapot kitöltve. Mindenre odafigyeltem. Itt az is szerepel, hogy küldenek egy visszaigazoló levelet a megadott postafiókomba, erre kattintva hitelesíthető a kérelmem, enélkül nem érvényes. Azóta várok a hitelesítő e-mailre. Hogy ne rögtön reklamáljak, majdnem 20 perc várakozás után elküldtem Internet Explorerről is a kitöltött adatlapot, hátha az eredetileg használt Opera böngészőt nem szereti a rendszer. A mailt így sem kapom meg. Mi a teendő?

2012. december 30., 19:32

Tesco Magyarország :Kedves Krisztina! Kérjük, hogy ellenőrizze a spam mappáját. Szép estét kívánunk!

2012. december 30., 19:52

x Krisztina Tényleg örülök, hogy végre nálam volt a probléma! Várom a válaszukat, önöknek is szép estét!

2012. december 30., 19:54

x Krisztina Sajnos még mindig nem kaptam választ.

január 11., 17:59

Tesco Magyarország: Kedves Krisztina!

Kis türelmét kérjük, kollégáink hamarosan válaszolnak. Szép estét kívánunk!

január 11., 18:08

-----

Közben mások is kommentáltak a Facebookos levelezésünkkel kapcsolatban. Végül pénteken megérkezett a válasz e-mailben:

Tisztelt x Krisztina!

Köszönöm megtisztelő bizalmát, hogy 2012. december 30.-i webes felületünkön tett megkeresésével Központunkhoz fordult. Számunkra nagyon fontos, hogy megismerjük Vásárlóink igényeit, és amennyiben lehetőségünk van rá, kezeljük az esetlegesen felmerülő problémákat.

Panaszának kivizsgálása érdekében felvettem a Fogarasi Exrta áruházunk (11141 Budapest, Pillangó u. 15.) munkatársával a kapcsolatot, hogy a rendelkezésemre álló adatok alapján a segítségemre legyen. Nagyon sokat dolgozunk azon, hogy Vásárlóink maximális elégedettséggel távozzanak Áruházainkból, de tisztában vagyunk vele, hogy olykor minden törekvésünk ellenére sem tudunk kizárni minden emberi tényezőt. Sajnálatos módon a megvásárolni kívánt termék esetében szállítási problémák adódtak, melyért szíves elnézését kérem.

Munkatársammal egyeztetve, félre tettem 1db Indesit IWSC 51051CECO előtöltős keskeny mosógépet, melyet természetesen 54990.-Ft-os akciós áron biztosítunk az Ön részére. Amennyiben szeretne élni a vásárlás lehetőségével, kérem, fáradjon be Áruházunkba, 2012. január 24-ig a pultos Kollégák készséggel állnak az Ön rendelkezésére.

Az ügy gördülékeny lebonyolítása érdekében kérem, vigye magával eme levelem nyomtatott példányát, vagy ha erre nincs módja, a tárgy mezőben feltüntetett iktatószámra hivatkozzon.

Ezúton szeretném még egyszer az elnézését kérni a kialakult kellemetlenségért, és bízom benne, hogy az általam felkínált megoldás elnyeri a tetszését.

A hatályos Fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően ezúton szeretném tájékoztatni azon felsőbb szervek elérhetőségéről, akikhez jogorvoslatért fordulhat abban az esetben, ha levelem tartalmával nem ért egyet:

Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Mb. felügyelőség-vezető: Dr. Bobál Pál

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Tel: 06 1 328 0185

Telefax: 06 1 411 0116

E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

[http://homar.blog.hu/2013/01/22/facebookon\\_nem\\_erdemes\\_a\\_tescoval\\_egyeztetni](http://homar.blog.hu/2013/01/22/facebookon_nem_erdemes_a_tescoval_egyeztetni)

(homar.blog.hu, 2013. január 29., kedd)

## **Médiakampány indul a tudatos fogyasztókért**

Marketinginfo.hu - 2013-01-29 09:42FelelősségA Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) január végétől információs kampány indít a fogyasztói jogokról- jelezte a szervezet.

2013. január 30-tól a FEOSZ tagszervezeteivel - Fogyasztóvédők Országos Egyesülete és a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület - egy hónapos médiakampányt indít, amelyben

a közönséget tájékoztatják a fogyasztói jogokról az internetes vásárlás, a termékbemutatók, a szavatosság-jótállás, utazás témáiban, továbbá népszerűsítik a békéltető és utat mutatnak a panaszügyintézésben.

A Nemzetgazdasági Minisztérium támogatásával megvalósuló kezdeményezés keretében egy hónapon keresztül összesen 200 db. televízió- és rádió spot kerül sugárzásra a három közszolgálati és a két kereskedelmi adón.

A húsz másodperces kisfilmekben tipikus problémás élethelyzetek kerülnek bemutatásra. Ilyen például annak a pórul járt fogyasztónak az esete, akinek panaszát válasza se méltatták. A spotok végén a narrátor segít a bajba jutott fogyasztónak, felvilágosítja őt arról, mit tehet az adott szituációban, illetve hova fordulhat sérelme orvoslataért.

A kampány felülete az eljenjogaval.hu internetes honlap, amelyen megtalálhatók lesznek a fogyasztóvédelmi hatóságok és civil szervezetek elérhetőségei, továbbá információt nyújt a békéltető testületek elérhetőségeiről is.

A társadalmi célú reklámok a FEOSZ szerkesztésében megjelenő Fogyasztók Lapja online fogyasztóvédelmi magazinban, valamint a közösségi- és videómegosztó oldalakon is megjelennek.

Fogyasztóvédelmi vetélkedő indul diákoknak A márkákat és a fogyasztókat is védének Civil és hatósági együttműködés a fogyasztóvédelemben Országos sulitotót indított a fogyasztóvédelem Átlagon felüli fogyasztóvédelem hazánkban Fogyasztóvédelmet oktathat a FEOSZ

[http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=26857&referer\\_id=rss](http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=26857&referer_id=rss)

(Marketinginfo, 2013. január 29., kedd)

## **Egyre több országból számúzik a McDolnad**

Az amerikai franchise étteremhálózatot egyre több országból utasítják ki, melyhez elég hosszú indoklásokat csatolnak. De miért?

A napokban ütötte fel a fejét az a hír, mely szerint Oroszországból már évek óta szeretnék kirakni a gyorsétteremet. A történet szerint 2011-ben több száz alkalommal tartott ellenőrzéseket az egészségügyi tárca és a fogyasztóvédelmi hivatal, melyek során számos hibát véltek felfedezni.

Többek között az étlapon szereplő termékek minősége eléggé kifogásolható volt, mivel a reklámokban szereplő és a valóságban elkészített hamburgerek és ételek között zongorázni lehetett a különbséget. Ezen kívül több szabálytalanságot találtak abban ahogy az élelmiszereket tárolták. Például volt, amikor a hús már régen kiolvadt, mikor elkezdték feldolgozni.

Természetesen nem kell mindjárt glóriát tenni az orosz hatóságok képviselőinek fejére, de annyi biztos, hogy fogyasztóvédelem embereit nem egy alkalommal próbálták kenőpénzzel lefizetni, hogy a felkínált pénzösszeg némiképp megváltoztassa a hivatal embereinek gondolkodását, de nem jártak sikerrel, mivel egyből jelentették az esetet. Mivel első körben nem sikerült kiróni a bírságot, ezért második alkalommal már Egészségügyi Minisztérium emberei mentek ki ellenőrizni, akik egyes értesülések szerint a korábbi összeg 10 szeresét számlázták le és egy precedens értékű büntetést.

A büntetés nem volt már, mint az étteremlánc végleges kiűzése az országból. 9 hónap türelmi időt szabtak meg az oroszok az elköltözésre. Persze az amerikai cég mindjárt jelezte, hogy a döntéssel nem értenek egyet, ezért egy külön géppel a McDonald's jogi osztálya Moszkvába ment, hogy bíróságon megtámadják az ügyet, de ez nem sikerült nekik.

Switch to our mobile site

<http://nektech.hu/2012/03/egyre-tobb-orszagbol-szamuzik-a-mcdolnads-ot/>

(nektech.hu, 2013. január 29., kedd)

## Veszélyes bőrápolók a polcokon Szóljon hozzá!

A Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség magazinja, a Teszt Plusz on-line a mindennapokban használt bőrtáplálókrémek mikrobiológiai vizsgálatát végeztette el. Kozmetikai szaküzletben, hipermarketben, áruházláncokban, gyógyszertárban és kínai boltban vásárolt, többségében fóliázott arckrémeket vizsgáltak laboratóriumban.

A minták között jól ismert világmárkák éppúgy voltak, mint hazai cégek termékei. A laboratóriumi vizsgálat 2 termékben magas élő összecsírászatot mutatott ki. Az ilyen mértékben szennyezett arckrémek emberi felhasználásra alkalmatlannak minősíthetők. Talúétak még ezen kívül penészgombát tartalmazó krémet is.

Egy márkánév nélküli gyógyszertári hidratálókrémbe 3,8 x 10<sup>5</sup>, az Aqua elnevezésű, a címkén lévő tájékoztató alapján szintén gyógyszertári eredetűnek minősíthető, de kozmetikai szaküzletben vásárolt gyógynövényes biotermékben pedig 4,4 x 10<sup>4</sup> élő csírászatot mértek. Ezek az értékek messze túllépik a szakmailag és a hatóságilag elfogadott határértéket, ezért ez a két termék nem megfelelő minőségűnek, az egészségre veszélyesnek értékelhető. Az Aqua márkánévű termék részletes összetétele egyetlen gyógynövényt sem tartalmaz, noha a krém megnevezésében ez szerepel. A teljes vizsgálati anyag itt olvasható.

<http://www.hir24.hu/élet-stilus/2013/01/29/veszelyes-borapolok-a-polcokon/~~Fokusz>

(hir24.hu, 2013. január 29., kedd)

## Több kérdésben egyetértett Kásler és a pénzügyi ombudsman

Háromórás megbeszélést folytatott Doubravszky György, a gazdasági miniszter által kinevezett pénzügyi jogok biztosa és Kásler Árpád, a Banki Adósok Érdekvédelmi Szövetségének elnöke szombaton Gyulán.

A tárgyalás tapasztalatait összegezve a Magyar Televízió reggeli műsorában a pénzügyi ombudsman elmondta, három dologban mindenképpen egyet értettek Kásler Árpáddal.

• Hasonlóan vélekedtünk arról, hogy Magyarországon talán a legnyomasztóbb problémának számít a devizahitelek csapdájába került emberek kilátástalan helyzete • fogalmazott, majd hozzátette: egyet értettek abban is, hogy sürgősen szakmai megoldást kell keresni a helyzet igazságos rendezésére. Mindketten ugyancsak úgy gondolták, hogy a kilakoltatásokat és az árverezéseket fel kell függeszteni.

Doubravszky György ugyanakkor nem titkolta, hogy markáns különbségek is voltak kettejük álláspontja között.

Az ombudsman emlékeztetett arra is, hogy Kásler Árpád öt éve pereskedik. Mint ismert, a kúria az Európai Bíróság elé vitte az ügyet.

• A bank ezután nem túl lovagiasan rövid időn belül végrehajtást kezdeményezett • tette hozzá a pénzügyi jogok biztosa. Megerősítette, hogy továbbítja Kásler Árpád lehetőségeit a Bankszövetség felé. A BAÉSZ múlt heti ultimátumával kapcsolatban kiemelte, a szövetség elnöke egy utolsó lehetőséget kívánt adni a tárgyalások elkezdésére, ellenkező esetben Kásler Árpád egy kemény jogi lépést fontolgat. Erről azonban nem kívánt többet elárulni.

Doubravszky György jelenleg egyébként összegyűjti a civil szervezetek devizahitelekkel kapcsolatos javaslatait, s a szakmailag legelőrejutóbb elképzelést fogja képviselni.

Műsorvezetői kérdésre leszögezte: a bankokkal be kell tartatni a törvényt. • Ha a piaci fogyasztóvédelem jól működött volna, ma nem lenne olyan, hogy devizahitel • hangoztatta. A biztos hitet tett az alternatív bankrendszer mellett.

Kásler Árpád honlapján úgy fogalmazott: itt már közérdekű keresetek indítására, ilyen-olyan látszatintézkedések megtételére sem idő, sem pedig fogadó készség nincs. Minden elodázott nap egy emberéletet jelent. "Jelenleg még abban a helyzetben vagyunk, igaz nagy veszteségek árán,



hogy visszafordíthatóak az események. Viszont mindez könnyen átfordulhat akár néhány napon belül olyan stádiumba, ahonnan már nincs visszaút." &#8212; írta honlapján.

&#8212; A pénzügyi biztos által február elsejére szervezett civil találkozón nem veszek részt. Ezt a kört már többször lefutottam az érintettekkel az elmúlt négy évben, ismerem mit képviselnek és én abban nem kívánok részt venni. A kormánnyal és a Bankszövetséggel vagyok hajlandó tárgyalni &#8212; hangsúlyozta. Feladatot is adott a banki adósoknak. Az emberek kezdjék meg az öt-tíz fős csoportok megszervezését lakóhelyükön. Mindent törvényesen, nincs kukaborogtatás, molotov-koktélozás!

Csak beszéljessenek, beszéljék át az elmúlt évtizedek történéseit.

<http://www.beol.hu/cikk/481740>

(beol.hu, 2013. január 29., kedd)

## Fuss a pénzed után!

Milliárdos behajtási piac

**Túlélési kérdéssé vált a követeléskezelés, miután a bankhitelhez egyre nehezebben jutó, fizetni is alig tudó vállalkozások ezrei saját beszállítóikkal finanszírozzák működésüket.**

Erős testalkatú, Pitbull-Cartell Zrt. feliratú fekete pólós szakember fogadja a belépőt a vállalkozás Üllői úti irodájában. A cégnév becsapós, mert az aranykoronás vállalati lógóból szigorúan kitekintő négylábú nem egy ebtenyésztő vállalkozás, hanem követeléskezelő társaság névadója. „Inkább a követeléskezelés elnevezést használjuk, ne a pénzbehajtást, mert az utóbbi jelentésétől az emberek máig megriadnak, és félreértelmezik” – mondja a nagydarab „főnök”. Ő formálisan semmilyen posztot nem tölt be a cégnél, és a nevét is titokban szeretné tartani.

A név telitalálat a profilhoz, a Pitbull ugyanis nem ereszt: a vállalkozás meghatározó embere szerint ez az egyetlen behajtó cég, amely nemcsak előre rögzített fix időszakra, hanem határidő nélkül, a pénz beszedéséig vállalja a megbízást, ha ő a követelést behajthatónak ítéli. Olyan kemény diótól sem riadnak vissza, mint az egyik vidéki nagyvárosunk prominense, akinek 100 millió forintnál is több adótartozása van, és az alvállalkozóit sem fizette ki, pedig több jól prosperáló céget is birtokol. Reméli, olyan sikeres lesz ez az ügye is, mint az egyik ismert médiaszemélyiség többmillió baráti kölcsönének napok alatt lezajlott visszafizettetése. A főnök bízik a sikerben, mert válság ide vagy oda, sok adós nem azért nem fizet, mert nem tud, hanem mert egyszerűen nem akar.

Durvul a pénzbeszedés

Pedig sok adósnak tényleg nincs pénze. A Banki és Végrehajtási Károsultak Fogyasztóvédelmi Egyesülete információs irodáján már napi 12 órában próbálják feldolgozni a bezúduló problémás ügyeket. Valószínűleg az árfolyam-rögzítési kampány mellékhatásaként, de tavaly szeptembertől megháromszorozódott, napi 30-50-re emelkedett a segítséget kérők száma.

Kovács László, az iroda ügyvezetője szerint már akkora a teher, hogy alig tudnak megbirkózni vele a kollégák. Főleg devizahiteles, áruvásárlási kölcsönt, közüzemi számlákat, esetenként az uzsorakamatot fizetni nem tudó magánszemélyek érdeklődnek, de vannak köztük cégvezetők is. Olyanok, akik magáningatlanokat ajánlottak fel fedezetként, például egy mikro- vagy olyan vállalkozói hitelnél, ahol már nem tudtak felajánlani más fedezetet. Sok a reménytelennek tűnő, extrém eset, mert egyesek párhuzamosan 10-15 különböző – autó-, lakás-, áruvásárlási – kölcsönt is felvettek, és nem tudnak fizetni. A rekorder családnak egyszerre 27-féle hitele ketyeg.

Sok ügynek csúnya vége lesz, mert Kovács László szerint egyre durvul a pénzbeszedés az adósságkezelő és a faktorcégek részéről. Főleg azoknál, amelyek sikerdíjas behajtókat bíznak meg. A bankok ugyanis annyira leterheltek lettek a sok rossz kölcsön és a devizahiteleknek szóló mentőakciók miatt, hogy folyamatosan átértékelik a kinnlevőségeiket, és keresik azokat a csomagokat, amelyeket külső vállalkozásokkal tudnak behajtatni, miután saját állományuk már nem tudja kezelni a bedőlt hiteleket.

Kovács László cégneveket nem említ, de a szükséges bejelentéseket már megtette az egyesület a hatóságoknál. A behajtók ugyanis információi szerint esetenként törvénytelenégeket követnek el. Zaklatják az adósokat, olyan stressznek teszik ki őket napi többszöri telefonhívással, amely már kényszerítésnek minősül, és személyes adatokat, banktitkokat szolgáltatnak ki. Az ügyvezető úgy tudja, tucatnyi cég él ezekkel a törvénytelen módszerekkel.

A fekete autós, fekete pólós, kigyúrt fiúk általában üzleti adósság behajtásával foglalkoznak alvállalkozói rendszerben. Ők az után következnek, hogy a beragadt áruvásárlási hitelek, autólízingből vagy személyi kölcsönökből álló rossz követelésportfóliót a bankok, lízingtársaságok eladták a faktoringcégeknek. Ezek a behajtást sikerdíjas alvállalkozókra bízzák, akik minden eszközzel igyekeznek a pénzhez hozzájutni. Sérülésekkel, testi erőszakkal járó esetekről ugyan nem számolnak be az egyesületi ügyfelek, de száz ügyből ötben csengetnek a félelmetes, kigyúrt, kopasz behajtók.

A behajtási eljárás sikerdíja függ az értéktől és a követelés korától és attól is, hogy bel- vagy külföldi a helyszín, de durván 5-9 százalék. Fizetni csak akkor kell, ha eredményes a behajtás. A kifizetett sikerdíjak alapján a piac nagysága néhány milliárdosra becsülhető.

A statisztikák szerint (lásd a grafikont az 50. oldalon) számítani kell arra, hogy még többen kerülnek a követeléskezelők célkeresztjébe. Kovács László 120-150 ezerre becsüli a legalább 90 napja lejárt tartozású jelzáloghitelek számát, míg zömmel közüzemi tartozások miatt háromszor ennyi adóst vontak végrehajtás alá. Nem csak a bankok, pénzügyi szolgáltatók keményítenek, a NAV-os végrehajtási eljárások száma is feltűnően nőtt az utóbbi időben.

## Súlyosan kifogásolható

„A hozzánk fordulók mintegy harmada valamilyen NAV-tartozással bajlódik” – tapasztalja Kovács László, aki szerint az adóhatóság könyörtelenebbül jár el az utóbbi 3-4 évben. Kaphatott némi késztetést a hatékonyabb beszédre, mert több éve szunnyadó ügyeket is leporolt. Az ügyvezető szerint a kíméletlenségre élő példa az egyik részletfizetési kérelem, amelyet azzal utasított el a hatósági ügyintéző, hogy „miért járátja egyetemre a gyereket, ahelyett, hogy befizette volna a köztartozásait”.

A NAV-tól azt a tájékoztatást kaptuk, hogy a fizetési kedvezmények esetén az adóhatóságnak vizsgálnia kell az adós anyagi helyzetét, míg a végrehajtónak eljárása során szigorúan a tények tárgyszerű (jegyzőkönyvi) rögzítésére és a végrehajtás törvényeknek megfelelő lebonyolítására kell szorítkoznia. Az adós és a tartozás bármilyen minősítése nem megengedett, és ha az említett megjegyzés valóban elhangzott, az súlyosan kifogásolható. A részletfizetés elbírálásánál szempont az is, hogy a fizetési nehézség átmeneti-e, reális-e a tartozás későbbi kiegyenlítése.

Az áthúzódó ügyekkel együtt tavaly 1787,5 milliárd forint adótartozásra folytatott az adóhatóság végrehajtást, ebből 343 milliárdot hajtott be. Előfordul, hogy valamely tartozás átmenetileg behajthatatlan – nincs az adós számláján pénz, nincs lefoglalható vagyona –, ilyenkor az adóhatóság egy ideig nem folytat végrehajtási cselekményeket. Időről időre „ránéznek” azonban az adósra, és ha valamilyen adóköteles tevékenységet, vagyongyarapodást észlelnek, a végrehajtást az elévülési időn belül újból megkísérlik.

## A kárhozat útja

A végrehajtással pokoli futószalagra kerülhet az adós, többségük az eljárás következtében egyre mélyebbre süllyed. Ha valakinek például egymillió forintos adótartozása miatt lefoglalják és elviszik a kocsiját – amelyet aztán a piaci érték 25 százalékán árverez el a végrehajtó –, Kovács László tapasztalatai szerint a bank azonnal felmondja az autóhitel-szerződést is. Ha a kocsin még 1,5 millió forint tartozása is volt az ügyfélnek, ezzel máris 2,5 millió forintra ugrott az adósság, amelynek könnyen áldozatul eshet a lakása is.

Hiába hiszi ugyanis az autóhitelével beragadt adós, hogy legalább a lakása megmarad, ha annak hitelét lelkiismeretesen törleszti, ez nem így van. Kovács László szerint egy másik hitelügyben indított végrehajtási eljárás során az adós legértékesebb vagyontárgyát, az otthonát is bevonhatják az eljárásba, ugyanúgy, mint a kocsit, a televíziót vagy a konyhaszekrényt. Az adótartozás rendezése során így végül a lefoglalt és elárverezett ingatlan kapcsán az azt hitelező bank is csatlakozik a végrehajtási eljáráshoz.

Extrém esetben akár egy mérgesen elhajított, ki nem fizetett „mikuláscsomag” is teljes vagyonvesztéshez vezethet. A parkolási bírság ugyanis egy idő elteltével akár az eredeti összeg százszorosára is nőhet, és ha végrehajtásra kerül sor, az eljárás során végül foglalhatnak autót, házat, lakást is.

Még kevesebb részvétre számíthatnak, akik bankhitel híján uzsorástól vettek fel „baráti kölcsönt”. A hitelezési szabályok szigorításával azonban az uzsorásügyek száma jelentősen visszaszorult, tizede lehet a két-három évvel ezelőttinek. Az egyesület ilyen esetben úgy bírja jobb belátásra a hitelezőt, hogy vagyonosodási vizsgálatot helyez kilátásba vele szemben.

Mert harc ez a javából, a céges szállítók, eladók és hitelezők is szeretnének a jogos pénzükhöz jutni, ha még futja miből a követeléskezelésre, behajtásra. „Mindenki azt hiszi, hogy a válság legnagyobb nyertesei a követeléskezelők, de nem így van” – mondja Sörös Géza, a főleg céges követelések behajtására szakosodott debreceni Costella Kft. tulajdonosa. Kevesebb a megrendelés, és az adósok sokkal nehezebben fizetnek, mint a válság előtt.

A magánkuncsaftok zömmel bedőlt kölcsönszerződéseik miatt, a cégvezetők a lejárt számlatartozások rendezésére – az eredménytelen végrehajtás, sikertelen ügyvédi levelezés után – utolsó lehetőségként keresik fel a debreceni irodát. Pedig, ha náluk kezdenék, állítja Sörös, lehet, hogy hamarabb kapnák vissza a pénzüket. Általában ugyanis a fizetési határidő lejártja után csak fél évvel kopogtatnak a pénzbehajtónál. Minél később jönnek, annál kisebb az esély a sikerre. Ha a behajtást a fizetési határidő lejártja másnapján indítja el a megbízó, akár a követelés 85 százalékát is visszakaphatja, de régi követelésből nagyságrendekkel kisebb az eredményes befejezés.

Akad azért néhány rendhagyó kivétel. Sörös Géza azt az esetet említi, amikor 13 év pereskedést megelégedve bízta meg az egyik ügyfél, és sikerrel hozták vissza a 4 millió forintját. Általában 0,5-3 millió forintos követelésre szól a megbízás, de akad 10 millió feletti is, a csúcs eddig egy 170 milliós behajtás volt.

Minél nagyobb a visszavárt összeg, általában annál reménytelenebb hozzájutni, mert az adós inkább megszabadul a vele szembeni követeléstől. A leggyakoribb, hogy eladja a vállalkozást, vagy külföldi tulajdonost von be. Egy néhány milliós tartozást ugyan még kifizet a céges adós, de 10 millió forint felettinél inkább megkockáztatja, hogy akár büntetőeljárást indítsanak ellene.

Reménytelen ügy nincs, de arról a munkatársak az elején tájékoztatják a leendő ügyfelet, hogy szerintük a konkrét követelésnél mennyi a behajtás esélye. Ez alapján dönthet, ad-e megbízást vagy sem. Volt olyan is, hogy egy alig 5 százalékos esélyes követelést is be tudtak hajtani, mert az adós

élethelyzete változott. Az első alkalommal egy fillérje sem volt, de három hónap múlva szó nélkül kifizette a tartozását.

## Pszichológiai fegyver

Olyan ügyfelek is vannak, akiknek a behajtás már nem is a pénzről szól. Akár a követelésükkel azonos összegű megbízási díjat is előre kifizetik. Miért? Mert jobban alszanak, ha tudják, hogy hónapokig – teljesen legálisan – ők is olyan kellemetlenséget okoznak az adósnak, mint az nekik.

Sörös Géza arra a kicsit naiv kérdésre, miért kell a pénzbehajtóknak az átlagosnál nagyobbak lenniük, rutinosan válaszol: „Nekünk a pszichológia a fő fegyverünk!” A pénzbehajtók ugyanis azzal érnek célt, hogy a megjelenésük kellemetlen az adósnak. A cégvezető szerint, ha nem ilyen testalkattal rendelkező emberek jelennek meg az adósoknál, könnyebben megfordulhat az illető fejében, hogy megtámadja, elzavarja őket. Történt már ilyen: az egyik banki „ügyféléllátogatót” az adós személyes felkeresése közben szúrták le pár éve az egyik dunántúli kisvárosban, majd elásták, hogy ne kelljen fizetni.

A mindig párban járó, kisportolt behajtókat viszont biztosan nem támadják meg – tapasztalja Sörös Géza, aki szerint a behajtás során a munkatársai a jogszabályokat maximálisan tiszteletben tartják. „Mi ugyanazt tesszük, amit az ügyfél is megtehetne, de mégsem teszi” – árulja el a receptet. A behajtók nap mint nap úgymond hivatalosan nyilatkoztatják az adóst arról, mikor fog fizetni. A személyes megjelenés sok esetben kínos az adósoknak, talán épp ez az, amiért fizetnek. De volt olyan ügyfél is, akitől pénz híján 158 búvárszivattyút hoztak el a cég behajtói. Más esetben üzletrészt írt az adós a megbízó nevére a tartozás fejében.

## Megelőző lépések

Ahhoz, hogy minél kevesebbszer és kisebb értéket kelljen behajtatni, Schmidt Ákos, a 2005-ben egyedi vállalati követeléskezelési ügyek megoldására alakult Credit Management Group (CMG) Kft. ügyvezetője szerint csak egy gyógyszer van: a megelőzés. A cégvezetőknek megbízható adatokra, döntési algoritmusra van szükségük, hogy felmérjék, az adott vevőt még kiszolgálhatják, de amazt már nem, vagy csak úgy, ha előre fizet, fedezetet ad az áru ellenértékére. Ennek a mátrixnak a létrehozásában, a kezelési szabályzat kialakításában, valamint az adott helyzet megítélésében segít a tanácsadó társaság.

Nincs mese, folyamatosan követni kell a partner minden egyes rezdülését. Nem elég a szerződéskötés előtt „lefényképezni” a vevőt, rögzítve a fontos adatait, és az aktát betenni a fiókba, majd egy év múlva elővenni, amikor az új beszámolója májusban megjelenik. Ha e cég ellen időközben végrehajtást indít a NAV, vagy változik a tulajdonos, mert például eladják a tatabányai vállalattemetőbe (Temetnék a cégtemetőt – Figyelő, 2012/28. szám), akkor végzetes kockázatot vállal, aki tovább szállít neki.

Schmidt Ákos szerint ilyen jelzésértékű változások után, a fizetési határidő lejártával azonnal át kell lépni a behajtási szakaszba, amelyben a következetesség és rendszerezettség az eredményesség titka. Az idő pénz, értékes szállítói forintok hevernek a vevőnél a késedelem ideje alatt. Egyes cégek egyre tudatosabban húzzák az időt a fizetésig, mert a szállítói hitel ingyenes, a banki kölcsönért pedig fizetni kell, ráadásul – egy viszonylag szűk kört leszámítva – hozzájutni is egyre nehezebb.

Maga a behajtás két szakaszból áll, az első az adminisztratív rész, amelynek egyik legfontosabb eleme az ütemezett fizetési felszólító levelek sora. A második az operatív szakasz, amelyben testre szabott megoldást kell találni, hogy hozzájuthasson a partner a pénzéhez. Megvizsgálva a vevőt, meg kell állapítani, van-e olyan fedezet, amelyet be lehet vonni a követeléskezelésbe, vagy lehet-e

árbevétel-engedményezést kérni. A szakember meggyőződése, hogy jogászcsapat bevonásával, egyedi konstrukciókkal lehet igazán sikeres a követelés behajtása, bár ez sem biztosíthat 100 százalékos eredményességet.

## Kritikus pillanat

A legnehezebb azt a pillanatot eltalálni, amikor a nehezen fizető adósnak már végleg vége, kezdeményezni kell a felszámolását. Sok múlik az időzítésen, mert ha a cég még két-három évig tovább él, a partner ennyi ideig kereshetett volna rajta, ha vállalja a szállítás kockázatát.

Közvetlenül a felszámolás előtt azonban az nyer, aki először lép, mert mindig a lehangosabb szállítók kapják meg a pénzüket. Ha időben dönt a vállalkozás a kiszállásról, még a felszámolás előtt, tudatos módszerekkel időben megkaphatja a pénzét, ahogyan tették például a CMG ügyfelei is a Gyulai Húskombinát esetében tavaly. Sajnos Magyarországon ugyanis a felszámolás behajtási, nyomásgyakorló eszköznek számít: „Pajtikám, itt vannak a dokumentumok, ha nem fizetsz, képesek és készek vagyunk rá, hogy felszámoltassunk.”

Schmidt Ákos azt ajánlja ügyfeleinek, hogy a behajtást személyesen próbálják meg, mert jó, ha látjuk az adós szemét: akar-e, csak nem tud fizetni, vagy nem is áll szándékában. Mindent elárul, ha az ügyvezető nem vállal például készfizető kezességet, aminek pedig valójában nincs nagy súlya, pláne, ha nem vesznek fel hozzá vagyoneleltárt. Ha erre sem hajlandó, alapos a gyanú, hogy nem is akar fizetni. Akkor pedig kár a behajtásra kidobott pénzért, marad a felszámolás. Schmidt Ákos ezért jobban bízik az elejétől következetes követeléskezelésben, nem feltétlen az izmos osztagokat javasolja az ügyfeleinek, hiszen a jogi keretek jó kihasználásával és alapos előkészítéssel is hozzá lehet jutni 90-95 százalékos valószínűséggel a követelésekhez.

## A kinnlevőség-felgyűlés megelőzésének módszerei

- friss információk beszerzése a partnerről még a szerződés megkötése előtt
- rendszeresen ellenőrizendő információk:
  - van-e a partnernek érvényes adószáma
  - a nyereség/veszteség trendszerű alakulása
  - az adósságszint változása
  - gyanús székhelyváltás
  - kiemelt kockázatú tulajdonos beszállása
  - végrehajtás indítása
- feltételek és biztosítékok alapos kimunkálása
- hitelbiztosító igénybevétele

## Görcsoldó

Kárpáti Gábor, a céges követeléskezeléssel és hitelbiztosítással foglalkozó Coface magyarországi országigazgatója nem lát érdemi javulást a fizetési fegyelemben, ahogy a fizetéképtelenség miatt indított eljárások számában sem. A legkockázatosabb szektor változatlanul az építőipar, amelyet a szállítmányozás, a kis- és nagykereskedelem, a turizmus, valamint a vendéglátás követ, de felzárkóztak az ingatlanos és a gépjárműipart kiszolgáló vállalkozások is. De ez csak a jéghegy csúcsa. Minden más szektorban tevékenykedő cégvezetőnek keserves napi görccsé vált, hogy a vevőitől a jogos járandóságaihoz hozzájusson, pedig erre van hatékony és kényelmes adminisztratív megoldás is.

Az a cégvezető, aki professzionális követeléskezelő vagy hitelbiztosító társasághoz fordul, megszabadul egy sok időt igénylő feladattól, mert a szállítói szerződéseket megelőző információgyűjtés és a folyamatos vevőfigyelés a követeléskezelő feladatává válik. Az eladó nyugodt álmának ára a kockázati szinttől, forgalomtól függ, Kárpáti Gábor irányadó értéként a biztosított árbevétel fél százalékát jelöli meg.

De ez sem orvosság arra az esetre, ha a vevő azért nem fizet, mert vitatja a követelést. Az ilyenek száma ráadásul a válságban növekszik, több mint 10 százalék. Persze a vitáknak csak egy része jogos, sokan mondva csinált kifogásokra építenek, hogy az akár többéves pereskedés végéig húzzák a kifizetést. De alapos előkészítéssel és következetes követeléskezeléssel ezeknek az eseteknek a számát is csökkenteni lehet, és előbb lehet eljutni addig, amikor már fizet az adós. Egy ilyen rossz követelést nehéz finanszírozni, de az a régi ügyfél, aki valamely hitelbiztosítóval vagy faktorcéggel áll folyamatos kapcsolatban, tervezhetően hozzájut a pénzéhez. Így a behajtás a szolgáltató feladata, ami akár az ellehetetlenüléstől is megóvhatja az ügyfelet.

## Táncrend

Ha már késik a vevő a fizetéssel, a követeléskezelésben a csődtörvényben rögzített menetrendet kell tartani. Felértékelődik a szabályosan és szakszerűen kötött szerződés és a szabályszerűen dokumentált szállítás. A jogi eljárásokra is úgy kell készülni, hogy ne legyen formai kifogásra okot adó hiba. Időben el kell küldeni a felszámolási kérelem benyújtása előtt az utolsó felszólító levelet, hogy az adós ne vitathassa a követelést, és így gyors legyen a fizetéseképtelenségi eljárás, ha a követelés megállja a helyét.

SZIRMAI S. PÉTER

(Figyelő, 2013. január 31., 46-51. oldal)

## Rezi: levélben erősítik meg a csökkentést

A kormány által végrehajtott 10 százalékos rezsicsökkentéssel kapcsolatban a közelmúltban számos félreérthető információ jelent meg. Ezért az Elmű-ÉMÁSZ társaságcsoporthoz kötelességének érzi, hogy ügyfeleinek pontos tájékoztatást adjon a tényekről. Ennek érdekében - a magyar áramszolgáltatók közül elsőként - levelet küldenek minden ügyfelüknek, amelyben biztosítják őket arról, hogy az áramdíjcsökkentés a törvényi előírásoknak megfelelően történt adta hírül a társaság közleményére hivatkozva a távirati iroda.

Szintén az energiaszolgáltatókat érintő hírt tett közzé a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság. Eszerint a szolgáltatás kikapcsolásának szigorú feltételei vannak, ha ezeket megszegi a cég, bírsággal sújtható, a fogyasztó pedig kötbérre tarthat igényt. A törvény csak azokban az esetekben teszi lehetővé a gáz kikapcsolását, ha a lakossági fogyasztó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett, vagy pedig nem vezetett eredményre a fizetési haladékról vagy részletfizetésről kezdeményezett egyeztetés. A 60 napnál rövidebb elmaradás miatti kikapcsolás nem egyedi eset; a hatóság bünteti a szabálytalanságot.

(Magyar Nemzet, 2013. január 31., csütörtök, 12. oldal)

## Lakásbiztosítás-csere

**Magyarországon a 4,4 millió lakás 70 százaléka biztosított, ám a szerződések ötöde elavult, a fele pedig indokolatlanul drága - állítja Németh Péter, a CLB biztosítási alkusz szövegíróje.**

- A biztosítók folyton új ajánlatokkal rukkolnak elő, mégis egyre többen panaszkodnak, hogy havi tízezer forintot is költenek lakásbiztosításra, de ha baj van, a társaság nem téríti meg a kárukat. Nincs ebben ellentmondás?

- A lakásbiztosítással rendelkezők több mint fele valóban sok pénzt dob ki az ablakon, mert eszébe sem jut megújítani, olcsóbbra, de sokkal tartalmasabbra módosítani a szerződését. A nálunk lecsapódó panaszok alapján úgy látjuk, a biztosítók mintha ebben az ügyben kartellba tömörültek volna; ügyfeleiket nem figyelmeztetik a pazarlásra. Teszik ezt azért, mert ha minden régi ügyfél egyszerre lecserélné az elavult szerződését, akkor drámaian, a felére is csökkenhetne a biztosítók által beszedett díj, miközben a kifizetések megugranának. Az új biztosításokban ugyanis új típusú kockázatok is megjelentek, például a villámcsapás elleni védelem.

- Miközben a biztosítók eljárása fogyasztóvédelmi aggályokat vet fel, ha mégis etikusan járnának el, akár veszteségbe is fordulhatna ez az üzletág?

- Nem féltém őket; vannak még tartalékaik a költségek csökkentésére. De tény, hogy megfogyatkozna az eredményük. Ezért aztán minél nagyobb állománnyal rendelkezik egy társaság, annál kevésbé érdekelt a szerződések megújításában.

- Mit tehetnek az érintettek, ha ki akarnak lépni ebből az ördögi körből?

- Mindenekelőtt érdemes alaposan átnézni a szerződést, hogy milyen káresemények és milyen értékek szerepelnek benne, s ha azok már nem felelnek meg a mostani helyzetnek és igényeknek, változtatni kell. Ha a saját biztosító nem tesz jobb ajánlatot, a független alkuszcégek honlapjain vagy az irodáikban személyesen át lehet nézni a teljes kínálatot.

- Törvényszerű, hogy az új biztosítás olcsóbb is lesz?

- Nem feltétlenül, hiszen az ár attól is függ, hogy milyen új kockázatok ellen védekezne a lakástulajdonos, de a lényeg az, hogy a biztosításban megjelölt értékek reálisak legyenek.

Gyenis Ágnes

(HVG, 2012. február 2., szombat, 67. oldal)

## **Trükköznek a gázzal? - Megkérdeztük a szakértőt**

Városi legenda csupán, hogy a szolgáltatók hígítják a földgázt, ez túlságosan bonyolult és drága művelet lenne ahhoz, hogy megérje a társaságoknak - állítják szakemberek.

Noha nem lehetetlen, gyakorlatilag értelmetlen a vezetékes földgáz hígítása, annak dacára, hogy telente megszorodnak a gáz fűtőértékének csökkenésére vonatkozó panaszok. Visszatérő lakossági észrevételek szerint a földgáz az előírtas kék helyett gyakran narancssárga színnel lángol a tűzhelyen, a kazán, vagy a bojler égésterében, emellett sokan azt is sérelmezik, hogy a víz lassabban éri el forrási pontját. A gázrózsa elszíneződését többnyire beállítási pontatlanság, a légellátás tökéletlensége, avagy piszok lerakódása okozza, míg az elhúzóódó forrás egyszerűen az alacsonyabb téli vízhőmérséklet következménye.

Szakemberek szerint a szolgáltatók legfeljebb a csövekben uralkodó nyomási viszonyokat tudják módosítani, hígításra, más anyagok rendszerbe táplálására nincs módjuk. Az ezt lehetővé tevő technológia, illetve a potenciálisan felhasználható gázok alkalmazása irreálisan megemelné a költségeket - magyarán semmi értelme nem lenne a műveletnek. A földgáz levegővel alkotott elegye pedig veszélyesen megnövelné a robbanásveszélyt.

A fűtőérték ugyan valóban eltérhet az ország egyes pontjain (köbméterenként 29-36 megajoule, 15 Celsius-fok mellett), ami a hazai és az orosz gáz eltérő minőségéből adódik, de a különbség csekély, és a számlán is szerepel. A minőséget egyébként szigorúan szabályozza a hatályos gáztörvény végrehajtási melléklete, az FGSZ Földgázszállító Zrt. pedig folyamatosan, az ország számos pontján méri a fűtőértéket, az adatokról pedig tájékoztatja a szolgáltatókat, akik ezek alapján állítják ki a lakossági számlákat is.

Érdekesség, hogy míg például az energiaszolgáltatók számlázási gyakorlatát a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is vizsgálta, a földgáz minőségére vonatkozó lakossági panaszokat a Magyar Energia Hivatal kezeli.

[http://www.napi.hu/magyar\\_vallalatok/trukkoznek\\_a\\_gazzal\\_megkerdeztuk\\_a\\_szakertot.543697.html](http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/trukkoznek_a_gazzal_megkerdeztuk_a_szakertot.543697.html)

(Napi.hu, 2013. január 30., szerda)

## **Hamis a baba, és a játékautó is - NAV-akció Kazincbarcikán**

Gyermekjáték-hamisítokat leplezett le a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Kazincbarcikán. Az elkövetők távol-keleti olcsó játékokat vásároltak bizonylatok nélkül, majd ismert gyártók címkéivel látták el és adták el őket többszörös áron - tájékoztatta a NAV Észak-magyarországi Regionális Bűnügyi Igazgatóságának sajtóreferense szerdán az MTI-t.

Kovács Dorina elmondta, hogy adóellenőrök és pénzügyi nyomozók közösen vizsgálták meg két kazincbarcikai játékkészletet, és mintegy ezer játékautót, babát, illetve játékkészletet foglaltak le, amelyeknek az eredetét számlákkal nem tudták igazolni.

A cégvezetőknél tartott házkutatáskor a nyomozók megtalálták a játékokhoz kinyomtatandó hamis címkéket, amelyek egyértelműen megegyeztek a két üzletben árult játékokra ragasztott címkékkel. Emellett az üzletekben előkerült a valós forgalmat dokumentáló "kockás füzet", amelyből ugyancsak gyanítható, hogy a jövedelem jelentős részét nyilvántartották, de nem könyvelték le szabályosan.

A pénzügyi nyomozók áru hamis megjelölése miatt indítottak nyomozást. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság bevonásával állapítják meg, hogy a lefoglalt játékok károsak-e az egészségre. Az üzletvezetőknek valamennyi törvénytelenységért felelniük kell, és meg kell fizetniük az eltitkolt adót, illetve az adóbírságot - jegyezte meg Kovács Dorina.

Címkék: bűnügy

[http://www.kisalfold.hu/belfold\\_hirek/hamis\\_a\\_baba\\_es\\_a\\_jatekauto\\_is\\_-\\_nav-akcio\\_kazincbarcikan/2317799/?utm\\_source=rssfeed](http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/hamis_a_baba_es_a_jatekauto_is_-_nav-akcio_kazincbarcikan/2317799/?utm_source=rssfeed)

(Kisalfold.hu, 2013. január 30., szerda)

## **Szabálytalanul kapcsolta ki a gázt, fizethet a gázszolgáltató**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság előtt az elmúlt időszakban számos olyan eljárás folyt, amelynek során megállapítást nyert, hogy a szolgáltató nem a jogszabályok szerint járt el, amikor a fogyasztónál kikapcsolta a szolgáltatást. A vonatkozó törvények szigorú szabályokat fogalmaznak meg a kikapcsolás feltételeként, amit ha a szolgáltató megszeg, bírsággal sújtható, a fogyasztó pedig kötbérre tarthat igényt.

Az egyik, az NFH által ismertetett esetben a fogyasztót a gázszolgáltatásból zárták ki ideiglenesen be nem fizetett számlatartozásra hivatkozva. A hatóság az eljárás során megállapította, hogy a szolgáltató a jogszabályban és az üzletszabályzatban előírt garanciális szabályokat sértette meg akkor, amikor a 60 napot meg nem haladó tartozás alapján kezdeményezte a kikapcsolást. A szolgáltató magatartását súlyosította, hogy a fogyasztói panaszban megfogalmazottak jelentős részére érdemi választ sem adott az ügyfélnek.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság közlése szerint a földgáz-szolgáltatás tekintetében a törvény csak akkor teszi lehetővé kikapcsolás kezdeményezését, ha:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén azok a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- a földgázkereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló



fogyasztókat az e törvény és a földgázellátásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

A jogellenes kikapcsolás esetén a fogyasztót ért vagyoni hátrány - például mert a visszakapcsolási díjat meg kellett fizetni - a hatósági eljárásban is súlyosító körülmény, ugyanakkor a szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége is van a fogyasztó felé.

Figyelemmel arra, hogy a 60 napot meg nem haladó tartozás miatti kikapcsolás nem egyedi eset, a hatóság - közlése szerint - a jövőben is szigorú szankciókkal fogja sújtani a jogszabályi rendelkezéseket be nem tartó szolgáltatókat, a fogyasztókat pedig a jogos igények érvényesítésére biztatja.

[http://www.napi.hu/magyar\\_vallalatok/szabalytalanul\\_kapcsolta\\_ki\\_a\\_gazt\\_fizethet\\_a\\_gazszolgaltato.543762.html](http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/szabalytalanul_kapcsolta_ki_a_gazt_fizethet_a_gazszolgaltato.543762.html)

(Napi.hu, 2013. január 30., szerda)

## **Ismét elhalasztották a FEOSZ és a Magyar Telekom közötti sárgacsekkpert**

A Fővárosi Törvényszék április 3-ára halasztotta a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) és a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. közötti úgynevezett sárgacsekkpert szerdán, hogy időt adjon az alperesnek írásbeli reagálásra a felperes által a tárgyaláson benyújtott újabb dokumentumokra.

A FEOSZ azért indított polgári peres eljárást még tavaly a Magyar Telekom ellen, mert tisztességtelenségnek tartotta, hogy a szolgáltató tranzakciós költséget számított fel a sárga csekken történő díj fizetésekor. A szerdai tárgyalás után Kispál Edit, a FEOSZ jogi képviselője az MTI-nek elmondta: fenntartják az eredeti beadványukat, amelyben azt kérték a bíróságtól, állapítsa meg, hogy az internetre, a televízióra, a telefonra vonatkozó három általános szerződés tisztességtelen feltételeket tartalmaz a fogyasztóval szemben, mivel tranzakciós díjat kérnek az ügyféltől a csekkes befizetésekor.

Kéri, hogy a bíróság mondja ki semmisnek a szerződés ezen részét, és tiltsa el ettől a gyakorlattól a szolgáltatót. Hozzátette: ezt fenntartva egészítették ki a keresetet azzal, hogy a bíróság kötelezze a Magyar Telekomot arra, fizesse vissza a 2012 május 1. és november 17. között a fogyasztók által megfizetett havi 142 forint tranzakciós költséget. Ha erre nem lát lehetőséget a bíróság, akkor határozza meg a jogosult fogyasztók körét - mondta Kispál Edit. Török Éva, a Magyar Telekom jogi képviselője a tárgyalás után az MTI-vel közölte: fenntartják korábbi álláspontjukat, hogy abban az időben nem volt olyan jogszabály, amely tiltotta volna ennek a díjnak az alkalmazását.

Az elektronikus hírközlési törvény tavaly novemberi módosítása után került be a jogszabályba, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a számla befizetéséért a módjától függetlenül. A jogszabály hatályba lépését követően, 2012. november 17-étől a Magyar Telekom megszüntette ennek a díjnak az alkalmazását, előzőleg viszont szerintük jogszerű volt az eljárás - tette hozzá.

[http://figyelo.hu/cikkek/383980\\_ismet\\_elhalasztottak\\_a\\_feosz\\_es\\_a\\_magyar\\_telekom\\_kozotti\\_sargacsekkpert](http://figyelo.hu/cikkek/383980_ismet_elhalasztottak_a_feosz_es_a_magyar_telekom_kozotti_sargacsekkpert)

(FigyelőNet, 2013. január 30., szerda)

## **Szörpütánzatok a polcokon**

**Bár akkreditált laboratóriumokban végzett vizsgálatok igazolták, hogy az élelmiszerláncok által forgalmazott gyümölcszörpök egy része nem felel meg a Magyar Élelmiszerkönyv előírásainak, s erről tudtak a kereskedelmi cégek, mégsem vettek le minden terméket a polcokról. Ezekkel a szörputánzatokkal nemcsak a fogyasztókat téveszthetik meg, de a népegészségügyi termékadó alól is kibújhatnak a gyártók.**

Laboratóriumi vizsgálatokkal igazolja egy vállalkozó, hogy a magyar gyümölcszörpök jelentős részében jóval kevesebb gyümölcs található, mint amennyit a törvény előír, ezért nem is lehetne szörpként árusítani ezeket - hangzott el az Info Rádió tegnapi adásában. Kenyeres Sándor Pál itáliai szakértő elmondta, a Magyar Élelmiszerkönyv szerint az a termék minősül gyümölcszörpnek, amelynek legkevesebb harmada gyümölcslé vagy gyümölcsvelő. Több osztrák és magyar laboratórium mérései - amelyeket az Origo.hu portálon publikáltak - azt bizonyítják, hogy több, gyümölcszörpként forgalmazott - például a CBA és Tesco márkajelzésű - termékben a tíz százalékot sem éri el a gyümölcstartalom, de az Ital Magyarország Kft. által gyártott Ági szörp esetében alig egy-két százalékos gyümölcstartalmat mértek. Az eset azért is érdekes, mert 25 százalék alatti gyümölcstartalomnál köteles a forgalomba hozó literenként 200 forint népegészségügyi termékadót fizetni, s a megtévesztő módon szörp címkével árusított termékek esetében vélhetően ezt a közterhet sem fizetik be. A szakértő szerint a forgalmazó láncok figyelmét fogyasztói panaszban hívták fel a szabálytalanságra, mégsem szedték le a polcokról e termékeket.

Fodor Attila, a CBA kommunikációs igazgatója lapunknak elmondta, még tavaly szeptemberben jutott el hozzájuk az a vásárlói panasz, amely kevesellte a CBA-szörpök gyümölcstartalmát. Emiatt felvették a kapcsolatot a gyártóval, hogy igazolja a termék összetételét. Ezt a régebben gyártott termékekre nem tudta megtenni, ezért azokat lecserélték olyan szörpökre, amelyeknél mérési jegyzőkönyvvel tudták igazolni a megfelelő gyümölcstartalmat. A CBA megkeresésünket követően, a vásárlók megnyugtatása céljából bejelentette: saját nevében kér most egy újabb laboratóriumi vizsgálatot a kérdéses termékekre. A Tesco a jegyzőkönyveket hiányolva nem kívánt nyilatkozni lapunknak az esettel kapcsolatban.

A vizsgálatokat végző hazai laboratórium, a Központi Környezet- és Élelmiszer-tudományi Kutatóintézet (KÉKI) főigazgatója, Székács András lapunknak elmondta, nemzetközi előírások alapján végzett vizsgálataikban közel tíz összetevő meglétét ellenőrizve állapítják meg, mennyi és milyen gyümölcsöt tartalmaz az adott minta, ez esetben a gyümölcszörp. A tavalyi első mintákban alig néhány százalékos gyümölcstartalmat mértek. Az Ági gyümölcszörpök gyártója a Budapesti Corvinus Egyetem mérésére hivatkozva állította, igazolni tudja a termék gyümölcstartalmát. (Ezzel kapcsolatosan a KÉKI főigazgatója arra hívta fel a figyelmet, hogy a hivatkozott mérésben a cukortartalomból következtek a gyümölcstartalomra, s ez nem ad megbízható eredményt.) A később hozott újabb mintákban a KÉKI mérései szerint már számottevően magasabb volt a gyümölcstartalom. Miután a vizsgálat még nem zárult le, Székács András arról még nem nyilatkozott, hogy az újabb mintákban elérte-e a gyümölcstartalom az előírt 33 százalékot.

A szörpöket gyártó Ital Magyarország Kft. minőségügyi vezetője, Palásti Zsolt kétségbe vonta a mérések eredményét. Szerinte az itáliai szakértő által hivatkozott vizsgálatok azért nem hitelesek, mert gyümölcstartalomról csak a gyártáshoz felhasznált gyümölcs vizsgálatával együtt lehet megalapozottan nyilatkozni. Palásti Zsolt szerint az általuk vitt minta alapján megismételt laboratóriumi vizsgálat igazolta, hogy az előírásoknak megfelelnek az általuk gyártott szörpök.

(Magyar Nemzet, 2013. február 1., péntek, 13. oldal)

## **Pán-európai biztosítás: a biztosítók igénylik, az ügyfelek kevésbé**

Az Európai Bizottság szakértői csoportot állított fel a pán-európai biztosítási szerződési jog létrehozásának, illetve annak határokon átnyúló kereskedelemre, szolgáltatásra gyakorolt hatásának vizsgálatára. A téma már a '80-as évek óta napirenden van, azonban még mindig nem sikerült

egyéretelműen eldönteni, hogy szükség van-e a biztosítási szerződésekre vonatkozó jogszabályok bizonyos fokú harmonizálására.

A most januárban felállított csoport azt fogja vizsgálni, hogy a nemzetenként eltérő biztosítási szerződési jog mennyiben állít akadályt a biztosítási termékek határokon átnyúló értékesítése elé. A bizottság az érdekelt felek - a biztosítási ágazat, a biztosítási termékek fő felhasználói, illetve a biztosítási szerződések kidolgozásában gyakorlati tapasztalattal rendelkezők - képviselőiből áll.

Amennyiben azt állapítják meg, hogy a jogi különbségek akadályt jelentenek a határokon átnyúló kereskedelemben, úgy arra is felkérjük őket, hogy azonosítsák azokat a biztosítási területeket, amelyek valószínűleg a leginkább érintettek.

2010 júliusában az Európai Bizottság már elindított egy konzultációt a fogyasztók és a vállalkozások javára szolgáló európai szerződési jog felé történő előrehaladás szakpolitikai választási lehetőségeiről. Számos, a biztosítási ágazatban érdekelt fél - különösen a biztosítók és biztosítási közvetítők képviselői - kijelentette, hogy a szerződési jog különbségei akadályt gördítenek a biztosítási termékek határokon átnyúló kereskedelme elé.

Az Európai Bizottság alelnöke, Viviane Reding a szervezet honlapján található nyilatkozatában azt mondta, hogy biztosítási ágazat helyzete egyedi, mélyreható elemzést igényel, ezért állítottak fel most munkacsoportot. A vizsgálatok megállapításaiból készített jelentés várhatóan 2013 végén lát napvilágot.

Az Európai Bizottság már 1979-ben kiadott a biztosítási szerződések minimális harmonizációjára egy irányelvjavaslatot, ezen túlmenően az European Consumer Law Group is 1986 óta állítja, hogy szükség van a biztosítási szerződésekre vonatkozó jogszabályok bizonyos fokú harmonizálására. A vélemény kiemeli, hogy amennyiben a biztosító szolgáltatásait nemcsak a saját országában kínálja, az alkalmazandó jog az értékelés helye szerint változik, az egyes tagállamok jogi környezete befolyással van a kockázatszámításra, amelyen valójában a biztosító gazdasági tevékenysége alapszik. Ez pedig nagy akadály.

A biztosítottak ugyanakkor nem mutatnak nagy érdeklődést a határon túli biztosítás vásárlása iránt, hiszen lakóhelyük tagállamának jogában jobban bíznak. Mindezek a körülmények megnehezítik a biztosításközvetítők helyzetét is, akik számára nem könnyű külföldi biztosítási piacokon elhelyezni a tömeges kockázatokat.

Logisztikai aknamezőre lépünk?

A pán-európai biztosítási szerződési jog mögötti alapelvek szilárdak, iparági szakértők szerint azonban minden olyan kísérlet, amely egy ilyen keretrendszer bevezetésére irányul, logisztikai aknamezőnek számít. Tényleg szüksége van a biztosítási piacnak ilyen fajta jogharmonizációra?

A PwC globális szabályozási vezetője, Paul Clarke egyenesen üdvözlölné bármilyen megoldást, ami egyszerűbbé és biztosabbá tenné az üzletkötést az Európai Unióban.

Az uniós irányelveket átfogó keretrendszerek - mint amilyen a Szolvencia II is - célja, hogy harmonizálja a biztosítótársaságok szabályozását. Amivel ezek a harmonizált, egész Európában azonos irányelvek nem foglalkoznak, az az egyes országok szerződési jogának harmonizációja.

Egy, az Egyesült Királyság szerződési joga szerint megalkotott biztosítási szerződést, amelyet külföldön, például Franciaországban értékesítenek, a francia jog felügyel. Mivel azonban az egyes országok törvényei meglehetősen eltérőek, ugyanazon szerződésről a felek rendkívül eltérően gondolkozhatnak.

Számos kérdés lengi körül már most is az egyetemes európai szerződési jogot, hogy az milyen formát öltene. A legvalószínűbb modellnek ebben a pillanatban egy kvázi párhuzamos rendszer tűnik, kifejezetten biztosítási szerződésekre, amely azonos lenne egész Európában, és ami a biztosítók és biztosítottak számára is előnyös lenne.

Annak a lehetősége, hogy a biztosítók az EU-ban egységes biztosítási szerződési jog alapján köthessenek biztosítási szerződéseket, anélkül, hogy 27 különböző jogrendszerrel kellene összevetniük azt, minden bizonnyal pozitív fejlemény lenne. Fokozná ugyanis a versenyt a belső piacokon tevékenykedő biztosítók között, és kiszélesítené a szolgáltatók és termékek közötti választási lehetőséget a fogyasztók számára - közölte William Vidonja, az Insurance Europe egységes piacért és szociális ügyekért felelős vezetője. Azonban igen fontos kérdés, hogy miként kellene egy ilyen rendszert megvalósítani, és hogy ez költséghatékony lenne-e - tette hozzá Vidonja.

Ahhoz, hogy a biztosítás is belekerüljön az európai szerződési jogba, egy olyan szöveg elfogadására lenne szükség, amely előnyös az ügyfelek és a biztosítótársaságok számára is. Mivel ilyen alap jelenleg nem létezik, további előkészítő, technikai és jogi munkára van szükség - közölte Vidonja.

Ezen túl elemezni és számszerűsíteni kell a potenciális költségeket, terheket és egyéb hátrányokat az összes piaci szereplő szemszögéből is. További kutatásokat és vizsgálatokat igényel a különböző lehetőségek gyakorlati és jogi megvalósíthatóságának, hatékonyságának és hasznosságának eldöntése is.

Még ha létezne is egy ilyen alap, a biztosítási szerződések nem egy légtüres térben léteznek. Vagyis ha ki is dolgoznák és bevezetnék az egységes pan-európai biztosítási szerződési jogot, a biztosítóknak akkor is meg kellene felelniük a helyi törvények és szabályok egyéb aspektusainak. Továbbá igen valószínű, hogy a biztosítók inkább létrehoznak helyben egy egységet annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeit maximálisan kielégíthessék.

Az eredmény tehát meglehetősen hasonló képet mutatna a mai helyzethez, ahol a biztosítók kihasználják a szabad szolgáltatásnyújtás rendszerét, de figyelembe veszik a helyi jogszabályok követelményeit és tökéletlenségeit is, mikor más joghatóság alá tartozó ügyfelekkel foglalkoznak.

Az európai szerződési jogban, így a biztosítási szerződési alapelvek kidolgozása során is egyértelműen merül fel, hogy a kidolgozott elvek valójában akkor szolgálhatják az egységes biztosítási jog kialakulását, ha a biztosítók és a szerződő felek az egyébként irányadó nemzeti jog helyett azt választják, emellett ezen alapelveknek a minimális mértékű szabályozás helyett átfogó és kötelező jellegű szabályozást kell alkotniuk. Ha nem ez történik, akkor hasonló helyzet alakul ki, mint a fogyasztóvédelem területén a minimum jogharmonizációs kötelezettség alapján. A tagállamokban nem alakult ki egységes fogyasztóvédelem, hiszen a minimum jogharmonizáció időszakában lehetőség nyílt a tagállamok számára, hogy a fogyasztókat magasabb szintű védelemben részesítsék, bizonyos korlátokkal. Ezen a téren áttörő változást a fogyasztóvédelmi jogban a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéséről szóló irányelv, majd a tisztességtelen kereskedelmi tevékenység tilalmáról szóló irányelv hozott.

<http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/elemzesek/-/pan-europai-biztositas-a-biztositok-igenylik-az-ugyfelek-kevesbe.2378.html>

(biztositasiszemle.hu, 2013. január 31., csütörtök)

## **Vállalkozások is indíthatnak békéltető testületi eljárást**

A tavalyi év második felétől a mikro-, kis- és középvállalkozások, valamint lakásszövetkezetek és társasházak is kezdeményezhetnek békéltető testületi eljárást. A fogyasztóvédelemről szóló törvény módosítása rögzítette a békéltető testületek fogyasztót megillető jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységét is-tudatta a NFH. Fontos tehát kiemelni, hogy immár vállalkozások is fordulhatnak békéltető testülethez, ők is igénybe vehetik ezt a vitarendezési fórumot, amelynek révén könnyebben megoldhatóvá válnak az egyedi jogvitáik. További lényeges módosítása a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek, hogy jogszabályban fektette le a békéltető testületek tanácsadó tevékenységét. A Budapesti Békéltető Testület (BBT) korábban is tájékoztatta a hozzá forduló fogyasztókat és vállalkozásokat mind eljárási, mind tartalmi kérdésben, de a norma hatályba lépését követően a jogszabály rögzítette a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről történő tájékoztatást is. Természetesen az a békéltető testületi tag, aki tanácsot adott valamely félnek, az eljárásban mint eljáró tanács elnök vagy tag nem vehet részt, ezzel is biztosítva a függetlenség elvét. A fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításáról szóló részletes összefoglaló elérhető a Budapesti Békéltető Testület honlapján, a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) címen.

<http://www.orientpress.hu/109403/RSS>

(orientpress.hu, 2013. január 31., csütörtök)

## **Bíróságon támadták meg a rezsicsökkentést**

Az áram- és a gázszolgáltatók bírósághoz fordultak a 10 százalékos rezsicsökkentés miatt. Fónagy János szerint nem meglepő a szolgáltatók lépése, de a kormány már a víz- és a csatornadíjak mérséklésén dolgozik.

Közigazgatási bírósághoz fordultak az energiaszolgáltatók a januári energiaár-döntés miatt - tudta meg a Népszabadság több forrásból. Az áram- és gázszolgáltatók a lap csütörtöki száma szerint külön-külön nyújtották be hasonló tartalmú kereseteiket, amelyekben a decemberben kihirdetett új hálózati díj-rendeleteket támadták meg.

Fónagy János, az energiaárakért felelős nemzeti fejlesztési tárca parlamenti államtitkára, egyszersmind a rezsidíjcsökkentést ellenőrző kormánybizottság elnöke a lap megkeresésére közölte: nem csodálkozik, hogy a szolgáltatók így módon tiltakoznak a kormány rezsicsökkentő elképzelései ellen. Ám ez nem tántorítja el a kabinetet attól, hogy további mérséklésben gondolkodjanak. Azt ugyanakkor nem tagadta, hogy tavaly év végén nem volt idő a költségek, a világgazdasági hatások alapos elemzésére. Erre most kerítenek sort.

Az államtitkár elmondta: most elsődlegesen a víz- és csatornadíjak "energiaárakhoz hasonló" mérséklésének lehetőségeit vizsgálják. Ezt legkésőbb a félév végéig léptetnék életbe. További lehetőségként megemlítette a szemétszállítási és kéményseprési tarifák csökkentését is.

Ama korábbi felvetések kapcsán, amelyek szerint a PB-gáz, a fa és a szén árához is hozzányúlhatnának, közölte: megvizsgálták a kérdést. A PB-gáz és a szén szabadáras, de keresik a beavatkozási módokat. Fa pedig igényelhető szociális alapon, a keretet eddig a lakosság nem használta ki. Annak kapcsán, hogy mostanság ismét sűrűn felmerülnek - határozottan cáfolt - gyanúk a gáz esetleges gyengítéséről, leszögezte: ezekkel a kérdésekkel első körben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Magyar Energia Hivatal foglalkozik, de eddig nem találtak ez ügyben problémát.

<http://hu.origo.feedsportal.com/c/33150/f/615606/s/2814a6f9/1/0L0Sorigo0Bhu0Citthon0C20A130A1310Ebirosagon0Etamadtak0Emeg0Ea0Erezsicsokkentest0Bhtml/story01.htm>

(Origo, 2013. január 31., csütörtök)

## **Fogyasztóvédelmi bírságokat osztogatott a PSZÁF**

Jelentős banki kört érintett a PSZÁF fogyasztóvédelmi vizsgálatai, a most közzétett határozatok szerinti a bankok egy része nem tett eleget a fogyasztóvédelmi előírásoknak.

Gyakorlatilag a magyar bankrendszer jelentős részét érintette az ügyfélpanaszok alapján kezdeményezett fogyasztóvédelmi vizsgálatok. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének most tette közzé a fogyasztóvédelmi intézkedéseket és bírság kiszabását tartalmazó határozatait.

A Felügyelet megállapításai szerint a panaszok a következő okok miatt következtek be:

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabály megsértése miatt

A panaszok kezelésére vonatkozó jogszabály megsértése miatt

Az ügyfelek időszakos tájékoztatására vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt

Az írásbeli kimutatás küldésére vonatkozó jogszabály megsértése miatt

A kimutatás küldési kötelezettségre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt

A pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt.

Örvendetes ugyanakkor, hogy több fogyasztóvédelmi témavizsgálat során nem tártak fel jogszabálysértést.

(mfor.hu, 2013. január 31., csütörtök)

## **Mostantól kicsik lesznek a nagy bűnökből is**

Számos ponton változik mátol a büntető törvénykönyv, több dolog kikerül belőle, amelyet a szabálysértési törvény szankcionál majd a jövőben. Enyhébb büntetés sújthatja például azokat, akik megkárosítják a vásárlókat, amiképpen a hitelezési csalás miatt is csak szabálysértési eljárást indíthatnak. Ugyanakkor, miután megszűnik a sajtórendészeti vétség fogalma, mátol kevésbé szigorúan veszik például Hiller Mein Kampfjának újrakiadását is.

**Ha valaki a jövőben kiadná újra a Mein Kampfot, akkor enyhébben büntetnék, mint annak idején Mónus Áront, ugyanis mátol egyebek mellett a sajtórendészeti vétség is kikerül a büntető törvénykönyv (Btk.) hatálya alól és szabálysértésnek minősül. Ugyanez vonatkozik azokra is, akik hamis statisztikai adatokat szolgáltatnak, ezzel kapcsolatban azonban senki ne gondoljon a KSH-ra, mert másról van szó. A lopást viszont szigorúbban szankcionálják.**

Mától enyhébb büntetésre számíthat, aki például újra kiadná a Mein Kampfot - kikerül ugyanis a bűncselekmények közül a sajtórendészeti vétség, és helyette szabálysértésnek minősül, ha valaki engedély vagy nyilvántartásba vétel nélkül állít elő vagy terjeszt olyan sajtóterméket, amelynek előállításához vagy terjesztéséhez engedély vagy nyilvántartásba vétel szükséges. Az is elsősorban pénzbüntetéssel sújtható szabálysértést követ el, aki olyan sajtóterméket terjeszt, amelynek - miután a sajtótermékben bűncselekmény valósul meg - lefoglalását vagy elkobzását elrendelték. A Mein Kampf kiadását ugyanakkor korábban sem szankcionálta súlyosan a bíróság: sajtórendészeti vétség elkövetése - és szerzői jogok megsértése - miatt indult eljárás Mónus Áron ellen, akit 2006 januárjában a Fővárosi Ítéltábla jogerősen felmentett a nácivezér könyvének 1996-os magyarországi újrakiadásával összefüggésben. Noha az első fokon eljáró bíróság még bűnösnek találta, és 30 ezer forintos büntetéssel sújtotta, amiért a könyvet több száz példányban terjesztette. Az ítéltábla azért mentette fel, mert közben egy polgári peres eljárásban feloldották a korábbi tiltást.

A kormánypárt nevében Navracsics Tibor igazságügyi miniszter még tavaly november végén adott be „átmeneti szabályokként” módosító javaslatokat az új Btk. július 1-jei hatályba lépéséig. Ennek a következménye az, hogy mátol számos tényállás kikerül a büntető törvénykönyv hatálya alól és szabálysértésnek minősül, ugyanakkor új szabálysértési kategóriák is megjelennek, míg például a lopásra vonatkozó szabályok szigorodnak.

A hamis statisztikai adatszolgáltatás például már nem számít bűncselekménynek, csupán szabálysértésnek. Vajon ez vonatkozik-e a Központi Statisztikai Hivatalra is? Kérdésünkre Magyar Gábor ügyvéd válaszolt. Megtudtuk: a Btk. szerint „Aki a valóságnak meg nem felelő statisztikai adatot szolgáltat, avagy az adatszolgáltatással kapcsolatban a valóságnak meg nem felelő felvilágosítást ad, vétséget követ el, és egy évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.” A büntetésre vonatkozó tétel persze csak tegnapig volt érvényes, abban azonban nincs változás, hogy az elkövető az lehet, akit statisztikai adatközlésre hívnak fel, például egy gazdasági társaság ügyvezetője vagy egy egyesület elnöke. Tehát arra nem vonatkozik a szabály, ha a KSH valótlan adatokat közöl. A neves ügyvéd felhívta a figyelmet arra is, hogy rossz minőségű termék forgalomba hozatalával kapcsolatban nem szűnik meg minden paragrafus a büntető törvénykönyvben, csak az, amelyik szerint „Aki a termék minőségének megállapítására vonatkozó szabályokat megszegi, és ezzel lehetővé teszi, hogy a terméket a valóságosnál jobb minőségüként értékesítsenek...” Jó példa erre, ha valaki például a másodosztályú zöldséget első osztályúként

hozza forgalomba. Szintén fogyasztóvédelmi kérdés a vásárlók megkárosítása, ami alatt azt kell érteni, ha a kereskedő hamis méréssel vagy számolással, az áru minőségének megromlásával a vásárlókat megkárosítja. Magyar Gábor példaként azt hozta fel érdeklődésünkre, hogy ide tartozik az az eset, amikor a zöldséges méréskor az ujjával nyomja a mérleget, és így a ténylegesen vásároltnál nagyobb mennyiségű alma árát számítja fel.

Árdrágításért idáig öt év szabadságvesztés is járt, a jövőben kevésbé szigorúan büntetik ezt is a szabályok. Ide tartozik például az, ha „az áruért a tényleges minőségnél jobb minőségű áru hatósági árának megfelelő árat kérnek, kötnek ki vagy fogadnak el”. Az ügyvéd szerint ez ritkán fordul elő, mivel a piaccgazdaságban kevés árunak van hatósági ára. Ilyen lehet például a földgáz, az elektromos áram, a közösségi közlekedés, a gyógyszer.

Az árdrágítással, a vásárlók megkárosításával és a rossz minőségű termékek forgalomba hozatalával összefüggő esetek nem voltak gyakoriak, így érdemben nem gyakoroltak befolyást a fogyasztói jogokra - reagált megkeresésünkre az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület. Hasonló véleményt fogalmazott meg Simon Gábor, az Országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottságának szocialista elnöke, aki elmondta: „a büntetőjogi szigor nem feltétlenül védi jobban a fogyasztók érdekeit”. Úgy véli, a kisebb súlyú cselekményeknél a büntetőjoginál hatékonyabb a szabálysértési eljárás.

(Népszava, 2013. február 1., péntek, 1+13. oldal)

*FVA heti összeállítás*