

Fogyasztóvédő Alapítvány
Sajtószemle
2013. 7. hét

A bankokra jön a legtöbb panasz

FOGYASZTÓVÉDELEM Az elmúlt év utolsó három hónapjában összesen 1750 fogyasztói kérelem érkezett a pénzügyi felügyelethez, amely 8,7 százalékkal több a megelőző negyedévinél. A beérkező panaszok legnagyobb része - ezúttal 70 százaléka - változatlanul a pénzügyi területen működő szolgáltatókkal összefüggésben érkezett, ezen belül több mint 900 megkeresés kapcsolódott bankokhoz. A biztosítókra közel négyszázan panaszkodtak.

Bő nyolc százalékkal nőtt a pénzügyi felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek száma a negyedik negyedévben.

Barát Mihály

Az elmúlt év utolsó három hónapjában összesen 1750 fogyasztói kérelem érkezett a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF), amely 8,7 százalékkal több a megelőző negyedévinél. A panaszok legnagyobb része - ezúttal 70 százaléka - változatlanul a pénzügyi területen működő szolgáltatókkal összefüggésben érkezett, ezen belül több mint 900 megkeresés kapcsolódott bankokhoz. A valamivel több mint négyszáz biztosítási ügyfélpanasz közel egynegyedét jelentette a tortának, míg a pénztári és tőkepiaci szektor részesedése az év utolsó szakaszában elenyészőnek volt mondható. Éves összehasonlításban jóval kedvezőbbnek tűnik a kép: 2011 utolsó negyedévében még 2851 ügyfélkérelmet regisztrált a PSZÁF, ehhez képest a tavalyi szám 38 százalékos visszaesést jelez. Ebben viszont jelentős szerepet játszott, hogy a pénztári szektorra jutó panaszok száma egy év alatt a töredékére esett vissza a magánnyugdíjpénztárak megszűnésével összefüggő megkeresések eltűnésével összefüggésben, illetve a kedvezményes végtörlesztés is időszakos kilengést okozott a panaszok számánál. 2012 utolsó negyedévében a pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy háromnegyede a hitelezéssel volt kapcsolatos. A jelentősebb részarányt képviselő szolgáltatástípusok közül a jelzálogalapú devizahitelek 2011- 2012 fordulóján tapasztalt kiugró növekedését 2012 során jelentős visszaesés követte, majd az utolsó negyedévben az adatok ismét emelkedést mutattak. Figyelemre méltó viszont, hogy a devizaalapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos beadványok száma és aránya jelentősen emelkedett. A biztosítási piacon a legjelentősebb - 31,1 százalékos - részarányt képviselő kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmeknél a bázishoz viszonyítva több mint 20 százalékos volt az emelkedés. A kérelmetípusok szerinti csoportosítás szerint a kárügyintézés elhúzódásával kapcsolatos kérelmek száma nőtt jelentősen. Elsősorban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, a panaszkezelési határidő be nem tartása, és az életbiztosítási szerződések megkötését követően a szerződés létrejöttéről történő tájékoztatás elmulasztása miatt történtek fogyasztóvédelmi intézkedések.

(Világgazdaság, 2013. február 11., hétfő, 1+9. oldal)

Csak majdnem olyan és még veszélyes is

Leggyakrabban piacokon találni, de az üzletekbe, butikokba is bejutnak hamis termékek. Hogy honnan? Leggyakrabban Kínából. Ezek olyanok, mintha eredetiek lennének, de

mégsem azok, és nemcsak ez lehet velük a baj, sokkal inkább, hogy veszélyesek lehetnek az egészségre is.

Fábos Erika

A NAV tíz tonna, ismeretlen eredetű tisztítószerrel foglalt le a napokban egy ócsai üzemben. Azt még vizsgálják, hogy egyszerűen csak hamis, vagy veszélyes is volt a hatalmas fogás.

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője elmondta: évente többször is laboratóriumba küldik a különböző vegyi árukból, mosószerekből vett mintákat. Leggyakrabban csak pórul jár velük, aki spórolni akar. Veszélyes anyag ugyanis nincs bennük, csak konyhai só, mégpedig sok. Tavaly találtak olyan mosóport - ráadásul egy nagy üzletlánc sajátmárkás termékét - aminek a 47 százaléka volt a só. Ez nagyobb bajt nem csinál, csak azokra veszélyes, akik allergiásak rá: kiütést okoz.

De nemcsak a hamis mosópor, a zárlatos kenyérpirító, a hamis autóalkatrész, az ismeretlen vegyi anyagokból előállított parfüm lehet veszélyes akár az egészségre is, de a ruhák is.

A Greenpeace múlt héten számolt be róla, hogy 27 luxusüzletben vásárolt ruhaneműből négyben rákkeltő vagy hormonzavart okozó vegyi anyagot találtak.

Az NFH és az ÁNTSZ rendszeresen végez hasonló teszteket. Az ő tapasztalataik alapján elsősorban az olcsó vagy hamis farmer és pamutruhákra igaz, hogy sokszor találnak bennük olyan festékanyagot, amely bőrirritációt okoz, de hosszú távon akár a hormonrendszerre is rossz hatása lehet. Legutóbb dimetil-fumarátot találtak farmerekben. Ezt az anyagot arra használják, hogy megakadályozzák vele a penészedést. jellemzően bőrcipők, bőrbútorok, bőrkiegészítők, textiltermékek esetében alkalmazzák. Az Európai Unióban azonban tiltják a használatát.

Hogy ilyen tiltott szerek biztosan nincsenek egy termékben, és hogy a márkajelzések valóban eredetiek, több hatóság is vizsgálja Magyarországon. A fogyasztóvédők mellett a NAV és az ÁNTSZ rendszeresen vásárol próbából piacokon, de akár márkás üzletekben is.

2008 óta pedig létezik a Hamisítás Elleni Nemzeti Testület (HENT) is. Ennek célja, hogy valamennyi olyan szereplőt összefogjon, akik a hamisítások ellen küzdenek hazánkban, de azok a cégek és iparágak is jelen vannak a testületben, akiknek a termékeit, védjegyeit hamisítják, hiszen ez nekik egyrészt bevételkiesést okoz, másrészt a presztízsüket is veszélyezteti.

„Korábban a hamisítás inkább a luxustermékekre volt jellemző, de ma már szinte minden fogyasztási cikkre kiterjed - mondta Tóth Zita, a HENT titkára. - Fellelhetőek hamis kozmetikai cikkek, gyógyszerek, élelmiszerek, játékok, ruhák, mosóporok, olyan áruk is, melyek alapvetően nem túl drágák, mégis megéri őket hamisítani, mert sok fogy belőlük. A gyógyszereknél, az élelmiszereknél vagy a növényvédő szereknél persze magasabb a kockázat, mert ennek egészségügyi veszélyei is lehetnek. De mondjuk egy zárlatos, hamisított műszaki cikk sem életbiztosítás.”

Egyre elterjedtebb itthon és az unió területén is az élelmiszer- és gyógyszerhamisítás. Az unió területére beérkezett hamis élelmiszerek és gyógyszerek mennyisége az utóbbi két évben megkétszereződött - ez az arány itthon is igaz. Gyógyszerek közül a potencianövelők és a fogyasztószeresek a slágertermékek, de egyre több a hamis cigaretta, a kávé és a kozmetikum is. Ezekben az esetekben, nem egyszerűen csempészett áruval beszélünk, hanem arról: a fogyasztónak az a téves képzelet alakul ki, hogy legális, márkás és minőségi áruhoz jut hozzá, csak olcsón, közben pedig ócska és veszélyes, amit megvesz. Persze az eladók legtöbbször azt hazudják, pont ugyanolyan, mint az eredeti, csak mivel olcsóbb a csomagolása, nincs reklámköltsége tudják adni kevesebért is.

Az Európai Bizottság által közzétett éves jelentés szerint tavaly az uniós hatóságok által lefoglalt jogsértő termékek mennyisége megduplázódott. Ezek származási helyét illetően továbbra is Kína a fő forrás: a szellemi tulajdonhoz fűződő jogokat sértő cikkek - ruházati márkák, parfümök, napszemüvegek és dvd-k - 73 százaléka volt kínai eredetű. Az is kiderült viszont, hogy egyes országok igyekeznek specializálódni valamire. Így például, Törökországból érkezett a legtöbb hamis élelmiszer, Panamából a legtöbb alkoholtartalmú ital, Thaiföldről a legtöbb üdítőital és Hongkongból a legtöbb hamis márkajelű mobiltelefon az unióba.

A HENT minden évben elvégz egy nagy közvélemény kutatást, amelyben több mint ezer embert kérdeznek meg a hamisításról. Ebből az derült ki tavaly, hogy a megkérdezettek 22 százaléka talán, míg 5 százaléka bármikor nyitott lenne hamis termék megvásárlására. Amíg a fiatalok 34 százaléka, addig az idősek 9 százaléka vásárolna hamis terméket és Magyarországon minden hetedik ember rendszeresen vásárol is valamilyen hamisítványt.

Vannai Dorottya, a Hamisítás Elleni Nemzeti Testület kommunikációs munkatársa azt mondja, a július 1-jén lépő hatályba lépő új Büntető Törvénykönyv részletesebben szabályozza és jobban bünteti nemcsak a versenytárs utánzását és az iparvédelmi jogokkal való visszaélést, de a bitorlást is és külön nevesíti az egészségügyi termék hamisítását is.

(Vasárnap Reggel, 2013. február 10., vasárnap, 5. oldal)

Sokszor jogszerűtlen a kikapcsolás

Túlfizette a villanyszámláját, mégis kikapcsolták nála a szolgáltatást - ez csak egy azon esetek közül, amelynél a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a közelmúltban megállapította, hogy az energiacég jogszerűtlenül szüntette meg az ellátást.

Több mint öt éven át hibásan olvasták le egy pusztamonostori család villanyóráját. Erre akkor derült fény, amikor a szolgáltató nemrég kétmillió forintról szóló számlát küldött ki, amelyet később 750 ezer forintra módosított. Miután a szolgáltatócég lecserélte a mérőt, kiderült, hogy a leolvasást végző személy az órán szereplő utolsó számjegyet rendszeresen tizedesjegyként vette figyelembe, vagyis a tényleges fogyasztáshoz képest jóval kisebb mennyiséget tüntetett fel a számlákon. A bíróság viszont a fogyasztónak adott igazat, hiszen önhibáján kívül halmozta fel a nem mindennapi mértékű tartozást.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz a közelmúltban számos ehhez hasonló eset érkezett, ezek között pedig szép számmal akadt olyan, ahol a szolgáltató jogszerűtlenül kapcsolta ki az energiaellátást. Ilyen például az a Vas megyei eset, amelyben tavaly áprilisban egy lakossági fogyasztó azt jelezte a szolgáltatónak, hogy a villanybojlerének áramfelhasználását mérő óra nem működik. A társaság lecserélte az eszközt, ám ezt követően csaknem 310 ezer forintos számlát küldött a családnak. Ezt az elmúlt négy év becsült fogyasztására alapozták, mondván, ennyi ideig volt rossz a mérő. A fogyasztó szerint viszont ez indokolatlan volt, hiszen a szolgáltató emberei 2009 óta több alkalommal is leolvasták a villanyórát, és egyik esetben sem vették észre a hibát.

Az NFH közbenjárására a szolgáltató később elismerte, hogy nem vették figyelembe a villamos energiáról szóló törvény megfelelő rendelkezését, hiszen ellentétben a polgári törvénykönyvvel, az áramvásárlási szerződések esetében nem öt, hanem két év az elévülési idő. Így a társaság 189 583 forintra módosította az egyenleget, és részletfizetést biztosított a fogyasztónak, az NFH pedig emellett megbírságolta a szolgáltatót a jogszerűtlen magatartásáért.

Ugyancsak bírságot kapott az a szolgáltató, amely úgy kapcsolta ki az áramot egy Tolna megyei házban, hogy a fogyasztó közben túlfizette az előző számláit. Ennél az esetnél a család - mivel ritkán tartózkodott az ingatlanban - limit nélküli csoportos beszedési megbízással rendezte villanyszámláit. A 2011. novemberi átalánydíj befizetésére azonban nem állt elegendő összeg a fogyasztó bankszámláján, ám az azt követő három hónap során beszedte az áramcég az ennek kiegyenlítésére szolgáló összeget. A társaság ennek ellenére fizetési felszólítást küldött a fogyasztónak, majd tavaly márciusban ki is kapcsolta a szolgáltatást. Mindezt úgy, hogy a pár nappal korábban küldött, február 29-i elszámoló számla értelmében a fogyasztónak 79 984 forint túlfizetése volt. Az NFH a jogszerűtlen magatartás miatt a bírság mellett arra kötelezte a szolgáltatót, hogy térítse meg a visszakapcsolási díjat.

Szintén jogszerűtlenül járt el az a szolgáltató, amely jelentős tartozást próbált meg behajtani Békés megyében. Itt a fogyasztó 2010 októbere és 2011 augusztusa között, bár energiát használt, egy fillért sem fizetett, védendő fogyasztóként viszont nem is kapcsolhatták ki nála a szolgáltatást. Az energiacég azonban 2011 májusában előbb 88 110 forintos, majd júniusban már csak 14 583

forintos tartozásról számolt be. Ezt követően érkezett egy levél júliusban, amely 21 822 forint befizetésére szólította fel" a fogyasztót. Augusztusban viszont az összeg 85 281 forintra módosult. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerint a szolgáltató egyrészt hibázott, mivel nem tájékoztatta megfelelően a fogyasztót. Másfelől pedig a megadott 15 nap helyett 26 napos késéssel bírálta el a fogyasztó kérvényét. Így a hatóság bírságot szabott ki, és 5000 forint kötbér megfizetésére kötelezte a társaságot.

(Magyar Nemzet, 2013. február 9., szombat, 14. oldal)

A negyedik negyedévben 1750 fogyasztói kérelem érkezett a PSZÁF-hoz

MTI 2013. február 7., csütörtök 21:24A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF) 2012 negyedik negyedévében összesen 1750 darab fogyasztói kérelem érkezett, 8,7 százalékkal több, mint az előző negyedévben, ugyanakkor 38,6 százalékkal kevesebb, mint egy évvel korábban - derül ki a PSZÁF 2012. negyedik negyedévi fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről készült jelentésből.

A pénzügyi kérelmek száma (1233 darab) 2012 harmadik negyedévéhez képest 13 százalékkal nőtt, részaránya pedig az előző időszakokhoz hasonlóan még mindig a legjelentősebb: az összes kérelem több mint kétharmadát teszi ki. A biztosítói szektort érintő kérelmek az összes kérelem közel negyedét foglalják magukba.

A pénz- és tőkepiaci szektorban a legtöbb kérelem (903 darab) továbbra is a bankokkal kapcsolatban érkezett. A pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek száma az elmúlt időszakban érdemben nem változott, részarányuk az év során 15-20 százalék között ingadozott.

A pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy háromnegyede (914 darab) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a hitelezéssel volt kapcsolatos. Darabszámuk az egy évvel korábbihoz képest jelentősen, mintegy 30 százalékkal visszaesett, aminek oka a bázisidőszakban ugrásszerűen megemelkedett, jórészt a végtörlesztéssel kapcsolatos kérelmek magas száma. Az előző negyedévéhez képest kismértékű, 10,1 százalékos emelkedés figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő szolgáltatástípusok közül a jelzálog alapú (lakáscélú és szabad felhasználású) devizahitelek 2011-2012 fordulóján tapasztalt kiugró növekedését 2012-ben jelentős visszaesés követte, majd a negyedik negyedévben az adatok ismét emelkedést mutatnak.

A devizaalapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos beadványok száma és aránya jelentősen nőtt mind az előző évhez, mint az előző negyedévhez képest. A vizsgált időszakban a jelzálog alapú devizahitelekkel érintő ügyeken belül a rögzített árfolyamon történő törlesztéssel ("árfolyamgát") kapcsolatosan is érkeztek már kérelmek a felügyelethez, azonban ezek száma marginális (12 darab).

A leggyakrabban előforduló kérelmetípusok továbbra is az elszámolások, megbízások teljesítésével, a szolgáltatások minőségével és a hiányos tájékoztatással összefüggő ügyek. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy a negyedik negyedévben a kamatok mértékével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatos kérelmek száma több, mint kétszeresére emelkedett 2011 azonos időszakához képest.

A biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek 2012 negyedik negyedévében – az elmúlt negyedévekhez hasonlóan – az összes fogyasztói kérelem közel negyedét (405 darab) tették ki. A szolgáltatástípusok szerint a legjelentősebb részarányt (31,1 százalék) képviselő kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal (kgfb) kapcsolatos kérelmek száma 2011 azonos időszakához viszonyítva több mint 20 százalékkal emelkedett, míg a kérelmetípusok alapján a kárügyintézés elhúzódásával kapcsolatos kérelmek száma nőtt jelentősen mind az előző negyedévhez, mind az előző évhez képest.

A pénztári szektorra érkezett kérelmek száma a magán-nyugdíjpénztári rendszer átalakítása során megállapított, úgynevezett visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek következtében 2011 harmadik negyedéve és 2012 első negyedéve között a többszörösére nőtt, de az azóta eltelt időszakban gyakorlatilag visszaállt a korábbi szintre.

Az önkéntes nyugdíjpénztárakra érkezett kérelmek száma igen alacsony (a tavalyi negyedik negyedévben 5 darab); az egészségpénztárakkal, illetve az önszegélyező pénztárakkal kapcsolatban már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a felügyelethez.

Created by G/KL © 2009

http://www.galamus.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=190014:a-negyedik-negyedevben-1750-fogyasztói-kerelem-erkezett-a-pszaf-hoz&catid=76:hazai-vonatkozasu-hirek&Itemid=113

(galamus.hu, 2013. február 8., péntek)

Íme, a feketelista: erre a bankra panaszkodtunk a legtöbbet

2012 utolsó negyedévében az előző időszaknál több fogyasztóvédelmi kérelem érkezett a felügyelethez. A legtöbb gond változatlanul a deviza alapú szabad felhasználású hitelekkel volt.

A Pénzügy Szervezetek Állami Felügyelete csütörtök délután tette közzé 2012 negyedik negyedévére vonatkozó fogyasztóvédelmi jelentését, mely szerint összesen a három hónap alatt 1750 fogyasztói kérelem érkezett a szervezethez.

Panaszkezelés az új szabályok tükrében - Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (Február 21.)

Ez valamivel több, mint a harmadik negyedéves kérelemszám, viszont jóval alacsonyabb az előző évinél, aminek magyarázata, hogy a végtörlesztés akkor igen sok kérdést vetett fel a lakosságban.

Az összes kérelmen belül 1233 kérelem, vagyis 70,5 százalék a pénzügyi szektort érintette, melynek részaránya egyébként előző negyedévhez képest növekedett. Ugyanakkor a tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektorral kapcsolatban arányaiban kevesebb problémája volt a fogyasztóknak, mint 2012 harmadik negyedévében.

A pénzügyi szektoron belül nem meglepő módon a legtöbb fogyasztóvédelmi kérelem, pontosan 903 darab a bankokat érintette. Ha a termékek szerint nézzük a kérelmek megoszlását, akkor kiderül, hogy a deviza alapú szabad felhasználású hitelekkel kapcsolatban merült fel a legtöbb probléma - számszerűen 168 darab, de ennél csak alig kevesebb gond volt a deviza alapú lakáshitelekkel, 146 darab.

Konferencia a pénzről, a gazdaságról és a racionalitásról MÉRŐ LÁSZLÓVAL - MFOR Vállalatfinanszírozási Konferencia (február 28.)

A leggyakrabban előforduló kérelmetípusok továbbra is az elszámolások, megbízások teljesítésével, a szolgáltatások minőségével és a hiányos tájékoztatással összefüggő ügyek. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy a negyedik negyedévben a kamatok mértékével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatos kérelmek száma több, mint kétszeresére emelkedett. A megállapított jogszabálysértések egyébként leggyakrabban a panaszkezelési határidő be nem tartása, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása volt.

Amelyikre a legtöbb panasz volt...

A legproblémásabb bank az AXA Bank volt, melyet érintően 110 kérelem érkezett be a vizsgált három hónap alatt. Ez az összes kérelem 10 százalékát teszi ki, ami bőven nagyobb a bank 1 százalékos piaci részesedésénél. Piaci súlyához mérten szintén problémásnak minősíthető még a CIB Bank - számszerűen 45 -, illetve az FHB és a Raiffeisen Bank 44, illetve 64 kérelemmel. A kérelmek abszolút számát tekintve viszont az OTP áll az élen, hiszen 171 darab érkezett a felügyelethez, ám a bank 28 százalékos piaci részesedése alatt van jócskán a 16,5 százalékos panaszarány.

A jelentés ismereteti a felügyelet hivatalból lefolytatott vizsgálatát is, melynek fókuszában az EOS Faktor Magyarország Zrt. állt.

A vizsgálatot lezáró határozatában megállapította, hogy a pénzügyi vállalkozás által az ügyfeleknek küldött sms-üzenetek tartalmuk – egyebek között a "saját érdekében azonnali

visszahívását várom", a "jogi eljárás elkerülése végett fizessen határidőre", vagy a "Szeretné, ha önnel szemben kényszerintézkedéseket foganatosítanánk?" kitételek – fenyegető jellege miatt alkalmasak voltak pszichés nyomás kifejtésére és emiatt a fogyasztói döntéshozatal megzavarására.

A több mint 61,5 ezer fogyasztónak összességében bő 102 ezer alkalommal kiküldött üzenetek így megsértették az agresszív kereskedelmi gyakorlatot tiltó törvényi előírást. A vizsgálat eredménye az lett, hogy a felügyelet 10 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a pénzügyi vállalkozás által tanúsított magatartás miatt. Székely Saroltamfor.hu

http://www.mfor.hu/cikkek/Friss_feketelista_erre_a_bankra_panaszkodtunk_a_legtobbet.html

(mfor.hu, 2013. február 8., péntek)

Összefoglaló a Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. IV. negyedéves hatósági tevékenységéről

A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. IV. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, valamint az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket. A II. fejezet a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásairól, vizsgálatait tapasztalatairól ad áttekintést.

I. A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek alakulása

Fogyasztói kérelmek azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérelmek, amelyeket a Felügyelet hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a kérelemmel érintett pénzügyi szervezet tevékenysége. A megkeresések azok az Ügyfélszolgálathoz érkezett beadványok, e-mail-ek, telefonos és személyes érdeklődések, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja általános tájékozódás, illetve információkérés a Felügyeletről.

<http://www.elemzeskozpont.hu/content/%C3%B6sszefoglal%C3%B3-fel%C3%BCgyelet-fogyaszt%C3%B3v%C3%A9delmi-c%C3%A9l%C3%A9-2012-iv-negyed%C3%A9ves-hat%C3%B3s%C3%A1gi-tev%C3%A9kenys%C3%A9g%C3%A9r%C5%91l>

(elemzeskozpont.hu, 2013. február 8., péntek)

A nyugdíjasházakban lakók védelmében

Az idős, kiszolgáltatott emberek védelme a fogyasztóvédelem egyik legfontosabb feladata - írta STOPhoz eljuttatott közleményben Simon Gábor szocialista országgyűlési képviselő, a Fogyasztóvédelmi Bizottság elnöke.

"A Fogyasztóvédelmi bizottság ma megvitatta a nyugdíjasházak által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket. Az ülésen tájékoztatást adtak az Emmi, az Országos Betegjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ, az ÁNTSZ, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, valamint az Alapvető Jogok Biztosa Hivatalának képviselői.

80

Tekintettel a nyugdíjasházak sajátos élethelyzetben lévő, zárt lakóközösségeire, az általuk igénybe vett szolgáltatások sokszínűsége, felmerült az erre a fajta jogviszonyra vonatkozó külön törvényi szabályozás megalkotásának igénye. Az ülés résztvevői végül közös állásfoglalásban rögzítették azokat a pontokat, amelyekben konszenzusos döntés született.

A bizottság tagjai fontosnak tartják, hogy a szociális ellátások körébe tartozó idősotthoni ellátáson túl rendszeressé kell tenni a nyugdíjasházak lakói számára nyújtott, a szociális ellátások körébe nem tartozó szolgáltatások ellenőrzését is.

A térítés ellenében nyújtott szociális ellátások esetében az alábbi területek és témák érdemesek újragondolásra: az igénybevevők tájékoztatása a szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről, a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos garanciák biztosítása (pl. a megállapodás jogszerű megkötése), az igénybevevők jogainak érvényesülése, a szolgáltatások minősége, az igénybevevők gazdasági érdekeinek védelme, a szolgáltatásért fizetendő térítési díjak, az intézményi jogviszony megszűnésével kapcsolatos szempontok" - írta Simon Gábor.

<http://www.stop.hu/belfold/a-nyugdijashazakban-lakok-vedelmeben/1122115/>

(stop.hu, 2013. február 11., hétfő)

Szabályozzák a helyi pénzeket

A Nemzetgazdasági Minisztérium berkein belül elkészült az a javaslat, amely szabályok közé szorítaná a helyi pénzeket. Amellett hogy a tárca felügyeleti intézmények alá vetné a jelenleg teljesen szabályozatlan piacot, tőkekövetelményeket is előírna, illetve meghatározná, hogy a helyi pénzek fejében befogadott forintok milyen befektetésekből tarthatók. A jogszabályalkotónak már az elnevezéssel is problémája akadt, hivatalosan ugyanis a Soproni Kékfrank vagy a Balatoni Korona nem helyi pénznek, hanem forgatható utalványnak minősül, így a születő szabályozás is ezt az elnevezést alkalmazza majd a pénzügyi salátatörvényben.

Szabályok közé szoríthatják a helyi pénzeket: az NGM-ben elkészült az a javaslat, amely felügyeleti intézményeket helyezne a jelenleg teljesen szabályozatlan rendszerek fölé, tőkekövetelményeket írna elő és meghatározná, hogy milyen befektetésekből tarthatók a helyi pénzekért befogadott forintok.

Heteken belül komoly szabályozás alá kerülnek az alternatív fizetőeszközök, a helyi pénzek – értesült a Napi Gazdaság. Híreink szerint a Nemzetgazdasági Minisztériumban már elkészült az a javaslat, amely számos szempontból rendet vágna a jelenlegi szabályozatlan helyzetben. Azt, hogy mennyire égető problémáról van szó, mindennél jobban jelzi, hogy a jogszabálynak már az elnevezéssel is baja van, tekintve hogy hivatalosan a Soproni Kékfrank vagy a Balatoni Korona nem helyi pénznek, hanem forgatható utalványnak minősül, így a szabályozás is ilyen néven kerül majd bele híreink szerint egy pénzügyi salátatörvénybe. A hatályos hazai jogrend magának a helyi pénznek mint utalványnak a fogalmát sem határozza meg, nem támaszt vele szemben formai és tartalmi követelményeket. A szabályozatlanság következtében maguk a kibocsátók is eltérő kommunikációt használnak: míg terméküket a lakosság felé "pénz"-ként, a hatóságok felé "utalvány"-ként jelenítik meg.

Van elég fedezet?

A jelenlegi exlex helyzetben a legfurcsább az, hogy dacára annak, hogy pénzhelyettesítő s a szervezők szerint pénznek minősíthető, azaz szabadon felhasználható, át- és visszaváltható eszközről van szó, lényegében egyetlen szervezetnek sincs joga vizsgálni sem azt, hogy mennyi utalvány van forgalomban, sem azt, hogy vajon a rendszerek üzemeltetői rendelkeznek-e megfelelő fedezettel arra az esetre, ha a "helyi pénz" tulajdonosai egyszerre kísérelnék meg forintra váltani a birtokukban lévő "utalványokat". A legrégebbi kezdeményezés, a 2010-ben debütált Soproni Kékfrank esetében a rendszert üzemeltető HA-MI-Összefogunk Európai Szövetkezetről például az látható, hogy a szövetkezet megalakulása óta masszívan veszteséges. A társaság 2011-es éves eredménykimutatása szerint 1,49 milliós árbevétel mellett már 3,6 millió forint veszteséggel zárt. A

HA-MI saját tőkéje egy év alatt 11,1 millió forintról 9,2 millióra csökkent. Tekintve, hogy szabályozatlan piacról beszélünk, nincs semmiféle előírás arra vonatkozóan, hogy milyen tőkekövetelmény mellett lehet ilyen szervezetet üzemeltetni, ami annak függvényében érdekes kérdés, hogy egyértelműen pénzkezelésről van szó. Ennek fényében érdekes az is, hogy a jelenlegi jogi környezetben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének nincs semmilyen ellenőrzési jogköre a helyi pénzek kibocsátóival szemben.

Miben tartsuk a forintot?

A hivatalos tájékoztatás szerint a Kékfrank 100 százalékos fedezetét a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet őrzi. Ugyanakkor annak ellenére, hogy a rendszert üzemeltető szövetkezet lényegében begyűjti mások pénzét, arra vonatkozóan semmiféle szabály nincs érvényben, hogy ezt az átvett ügyfélpénzt a szervezetnek milyen típusú befektetésben kell elhelyeznie. A szabályozás bankok, befektetési szolgáltatók, de még a helyi pénzt kibocsátókhoz nagyban hasonló pénzforgalmi intézmények esetében is komoly előírásokat fogalmaz meg azzal kapcsolatban, hogy az adott intézmény miként bánhat az "ügyfélpénzzel", épp a prudenciális és a likviditási biztonság érdekében. Híreink szerint a szabályozás erre a területre is kiterjed majd. A már említett HA-MI adatai szerint a szervezet 2011-es, 8,27 millió forintnyi pénzeszközén 550 ezer forint pénzügyi eredmény keletkezett.

Perkovácz Tamás, a kibocsátó HA-MI-Összefogunk Európai Szövetkezet igazgatóságának elnöke a múlt ősszel a Napi Online-nak nyilatkozva úgy érvelt, hogy azért érdemes a forintot esetenként kivonni a gazdasági körforgásból, mert részvénybe, különböző alapokba stb. fektetve több eredményt érhetünk el, mint a reálgazdaságban, addig a helyi pénzeket nem érdemes kivonni a rendszerből mert nem kamatoznak. Ezáltal pedig "gyorsabban mozog" a pénzhelyettesítő utalvány, így több gazdasági szereplőt köthet össze, mint a forint, de elkerülhető az is, hogy a hiányzó pénzügyi források megakasszák a hazai gazdaság egészséges működését. (Más kérdés, hogy Kékfrankhoz csak úgy juthat bárki, ha azért forinttal fizet a HA-MI-nak.)

Fogyasztóvédelmi kérdés

A Magyar Nemzeti Bank álláspontja régóta azonos – tájékoztatták lapunkat a jegybankban. Bár a helyi pénznek nevezett utalványok megjelenése nem sérti az MNB bankjegy- és érmekibocsátási monopóliumát, továbbá az MNB nem kívánja ellehetetleníteni a jó szándékú, lokálpatrióta kezdeményezéseket, ugyanakkor úgy látja – és ezt azóta több tanulmányban, nemzetközi példákkal is alátámasztotta –, hogy a helyi pénznek nevezett utalványok valójában nem alkalmasak a helyi gazdaságok felvirágoztatására. Egyrésztől nem kerül "pluszpénz" a gazdaságba, másrésztől az utalványokat elfogadó boltokban kapható termékek döntő többsége sem helyben készül. Az MNB támogatja a szabályozás létrejöttét. Erre szerintük attól függetlenül, hogy valaki mit gondol arról, hogy a helyi pénznek nevezett utalványok alkalmas eszközök lehetnek-e egy-egy régió gazdaságának fellendítésére, azért van szükség, mert mindenki (hatóságok, helyi pénznek nevezett utalványok kibocsátói és legfőképpen az ezeket használó fogyasztók) közös érdeke, hogy ezen utalványok kibocsátása biztonságos, szabályozott keretek között történjen.

Sokak szerint mindenképp szabályozásra szorul a kibocsátó visszaváltási kötelezettsége is, hiszen e szabályozás hiánya is komoly kockázatot hordoz. A Kékfrank esetében a forintról Kékfrankra váltás ingyenes, a Kékfrankról forintra váltás díja 0,25 százalék + áfa (de minimum 500 forint + áfa adminisztrációs költség), ami a rendszer üzemeltetőjének hasznát növeli a használt forinton szerzett pénzügyi eredményen túl.

(Napi Gazdaság, 2013. február 12., kedd, 1+7. oldal)

Feljelentést fontolgat a CBA a csalók miatt

A CBA nevével visszaélve próbálnak vásárlókat megkárosítani csalók, ezért a kereskedelmi lánc feljelentést fontolgat - közölte Fodor Attila, az áruházlánc kommunikációs igazgatója az MTI-vel kedden.

mti - 2013.02.12. 08:44

Az elkövetők egy futárszolgálat munkatársainak adják ki magukat, és azt állítják, hogy a 20 éves CBA nyereménysorsolásán megnyert ajándékcsoomagot szeretnék átadni a címzettnek. A megtévesztés érdekében egy nagy, állítsuk szerint értékes nyereménytárgyakkal teli dobozt is visznek magukkal - tudatta. A csalók több ezer forint szállítási költség megfizetését kérik a "nyeremény" átadása fejében, a dobozban azonban értéktelen kacatok vannak.

A kereskedelmi lánchoz az elmúlt napokban sokan tettek bejelentést, hogy hasonló módon megkárosították őket.

A CBA arra hívja fel a figyelmet, hogy a születésnap promóciójuk a múlt évben befejeződött, az általuk szervezett nyereményjátékok során pedig a nyerteseket minden esetben levélben tájékoztatják.

Címkék: fogyasztóvédelem

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/feljelentest_fontolgat_a_cba_a_csalok_miatt/2319668/?utm_source=rssfeed

(Kisalfold.hu, 2013. február 12., kedd)

Könnyű becsapni a magyar internethasználókat

Az uniós kiberbiztonsági rangsorban viszonylag előkelő helyen áll Magyarország a kritikus infrastruktúrák tekintetében, de az egyes felhasználók esetében a lista másik végén, elsősorban a felhasználók tudatlansága miatt - írta a Népszabadság.

A lap keddi számában arról számol be, hogy három magyar internetező közül kettőt lehet becsapni még azzal a legegyszerűbb módszerrel is, ha felugró ablakon nyereménnyel hitegetve kérik ismeretlenek személyes adatok közlését. Az emailt használók közül pedig minden második válaszol automatikus adathalász levelekre.

A cikk felhívja a figyelmet arra is, hogy Hende Csaba honvédelmi miniszter másfél éve jelentette be egy országos kiberbiztonsági stratégia kidolgozását, de annak elkészültéről mindeddig nem tudni semmit.

Címkék: fogyasztóvédelem

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/konnyu_becsapni_a_magyar_internethasznalokat/2319652/?utm_source=rssfeed

(Kisalfold.hu, 2013. február 12., kedd)

Pozitív listán újabb 23 megyei cég

Úgy véljük, a mikro-, kis- és középvállalkozások jogsértése alapvetően nem szándékosságból ered, hanem a jogszabályok nem kellő ismeretéből.

Ezért szemlélet váltásra törekedtünk és így született meg a pozitív lista 2011-ben, amelyre jogszabálykövető cégek kerülhetnek fel – mondta el kedden Pintér István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója azon a székesfehérvári ünnepségen, ahol a tavalyi 20 után újabb 23 megyei vállalkozás, illetve vállalkozó kapta meg az elismerő emléklapot arról, hogy a hatóság pozitív listájára került. Balogh Ibolya, a megyei kormányhivatal főigazgatója arról szólt,

hogy a vállalkozások igazi megmérését a fogyasztók végzik, ám a hatóság és a cégek együtt eredményesebbek lehetnek.

A rendezvényen bemutatkozott a dunaújvárosi Pinxit 2003 Kft, amely a megyében egyedülként megkapta a Fogyasztóbarát emblémát, amely a pozitív lista utáni fokozat. Palkovics Miklós elmondta, hogy egy kis büfé üzemeltetésével kezdték, de elégedetlenek voltak a szendvicsek minőségével és maguk kezdték el azok gyártását. Ma már főzőkonyhájuk van, 15 dolgozójuk és áprilistól már Székesfehérváron, Budapesten és Kecskeméten is terjesztik a védőgázos csomagolású szendvicseiket.

<http://duol.hu/gazdasag/pozitiv-listan-ujabb-23-megyei-ceg-1519951>

(dh-online.hu, 2013. február 12., kedd)

Félmillió távhőszámla: levél a miniszterelnöknek

Miskolc - Nyílt levelet írt egyik olvasónk Orbán Viktor miniszterelnöknek, a napokban el is juttatta számára, s portálunk számára is.

Letölthető Félmillió távhő szolgáltatói számlák terhelik a panellakókat! - Nyílt levél Orbán Viktor Miniszterelnök Úrnak

Az asszony, K.A. Éva

(teljes neve és címe szerkesztőségünkben) kálváriájáról korábban beszámolt portálunk.

Levelét így kezdi: "jelen pozitív politikai miliőben, melyben Ön és Kormányja azon igyekszik, hogy az átlagos magyar lakosság tetemes közüzemi és lakásfenntartási fizetési kötelezettségét csökkentse, hogy a számlák értelmezhetőségét nyilvánvalóvá tegye, és fokozni kívánja a fogyasztóvédelem hatékonyságát, van egy évek óta fennálló probléma, amely a mai napig nem lett kivizsgálva.

"

Elvesztette a pert

(Olvasónk története: több száz ezer forintba rúgó távhő-elszámoló számláját igazságtalannak érezve nem fizette ki azt, a Mihő Kft. pert indított ellene. Az asszony a pert elsőfokon elvesztette. A bíró – erről portálunkon nyilatkozott az ítélet után, a cikk 2012. 09.29-én jelent meg – nem ítéltetett másként, jogszerűen döntött, de maga is igazságtalannak tartotta a döntést. Hozzáfűzte, törvényt módosítás segíthetne, ám ebben a mai napig nem történt előrelépés.)

K.A. Éva

Így ír a miniszterelnöknek: "a témában megkeresett hatóságok: B.-A.-Z. Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség, Kovács Pál államtitkár, Dr. Fónagy János államtitkár és a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, a Nemzeti Mérésügyi Hatóság panaszomat és kérelmemet a többi károsultal együtt "érdemi vizsgálat nélkül" hatáskör hiányában elutasította.

"

A szakmája szerint kohómérnök levélíró részletesen, adatokkal alátámasztva írja le történetét. A levélből kiderül, az éves előlegszámlákon túl kapott említett, 484 ezer forintos távhő elszámoló számla – ezt a szakértői vizsgálat is alátámasztotta – a fizikailag felhasználható hőmennyiségnél 10-szer nagyobb összeget tartalmazott. Vagyis a 33 lakásos társasház éves összes hőfogyasztásának 20,41 százalékát eszerint ő használta fel.

A levélben K.A. Éva

kifejtette azt is, hogy szerinte mi lehet az oka a magas számlának, tételeit szakértői véleményekkel alá is támasztja.

Mi az oka?

Szerinte a Techem-es költségmegosztó nem hőmennyiségmérő, nem mérőműszer, nem hitelesített, és nem is hitelesíthető. Ennél fogva nem alkalmas joghatályos mérésre. Sem a magyar jogszabályi előírásoknak, sem a magyar szabványoknak nem felel meg.

Szerinte a költségosztó eszközöket nem a hazai fűtési rendszerekhez és fűtőtestekhez fejlesztették ki. Különösen igaz ez a távfűtött panelépületek és lakások esetében, melyeket tömbfűtésre terveztek.

A költségmegosztásra nincs megfelelő jogszabály. A jelenleg érvényes jogszabályi előírások és a 104/2011 (VI.29) Kormányrendelet jelenleg túl nagy liberalitást ad a lakóközösségnek: a módosítás a felhasználó lakóközösség döntésén múlik.

A Kormányrendelet (§8230;) nem állapít meg minimum értéket, ami szintén nem lehetséges, hogy egy lakás éves hőfogyasztása nulla legyen, még akkor sem, ha a szabályozó szelepek le vannak zárva.

"Az ismertetett ügy sokakat érint, több van bírósági szakaszban, ezért tisztelettel kérem a Miniszterelnök Úr segítségét, állásfoglalását és intézkedést, hogy ártatlan emberek ne kerüljenek Magyarországon ilyen megalázó, kiszolgáltatott és ellehetetlenített helyzetbe

", zárja levelét K.A. Éva olvasónk.

Az ügy háttere

A probléma a költségosztóval rendelkező panelházak lakóit érinti. A fűtési szezon idején a lakók átalányt fizetnek, majd mikor leolvassák a ház fogyasztását, kapják meg az elszámoló számlát. A földszintiek – mivel nekik muszáj fűteniük, hiszen a ház tetejéről indított melegvíz mire hozzájuk leér, kihűl – sokat fizetnek. A fentieknél – a forró víz és a felszálló hő hatására mindig meleg van – a radiátor végig nullán áll – vissza is kapnak a befizetett átalányból.

A probléma kapcsán 2011-ben már alkottak kormányrendeletet, amely korrekciós tényezők alkalmazását javasolja, azonban nem kötelező az alkalmazása (meg kell szavaztatni a lakóközösséggel, ám ki szavazna úgy, hogy többet kelljen fizetnie?) de ha mégis megtörténne, legfeljebb csökkennének a különbségek. Jelenleg a tekintélyes elszámoló számlát kézbe kapók számára nincs jogorvoslat.

<http://www.szon.hu/felmillios-tavhoszamla-level-a-miniszterelnoknek/2192520>

(szon.hu, 2013. február 12., kedd)

Nem tartja indokoltnak a rendszámcserét az autóklub

A Magyar Autóklub nem tartja indokoltnak a területi rendszám bevezetését, bíznak benne, hogy a döntéshozók nem engednek a lobbierdekeknek.

A területi rendszám bevezetésénél a Magyar Autóklub országos elnökségének nincs információja, adata olyan többletértékről, amely indokoltá tenné a tervezett változást, és ami arányban állna a mintegy 40-50 milliárd forintos, az autósok pénztárcáját terhelő ráfordítással.

Szudár Lajos, az autóklub Békés megyei elnöke elmondta, a közigazgatás korszerűsítésének alappillére az elektronikus adatfeldolgozás, az adatok elektronikus tárolása és továbbítása, valamint az egyes adatbázisok összekötése. Így a valós idejű adatszolgáltatás a jelenlegi rendszer keretében is megoldott.

A cikk a hirdetés után folytatódik

- A lakosság, és ezen belül a tulajdonított autósok terheinek további növelése nem támogatható - hangsúlyozta Szudár Lajos. - A rendszámcsere és az ehhez kapcsolódó forgalmi engedély cseréje önmagában - jelenlegi árszinten is - meghaladja a 15 ezer forintot, és ehhez jön értelemszerűen többek között az autópálya-matrica, a behajtási és parkolási engedélyek cseréje, a kötelező és casco-biztosítások módosítása. Mindez rendkívül jelentős, indokolatlan anyagi és időbeli ráfordítást kíván meg az autósoktól.

Szudár Lajos elmondta, érdekvédelmi szervezetük ebben a témakörben idén januárban és szeptemberben a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumot, 2012. októberében pedig az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Bizottságát tájékoztatta álláspontjáról és tapasztalatairól, és eltökélt a kormányzati szervek felé történő intenzív kommunikáció folytatásában. Bíznak abban, hogy a

döntéshozatal során a racionalitás jut érvényre, és a döntéshozó nem enged teret bizonyos lobbierdekeknek.

- A területi rendszám bevezetésénél nincs információnk, adatunk olyan többletértékről, amely indokoltá tenné a tervezett változást, és ami arányban állna a mintegy 40-50 milliárd forintos, az autósok pénztárcáját terhelő ráfordítással - magyarázta Szudár Lajos. - A túladóztatott autósok terheinek további növelése nem támogatható.

Az Autó-Motor ott van a Facebookon is!

Klikkelj ide, és lájkolj minket a legérdekesebb hírekért és a lappal kapcsolatos friss infókért!

<http://www.automotor.hu/aktualis/nem-tartja-indokoltnak-a-rendszamcseret-az-autoklub-469634>

(automotor.hu, 2013. február 12., kedd)

A negyedik negyedévben 1750 fogyasztói kérelem érkezett a PSZÁF-hoz

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF) 2012 negyedik negyedévében összesen 1750 darab fogyasztói kérelem érkezett, 8,7 százalékkal több, mint az előző negyedévben, ugyanakkor 38,6 százalékkal kevesebb, mint egy évvel korábban - derül ki a PSZÁF 2012. negyedik negyedévi fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről készült jelentésből.

A pénzügyi kérelmek száma (1233 darab) 2012 harmadik negyedévéhez képest 13 százalékkal nőtt, részaránya pedig az előző időszakokhoz hasonlóan még mindig a legjelentősebb: az összes kérelem több mint kétharmadát teszi ki. A biztosítói szektort érintő kérelmek az összes kérelem közel negyedét foglalják magukba.

A pénz- és tőkepiaci szektorban a legtöbb kérelem (903 darab) továbbra is a bankokkal kapcsolatban érkezett. A pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek száma az elmúlt időszakban érdemben nem változott, részarányuk az év során 15-20 százalék között ingadozott.

A pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy háromnegyede (914 darab) - a korábbi negyedévekhez hasonlóan - a hitelezéssel volt kapcsolatos. Darabszámuk az egy évvel korábbihoz képest jelentősen, mintegy 30 százalékkal visszaesett, aminek oka a bázisidőszakban ugrásszerűen megemelkedett, jórészt a vég

törlesztés

sel kapcsolatos kérelmek magas száma. Az előző negyedévéhez képest kismértékű, 10,1 százalékos emelkedés figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő szolgáltatástípusok közül a jelzálog alapú (lakáscélú és szabad felhasználású)

deviza

hitelek 2011-2012 fordulóján tapasztalt kiugró növekedését 2012-ben jelentős visszaesés követte, majd a negyedik negyedévben az adatok ismét emelkedést mutatnak.

A devizaalapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos beadványok száma és aránya jelentősen nőtt mind az előző évhez, mint az előző negyedévhez képest. A vizsgált időszakban a jelzálog alapú devizahiteleket érintő ügyeken belül a rögzített árfolyamon történő törlesztéssel ("árfolyamgát") kapcsolatosan is érkeztek már kérelmek a felügyelethez, azonban ezek száma marginális (12 darab).

A leggyakrabban előforduló kérelemtípusok továbbra is az elszámolások,

megbízás

ok

teljesítés

ével, a szolgáltatások minőségével és a hiányos tájékoztatással összefüggő ügyek. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy a negyedik negyedévben a

kamat

ok mértékével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatos kérelmek száma több, mint kétszeresére emelkedett 2011 azonos időszakához képest.

A biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek 2012 negyedik negyedévében - az elmúlt negyedévekhez hasonlóan - az összes fogyasztói kérelem közel negyedét (405 darab) tették ki. A szolgáltatástípusok szerint a legjelentősebb részarányt (31,1 százalék) képviselő kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal (kgfb) kapcsolatos kérelmek száma 2011 azonos időszakához viszonyítva több mint 20 százalékkal emelkedett, míg a kérelmetípusok alapján a kárügyintézés elhúzódásával kapcsolatos kérelmek száma nőtt jelentősen mind az előző negyedévhez, mind az előző évhez képest.

A pénztári szektorra érkezett kérelmek száma a magán-nyugdíjpénztári rendszer átalakítása során megállapított, úgynevezett visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek következtében 2011 harmadik negyedéve és 2012 első negyedéve között a többszörösére nőtt, de az azóta eltelt időszakban gyakorlatilag visszaállt a korábbi szintre.

Az önkéntes nyugdíjpénztárakra érkezett kérelmek száma igen alacsony (a tavalyi negyedik negyévben 5 darab); az egészségpénztárakkal, illetve az önsegélyező pénztárakkal kapcsolatban már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a felügyelethez.

<http://www.bankkartya.hu/?cikk=10645>

(bankkartya.hu, 2013. február 12., kedd)

Reményhálózat

Hívogató MLM-üzlet

Világszerte növekednek a direkt értékesítő vállalatok, miközben a hazai piacot be sem jegyzett, adókerülő cégek igyekeznek megcsapolni.

Kőhajításnyira a Lehel piactól töretlenül mosolygó fiatal nők fogadják a rideg, modern épület kis lakásában az esti vendégeket. Közvetlen a hangulat, már a bejáratú ajtóban összetegeződnek az érkezőkkel. A falra szerelt kivetítőt leszámítva panelnappalinnak beillő szobában zavart, szemlesütős a várakozás. A tucatnyi vendég főleg friss diplomás korú lány és fiú, bár egy arany pecsétgyűrűs szakállas nyugdíjas is próbál fesztelenkedni a kényelmetlen dizájnlocán. A későn érkezőknek már csak pótszék jut. Csinos nő perdül a projektor elé. A „világon egyedülálló, prémium kategóriás, csak természetes anyagokat, de gyermekmunkát nem tartalmazó” virtuális termékzönből különösen az alsó-felső használatra, aranyérre és ajakápolásra is hatásos készítmény megragadó.

Van, akinek hamar elege lesz a marketingmaszlagból, és szó nélkül távozik, de a többség szenvtelenül, üres tekintettel szemlél. Még a minimum 3, de akár 18 százalékos jutalék, a sokmillió bevétel hallatán is alig látszanak a hallgatóságon a belső vívódás jelei. Nehéz a döntés, belépjenek-e a gazdagsággal csábító ügynökvilág, a multilevel marketing, avagy a hálózatos értékesítés aranyozott bádogkapuján.

Kezdő csomagok

A bő egyórás puhítás vérszegény más termékértékesítő, beszervező show-khoz képest. Utóbbiakon kőgazdag sikerügynökök óriásplakátnyi, sok millió forintos bónuszcsékket lobogtatnak, és a forgalommal kiérdemelt luxusutazások ámulatba ejtő képeivel motiválják a csóró leendő ügynökpálántát. Ezúttal a maga nemében még hihető, pár százezer forintos havi jövedelem és egy utószezon horvát tengerparti ingyenpancsolás volt a fékezett hatású csáberő.

Válság idején sokaknak ennyi is elég. Akinek nincs sem állása, sem pénze önálló vállalkozásra, csak pár tízezer forintja a „kezdő termékcsomag” megvásárlására, az jobb híján az MLM-cégeknél kopogtat. A megkérdezettek között olyan lelkes piaci szereplő is volt, aki szerint az elmúlt két

évben a magyarországi MLM történetében rekordnak számító összeget költöttek az üzlet elkezdéséhez szükséges csomagok megvásárlására. A profi hálózatépítő Kósa L. Adolf szerint az utóbbi időben fokozottan növekedett az MLM iránti érdeklődés. Ez nem csak a válság hatása, számít a fogyasztók növekvő bizalma az ismerősüktől vásárolt termékek iránt. De nem is a fogyasztók, hanem főleg az üzleti partnerek száma növekszik, olyan jó nevű vállalkozóké is, akik eddig lefitymálták az MLM-et.

Pál Kata, az étrend-kiegészítőket és kozmetikumokat forgalmazó Nu Skin Enterprises kelet-európai regionális értékesítési alelnöke arról számolt be, hogy a cég tavaly 2,17 milliárd dolláros árbevételt ért el, ez 24 százalékos növekedés 2011-hez képest. Európa 52,8 millió dollárral járult hozzá a forgalomhoz.

Pár év távlatában a szektor globális növekedése is dinamikus. Míg 2003-ban világszerte 49 millió értékesítő 88,4 milliárd dollárt termelt ki, 2010-ben már 91,5 milliós létszám több mint 157,5 milliárdot. Itthon a Közvetlen Értékesítők Szövetségébe (KÉSZ) tömörült 13 cég 185 879 értékesítője 2011-ben 28,4 milliárd forint összfordalmat bonyolított. Ehhez jön a KÉSZ-en kívüli mintegy 100 direkt értékesítő cég 13 milliárdos bevétele. A szűk 42 milliárdos piacnagyság 3 milliárdos növekedést takart 2010-hez képest.

A fogalmaknál érdemes egy pillanatra megállni, mert a közvetlen értékesítés nem egyenlő az MLM-mel. Vannak olyan cégek, amelyek szintén személyesen adnak el, de a disztribútor alá nem épül olyan munkatársi csoport, amelynek forgalma után jutalékot kap. Ez utóbbi az MLM sajátossága. Ezért a fenti 42 milliárdos összegnek csak körülbelül a kétharmada az MLM-piac nagysága.

Az állítások igaza

A szektorban szinte kötelező sikerkommunikáció ellenére a bejegyzett hazai vállalatok mérlegbeszámolói alapján mintha fogyna a dinamika. Gaál László, a Flavon Group Kft. ügyvezetője is hiába számított arra, hogy az állás nélküliek nagy számban jelentkeznek majd itthon a magyar központú, de immár nemzetközi MLM-cégénél, nem így lett. „Nálunk nincs létszámstop, bárki belevághat az üzletbe, mégis szerény a növekedés” – mondja Gaál. Míg három évvel ezelőtt telt házzal tartották a prezentációkat, manapság a korábbi 100 helyett jó, ha 40-en részt vesznek egy-egy bemutatón.

A 8 éve piacon lévő Flavon fogyasztói klubján keresztül értékesíti főleg felső középkezdő kategóriás étrend-kiegészítőkből, zöldség- és gyümölcskoncentrátumokból álló termékkörét. A hálózatba tavaly csaknem 170 ezer fogyasztó és terjesztő tartozott. A létszám alig harmadát alkotó, magasabb szinten álló, főfoglalkozású terjesztők forgalma tavaly is tovább nőtt, de a kezdő, egy-két éve egyéni vállalkozóké stagnált vagy csökkent. Az ügyvezető szerint azért, mert az emberek „nem munkát, hanem munkahelyet keresnek”, szívesebben választanak kis havi fixet, mint sikerdíjat.

Valószínűleg azért is kopogtatnak kevesebben, mert sok tudnivaló fenn van az interneten, csak az jön, aki tudatosan értékesítéssel akar foglalkozni. Bár itthon nem nő, külföldön dinamikusan bővül a három cégből álló csoport forgalma. A vállalkozásnak saját irodája van Lengyelországban, Törökországban és az Egyesült Államokban, termékei eljutnak Angliába, Szlovákiába, Csehországba, Romániába, és a hálózatépítés előkészítésénél tartanak Svédországban, Portugáliában.

Az egyebek mellett tisztítószereket, kozmetikumokat és táplálékkiegészítőket forgalmazó Amway nemzetközi hálózata is töretlenül nő világszerte, de Gárdus Péter, az Amway Hungaria Marketing Kft. ügyvezetője 20 éves kereskedelmi rutinnal mégis óvatos. A magyar piacon a gazdasági visszaesés hatására stagnálásra, a tavalyi, több mint 4 milliárdos árbevétel megismétlésére számít az idén.

Magyarázatra szorul, hogy míg egyes cégek rekordokról számolnak be, több évtizedes nagy márkák itthon egy helyben járnak. Sztruhala Szilveszter, a Sunrider Hungary Kft. ügyvezetője és a KÉSZ elnöke szerint a forgalom egy része különféle „csodatermékeket” hirdető, gyakran ismeretlen háttérű vállalkozásoknál jelenik meg. A jelenséget Kósa L. Adolf hasonlóan magyarázza: az emberek sok olyan hálózatba is betették a pénzüket, amelyről szerinte az első pillanatban látszott, hogy nem lett volna szabad. Nem tudják ugyanis, milyen szempontok alapján válasszanak céget a hálózatépítéshez. „Benyalják, amit mondanak nekik, ahelyett, hogy meggyőződnenek az állítások igazáról” – teszi érthetővé Kósa.

Offshore piramis

Rengeteg kókler vállalkozás van ugyanis, amely azzal csábít, hogy számlára küldi külföldről a jutalékot. Ha az illető akarja, majd leadózza. A NAV azonban nem veszi jó néven, hogy az országban folytatott kereskedelem után nem itt adóznak, vagy egyáltalán nem fizetik meg a közterhet. De sok cég nem csak emiatt szívódik fel, sok a baj az újonnan piacra lépők hozzáértésével, stabilitásával, termékstruktúrájával, stratégiájával is.

Ezek a tisztavirág-életű forgalmazói csoportok ritka kivétellel Magyarországon nincsenek is bejegyezve, figyelmen kívül hagyják a magyar szabályokat, vállalkozói engedélyt sem kérnek a forgalmazóktól. Az adófizetést mellőzve, offshore cégen keresztül a legális konkurenseknél nagyobb jutalékot tudnak fizetni – ha fizetnek. Nem egy ilyen hálózat ugyanis valójában piramissjátékként működik: mesés jutalékot ígér, de végül nem fizet. Sokan, akik elhiszik, hogy rövid időn belül meg tudják tízszerezni a frissen feltűnt hálózatba tett befektetésüket, még a lakásukra félretett megtakarításukat is beteszik, és elvesztik.

Gaál László maga is ismer ilyen eseteket, ezért aggódva figyeli, hogy az MLM-be egyre több kétes eredetű vállalkozás érkezik. Ha a hatóságok nem lépnek időben, nehéz lesz újra megértetni az emberekkel, hogy az MLM nem piramissjáték, hanem egy viszonylag új kereskedelmi forma, amelyben ugyanúgy vannak tisztességes és szélhámos cégek, mint a többi szektorban. „Ezért nem értem például, hogy a legutóbbi ilyen botránynál miért tudott oly sokáig engedély nélkül tevékenykedni az érintett cég, hiszen nem volt kötvénygyűjtési engedélye” – jegyzi meg Gaál László.

Egy aktuális eset például az Organic Mission nevű vállalkozásé. Ez étrend-kiegészítőket forgalmaz MLM-rendszerben, ám emellett furcsa pénzügyi termékeket is értékesített, emiatt felkerült a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének figyelmeztető, engedéllyel nem rendelkező szolgáltatókat tartalmazó listájára.

Gaál szerint így sincs látványos eredmény az ellenőrzésben, pedig mindenki tudja a szakmában, ki a szélhámos. A feketekereskedelem aránya emiatt már riasztó méreteket öltött, becslések szerint megközelíti a húsiparra jellemző egyharmados mértéket. A KÉSZ-be tömörült cégek ezért szigorú etikai kódexet fogadtak el, amely reményeik szerint kellő garanciát ad a partnereknek a korrekt működésre.

Nem csodaszer

Az MLM Gárdus Péter szerint önmagában nem válságálló, és nem is garancia a sikerre. Fogyasztóképes keresletre van szüksége, mint bármely hagyományos vállalkozásnak, és mindennap bizonyítania kell a hozzáadott érték valóságát. Ebben pedig meglepően hasonló módszereket követnek a cégek. Bár a külső szemlélők szerint költségeiket könnyű lenne csökkenteni például az esetenként bicskanyitogatóan magas jutalékok lefaragásával, de nem megy, mert ez a rendszer alapja.

„Mi abból élünk, hogy a termékforgalmazók jól keresnek azon, amit csinálnak” – tisztázza Gárdus Péter. A jutalékokat ezért nem csökkenti, legfeljebb emelheti a vállalat. Pedig már így is nagy pénzről van szó, tavaly mintegy 1,2 milliárd forint jutalékot fizetett ki a hálózat a körülbelül 30 ezer termékértékesítőjének. Már 50 ezer forintos forgalom után jár 3 százalék visszatérítés, és a kimutatott forgalomnövekedéssel a jutalékoknak nincs is felső határa.

A legbátrabban a Sunrider próbálta mérsékelni a jutalékokat, hogy a fogyasztói árait 40 százalékkal, valamint a különböző szintekhez tartozó követelményeket is jelentősen csökkenthesse. De nem vált be. Sztruhala Szilveszter szerint a termékértékesítők egy része nem a forgalom várt felfuttatásával reagált, teljesítményük az új minimumkövetelmények szintjére csökkent. Márciustól ezért megújított ösztönző rendszert vezet be a cég a forgalmazók motiválására.

A hazai MLM-piac dinamikus növekedéséhez azonban az értékesítési forma megítélésén is javítani kell, de a szövetségi elnök szerint a közvélekedés itthon lassan változik. Annak ellenére, hogy a KÉSZ az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettel együttműködve nagy erőfeszítést tesz a közvélemény felvilágosítása érdekében. A nehézségek ellenére egyes hálózatvezetők bíznak az idei évben. Gaál László például 50 százalékos forgalomnövekedésre számít.

SZIRMAI S. PÉTER

(Figyelő, 2013. február 14., 42-44. oldal)

Aligha indul időben az útdíjszedő rendszer

Leállította a fejlesztési tárca a háttértárgyalásokat a meghíúsult útdíjtender résztvevőivel, annak ellenére, hogy több társaság működőképes megoldásokat kínált a teherautósok megsarcolására kiépítendő új útdíjszedő rendszer kialakítására - tudta meg lapunk. Így szakértők egyre kevésbé tartják valószínűnek, hogy az év közepén elindulhat az elektronikus díjfizetés a kormány által kijelölt 6300 kilométer hosszú útszakaszon. Elemzők úgy vélik: ha a hónap végéig nem születik megállapodás a díjszedő rendszer beszállítójával, júliusra szinte biztosan nem állhat üzembe semmilyen korszerű járműkövető technológia. Ezért valamilyen primitív megoldás alkalmazása - például a „kézi jegyszedés” - történhet majd meg a hazai utakon. Ez pedig ellentétes lenne az Európai Unió direktívájával, amely előírja, hogy a tagországoknak lehetővé kell tenniük a járművek megállás nélküli haladását a különböző útszakaszokon.

Hozzáértők megerősítették: sem a kormány, sem az Állami Autópálya Kezelő (ÁAK) Zrt. nem rendelkezik olyan műszaki megoldással, amely lehetővé tenné, hogy Orbán Viktor miniszterelnök ígéretéhez híven a kormányzat saját maga telepítse és működtesse az új gépjármű-felügyeleti rendszert. A kabinet ugyanis egyelőre nem rendelkezik a tehergépkocsikba építendő jeladókkal, nincsenek eszközei az érzékelőkapuk kiépítésére, vagy egy műholdas helymeghatározó rendszer működtetésére, s nem létezik még az adatkezelő központ sem, amely a több százezer jármű mozgásáról beérkező információkat képes lenne kezelni. Mindezek ellenére a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) a hét elején is megerősítette, hogy az év közepén elindul a kijelölt szakaszokon a megtett úttal arányos díjak beszedése a 3,5 tonna súly feletti teherkocsiktól. A tárca változatlanul azt állítja, hogy befolyik majd az államkasszába a díjbevételekből remélt 75 milliárd forint.

Németh Lászlóné fejlesztési miniszter válaszából, amelyet a héten Tóth Csaba MSZP-s országgyűlési képviselőnek adott, az is kiderül: az Állami Autópálya Kezelő Zrt. által bonyolított e-útdíjtenderen győztesnek kihirdetett Getronics Magyarország Kft. visszalépése nem tekinthető jogszerűtlennek, s a közbeszerzési eljárás a jogszabályi előírásoknak megfelelően, szabályosan, versenysemlegesen zajlott. Szerinte nem az ajánlatkérő felelőssége a nyertes ajánlattevő visszalépése.

A Getronics döntésének azonban következményei vannak, mivel a vállalat az elállás miatt elbukta a húszmillió forint biztosítékot, amit le kellett tennie. Emellett az ÁAK szerint a pályázatnál sérülhetett a verseny tisztasága, ezért a társaság a rendőrséghez és a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordul az ügyben. Ez pedig egyes szakértők szerint azért furcsa, mert éppen az ÁAK, illetve a szaktárca támogatta minden eszközzel a Getronics befutását az útdíjtenderen. A Getronics azzal indokolta visszalépését, hogy a konkurens cégek megkeresték alvállalkozóit, amelyek a külső nyomás miatt végül elálltak korábbi vállalásuktól.

(Népszava, 2013. február 14., csütörtök, 5. oldal)

Harc a temetésekért?

Korábbi írásunkra reagálva több Fehérváron működő temetkezési szolgáltató cég is megkereste a Hírlapot. Mint mondták, a gazdasági versenyhivatalhoz fordulnak, mert az új rendszer gyakorlatilag feleslegessé, lehetetlenné teszi munkájukat. Januártól több szolgáltatást (például ravatalozást, temetőn belüli szállítást) kötelező megrendelni a temetők üzemeltetését végző cégtől, amelyekért külön fizetni is kell.

A magáncégek szerint így már nincs lehetőség az olcsó temetésekre, amelyeknél például nem ravataloztak vagy éppen a hangosításon is spóroltak. A másik oldal, a rendeletet alkotók viszont éppen azt várják az új rendtől, hogy átláthatóbbak, alacsonyabbak lesznek az árak. A temetkezési törvény lehetőséget ad arra, hogy a köztulajdonban álló cégek több jogosítványt szerezzenek az általuk fenntartott temetők üzemeltetésében.

Kétszer írtunk már arról, hogy januártól új rendszer alapján működik a temetés Fehérváron: a temetőn belüli halottszállítást, a sírásást, visszahantolást és a hűtést kötelezően meg kell rendelni az üzemeltetőtől. A rendelet elvileg tehát nem tiltja, hogy továbbra is bármely temetkezési cég végezzen temetést, ám a lapunkat újól megkereső szolgáltatók szerint a gyakorlatban mégsem tudnak dolgozni, a meghozott intézkedések versenykorlátozóak, s szükségtelenné, lehetetlenné teszik a többi szolgáltató működését: - Mostantól csak a hangosítást, a sírba helyezést, a koszorú és a sírjelző elhelyezését végezhetjük a temetésen, ugyanakkor a temetőüzemeltető szakszemélyzet biztosítása címmel akkor is felszámolja a díjat, ha az említett mozzanatokat mi végezzük.

A temetkezési vállalkozók már elküldték beadványukat a fogyasztóvédelemhez (Fotó: Lovász Lilla)

- Egyértelmű, hogy a hozzátartozó nem fog másik temetkezési szolgáltatóhoz fordulni, ha az üzemeltető kötelezően kifizettet minden, a temetés lebonyolításához szükséges szolgáltatást - mondja Piros János, az Inri Bt. ügyvezetője, akik a Végtszjelet temetésszervező Kft. bevonásával végzik Fehérváron és a megye több pontján is a temetést.

- Nagyon sok embernek nincs kétszázezer forintja a temetésre! Eddig ilyen esetekben nem ravataloztunk, a hozzátartozók a sír mellett vettek végső búcsút az elhunyttól. Januártól ez és több más is kötelezővé vált, ami nem csak megdrágítja a temetést, de mivel kötelező a Városgondnokság szolgáltatásait igénybe venni, a hozzátartozó nem döntheti el, kivel temettet - tette hozzá Piros János.

Galériák

Panaszkodnak a temetkezési vállalkozók

Fotó: Lovász Lilla

1

A városban működő másik cég, a Concordia Temetkezési Kft. is reagált legutóbbi írásunkra. Mint Zilahy Levente ügyvezető kiemelte, kényszerhelyzetbe kerültek, miután január 1-jétől a rendelet szerint 300 ezer forintot kell fizetniük havonta, ha azt szeretnék, hogy a hét bármelyik napján tudjanak időpontot kérni a temetéshez. Ez akkora összeg, amit nehéz kitermelni, így alkalmazottak elbocsájtására kényszerülnek. Januárra kifizették a díjat, de februárban már nem,

ugyanis tapasztalatuk szerint nem igazán működik az időpontkérés: hiába szeretne egy bizonyos napra temetést kérni a hozzátartozó, ez általában nem sikerül.

- A döntéshozók azzal érvelnek, hogy mindentől olcsóbb lesz a temetkezés. Tapasztalatunk ezt nem igazolja, ráadásul a mi filozófiánk mindig is a minőség volt, soha nem az, hogy a legolcsóbbak legyünk. Miért nem döntheti el a hozzátartozó, hogy milyen színvonalú temetést kér és azt kitől rendeli meg? Január óta például három zenei csomag közül választhatnak csak a gyászolók, ha mi temettünk, nálunk bármilyen zenét hozhattak - tette hozzá Zilahy Levente.

A helyzet miatt az Inri Bt. már elküldte beadványát a Gazdasági Versenyhivatalhoz és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, a Borostyán Kft. és a Concordia Kft. pedig ugyancsak jogi lépéseket tett.

<http://duol.hu/hirek/harc-a-temetesekert-1520016>

(dh-online.hu, 2013. február 13., szerda)

A Telenor 2,4 milliárdot fizetett be távközlési adóként

A Telenor 2,4 milliárd forintot fizetett be az új távközlési adó és további 2,4 milliárd forintot válságadó címén a negyedik negyedévben.

hirdetés

A vállalat 42,043 milliárd forint árbevételre tett szert 2012 október-decemberében, szemben a 2011. negyedik negyedévi 41,404 milliárd forinttal. A magasabb kiskereskedelmi árbevétel ellensúlyozta a hívásvégződési díj januári csökkenésének hatását, és egy egyszeri tétel is hozzájárult a növekedéshez a magyarázat szerint.

Az egyszeri tételek nélküli kamat- és adófizetés, valamint értécsökkenési leírás előtti eredménye (EBITDA) 11,654 milliárd forintra csökkent az egy évvel korábbi 11,771 milliárdról. A 2012 második félévében bevezetett új távközlési adó negatív hatását csak részben ellensúlyozta a nagyobb árbevétel és a működési költségek csökkenése. A Telenor 2,4 milliárd forintot fizetett be az új távközlési adó és további 2,4 milliárd forintot válságadó címén a negyedik negyedévben.

Panaszkezelés az új szabályok tükrében - Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia (Február 21.)

A vállalat ügyfélköre 62 ezer előfizetővel 3 millió 521 ezerre bővült tavaly az utolsó negyedévben, és ezáltal mind a mobil hang, mind a mobilinternet szegmensben nőtt a Telenor piaci részesedése. A használt kártyák száma alapján számított piaci részesedése 31,78 százalék volt 2012 végén, a mobilinternetes piaci részesedése pedig 30,13 százalékot ért el.

Az egy előfizetésre jutó, forintban számított átlagos havi árbevétel 3629 forintra emelkedett tavaly a negyedik negyedévben az egy évvel korábbi 3577 forintról. Beruházásokra 2,35 milliárd forintot költött a vállalat 2012 utolsó negyedévében, szemben a bázisidőszak 8,75 milliárd forintjával. A csökkenés oka, hogy 2011 negyedik negyedévében jelentős beruházásokat igényelt a hálózatmodernizációs program. A norvégiai központú Telenor csoport Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia 11 piacán rendelkezik mobil érdekeltséggel, továbbá 31,67 százalékos részesedése van a 20 ország piacán működő VimpelCom Ltd.-ben.

MTI

.

http://www.mfor.hu/cikkek/A_Telenor_2_4_milliardot_fizetett_be_tavkozlesi_adokent.html

(mfor.hu, 2013. február 13., szerda)

Csapda is lehet a nagy pénz ígérete

Az úgynevezett fogyasztói csoportokban rejlő veszélyekre hívja fel a figyelmet az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület vasi és szombathelyi szervezetének elnöke.

Várallai Károly elmondta: az utóbbi hetekben sok pórul járt személy kereste fel a fogyasztóvédelmi egyesületet, illetve a Békéltető Testületet azzal, hogy hittek a reklámoknak, és a gyors pénzhez jutás reményében jelentős összegeket veszítettek. Az egyik BAR-listás károsult például, akinek sürgősen nagyobb összegre volt szüksége, hirdetés alapján felkeresett egy budapesti vállalkozást. Néhány dokumentum aláírása és 120 ezer forint regisztrációs díj befizetése után kilátásba helyezték, hogy egy hónapon belül megkapja a kért 2,5 millió forintot. Mindez öt hónapja történt, de pénzt a mai napig nem látott. Fel akarta bontani a szerződést, de újra elhitették vele, hogy megkapja a pénzt.

Érdemes elolvasni minden dokumentumot, mielőtt valaki aláírja (Fotó: Kiss Teodóra)

Várallai Károly szerint a panaszost beléptették egy úgynevezett fogyasztói csoportba, amelynek lényege egy-egy nagyobb értékű termékhez vagy ingatlanhoz jutás elősegítése a csoport tagjai által befizetett összegekből. Az ilyen szerveződés legnagyobb problémája az, hogy azt sugallja: ez egy könnyen elérhető hitelezési lehetőség. Azonban erről nincs szó: a tagok nem juthatnak készpénzhez, az áruhoz jutás idejét egyrészt a szerencse határozza meg a sorsolás folytán, másrészt a többi tag előtörlesztése, ami nem számítható ki előre. További probléma, hogy a konstrukcióból szinte lehetetlen kiszállni, így előfordulhat, hogy még a teljes összeg előtörlesztése után is csak a futamidő végén jut hozzá valaki a kívánt termékhez. A befizetett pénz után nem jár kamat.

Az ilyen tevékenységet folytató vállalkozások jogilag teljesen körülbástyázzák magukat. Az aláíratott dokumentumok tartalmát szóban nem ismertetik, azokat a szorult élethelyzetben lévők aláírás előtt, de sokan még később sem olvassák el, vagy nem tudják értelmezni.

- Mindenki fokozottan legyen körültekintő mindenféle irat, szerződés aláírása előtt, mert ennek hiánya súlyos veszteséget okozhat - fogalmazott Várallai Károly.

<http://vaol.hu/gazdasag/csapda-is-lehet-a-nagy-penz-igerete-1520223>

(vasnepe.hu, 2013. február 14., csütörtök)

Lóhúsbotrány Németországban is

AAA

MHO/MTI

- 2013. február 14., csütörtök

Németországot sem kerüli el a lóhúsbotrány - derült ki, miután a Real supermarketlánc bejelentette, hogy lóhúst talált hamisan felcímkézett mirelit lasagne-készítményekben.

Hirdetés

A Real közölte, hogy elővigyázatosságból péntek óta levette polcáról a terméket, de semmi sem utal arra, hogy az ártalmas lehetne a fogyasztók egészségére.

Közben Észak-Rajna-Vesztfália tartomány fogyasztóvédelmi minisztériuma arról számolt be, hogy az európai lóhúsbotrány középpontjában álló francia Comigel élelmiszeripari cég termékeit egy luxemburgi közvetítőcég az elmúlt három hónapban nagy mennyiségben forgalmazta Németország-szerte. A szóban forgó szállítmányokat a gyanú szerint hamisan címkézték fel, mivel a csomagoláson feltüntetett marhahús mellett minden bizonnyal lóhúst is tartalmaznak - mondta el Johannes Remmel tartományi fogyasztóvédelmi miniszter.

A Der Spiegel című német hírmagazin értesülése szerint más német kiskereskedelmi láncok, a Tengelmann, az Edeka, az Eismann, a Markant és a Rewe Dortmund is a Comigeltól vagy

luxemburgi leányvállalatától, a Tavolától szerezték be a gyanúba keveredett gyorsfagyasztott félkész ételeket.

Az Európai Bizottság az elmúlt napokban felszólította a lóhúsbotrányban érintett Európai Unió országokat, hogy vizsgálják ki az ügyet és tegyék meg a fogyasztók bizalmának helyreállításához szükséges intézkedéseket. Az EU szabályozása szerint a lóhús felhasználható húsaruk készítéséhez, feltéve, ha azt feltüntetik az áru csomagolásán.

A botrány a múlt héten robbant ki, miután a brit Élelmiszer-szabványügyi Hivatal (FSA) nagy mennyiségű lóhúst talált a Findus nevű, fagyasztott hústermékek előállítására és nagybani forgalmazására szakosodott svéd vállalat marhahúsosként megjelölt készítményeiben.

A Findusnak a Comigel szállította a szóban forgó készítményeket. Ezekből összesen 16 európai országba exportáltak, egyelőre azonban csak Franciaországban, Nagy-Britanniában, Svédországban és Belgiumban vonták vissza a forgalmazásukat.

Hirdetés

Nyomtatás

Hyde Park - Szóljon Ön is hozzá!

- Regisztráció

Kérjük, csak a témához szóljanak hozzá és tartózkodjanak a becsmérő, trágár szövegektől.

Cikkeink kommentálásához regisztráció szükséges.

Eddigi hozzászólások száma: 0

<http://magyarhirlap.hu/lohusbotrany-nemetorszagban>

(magyarhirlap.hu, 2013. február 14., csütörtök)

Vitarendezési eljárást kér a Malév Air Tours

A Nemzetközi Utazásszervezések 8,4 milliárd forintos keretéről szóló tendert elbíráló döntőbizottsági határozat és értékelés alapján a Malév Air Tours Kft. összesített ajánlata nem tette lehetővé a Közbeszerzési és Ellátási Igazgatósággal (KEF) történő szerződéskötést, írja közleményében az utaztató.

A Malév Air Tours Kft. (MAT) 2013. február 13.-án, 16:53 órakor - az értékelő táblázat nélkül - kapta meg a határozatot, amelyet minden pályázónak együttesen, egy időben küldött el elektronikusan a KEF. A tender eredménye szerint a MAT nem vesz részt a kormányzati utaztatási tevékenységben.

A MAT közleménye szerint az iroda ismeri az egyes ajánlati bontásokon felolvasott, a pályázók által beadott összes árajánlatot és vállalási árat, ezért a döntőbizottság határozatát felülvizsgálandóan előzetes vitarendezési eljárást kér a KEF-től.

"Vállalatunk egyértelmű tájékoztatást kíván kapni, hogy hogyan történhet, hogy az 50%-os súlyozással értékelt, pályázó rendelkezésre álló összes irodaszám esetén az egyik pályázó, a pályázatában megjelölt 93 db irodájából 91 db nem saját, hanem ún. 10%-nál kisebb alvállalkozó által "hozott" irodája miként került bele az értékelésbe. Vajon mit is csinálhat a feladatellátás során az a 91 db iroda, 10%-nál kisebb alvállalkozóként, úgy, hogy az alvállalkozó a fővállalkozónak az összes pályázati irodaszám 98%-t biztosítja. Más szóval, ha 98%-nyi iroda végez tehát 10%-nál kisebb feladatot, az pontosan milyen szolgáltatás-minőségjavítást is jelent a fővállalkozó esetében? Ha 2 db iroda fővállalkozik, 91 db alvállalkozik, akkor hogyan végezhet 10%-nál kevesebb feladatot? Milyen feladatot végezhetnek ezek az alvállalkozói irodák?" - teszik fel a kérdést.

Majd egy újabb problémára is rávilágítanak: "Arról is egyértelmű tájékoztatást akarunk kapni, hogy egy másik pályázó NULLA forintos szolgáltatási árajánlatából származó NULLA forintnyi árbevételből hogyan is tudja kigazdálkodni a tevékenységgel járó költségeit. Szeretnénk megtudni, hogy a véleményünk szerint közbeszerzés, versenytörvény és fogyasztóvédelem minden logikájával, szellemével ellenkező ajánlat ellenére, miből és hogyan tud valaki egy feladatot ellátni,

ha a feladatból származó bevétele NULLA. Szeretnénk megtudni, hogy a döntőbizottság szerint a NULLA pontosan mire is elég 2013-ban?"

Arra is magyarázatot keresnek, hogy a Népszabadság Online már február 13-án 14:16-kor közölte oldalán a hírt, miszerint a Malév Air Tours nem lesz nyertese a pályázatnak. (Holott egy korábbi írásukban még épp az ellenkezőjét sugallták

.) Hogyan szivároghat ki ilyen információ a KEF-ből, ha a pályázók csak majdnem 3 órával később, 16:53-kor veszik kézhez a döntésről szóló értesítést?

A 64 éves Malév Air Tours minden olyan jogi eljárást megindít, mely tisztázza, tisztázhatja a döntés jogszerűségét, közölték.

http://www.turizmusonline.hu/cikk/vitarendezeesi_eljarast_ker_a_malev_air_tours

(turizmusonline.hu, 2013. február 14., csütörtök)

Hajmeresztő rezsizámlázási cselek - Önnel is megtörténhet

Tömegesen érkeznek a fogyasztói panaszbeadványok a Magyar Energia Hivatalhoz az energiaszolgáltatók tevékenységével kapcsolatban, de a fogyasztóvédelmi hatóság is kiemelten foglalkozik a témával. Értesüléseink szerint jóval több mint tízezer ügy kezelése van folyamatban a hivatalnál, ez azonban vélhetően csak a jéghegy csúcsa.

Hogyan néz ki vállalkozása befektetői, vagy banki szemmel?Megtudhatja a KKV Turbóval!

Noha az energiaiparban vannak a legszigorúbb fogyasztóvédelmi szabályok Magyarországon - mivel a szektor kiemelt fontosságú alapszolgáltatást biztosít -, mégis számtalan negatív visszajelzés jut el a szolgáltatók elszámolási, számlázási, kikapcsolási és panaszkezelési gyakorlatával kapcsolatban a fogyasztóvédelemhez és a Magyar Energia Hivatalhoz. Az energetikára nemzetközi viszonylatban is kiemelt fogyasztóvédelmi előírások vonatkoznak.

Itthon az energiaellátással kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatokat a Magyar Energia Hivatal (MEH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) látja el. A MEH foglalkozik a szolgáltatás minőségével, a jogszabályokban előírt ügyfélkezelési feladatokkal és a szabálytalan vételezéssel kapcsolatos lakossági panaszokkal, míg az NFH a számlázással kapcsolatos panaszügyintézkést végzi.

Dagad a dosszié

A Magyar Energia Hivatal évente dinamikusan növekvő mennyiségű ügyet kezel, 2012-ben közel négyezer panasz érkezett, melyek jelentős többségét lakossági fogyasztók küldték be - tudtuk meg a MEH-től. Értesüléseink szerint azonban összességében mintegy 12 ezer panaszos ügy van a hivatal előtt.

A tavalyi panaszok több mint fele szerződésszegéssel volt kapcsolatos. Mivel minden egyes panaszt egyedileg vizsgál a hivatal, az ügyek kezelésének és kivizsgálásának ideje eltérő, átlagban 120 napot vesz igénybe, melybe beletartozik az ügy elbírálásához szükséges valamennyi adat és dokumentum beszerzése érdekében a fogyasztóval folytatott levelezés is.

A 2008 és 2012 között kezelt panaszok 37,5 százalékát találta jogosnak a MEH, a reklamációt a fennmaradó 62,5 százalékban elutasították. Bár ez utóbbiak száma magasnak tekinthető, ráadásul sok panaszt a felhasználó visszavont, az igazoltan sérelmes ügyek száma így is igen jelentős. Nyilvánvaló mindemellett, hogy ez az esetszám csak a töredékét jelentheti a valóban megtörtént, ám a (főleg kis) fogyasztók által nem realizált szolgáltatói hibáknak. Ha a módszert nem is, a szektor szigorúbb szabályozását célzó szándékokat ez mindenképpen igazolni látszik.

Kikapcsolás túlfizetéssel

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) is kiemelten foglalkozik a témával, az elmúlt időszakban számos, a szolgáltatók tevékenységével kapcsolatos eljárás folyt. Súlyosbító körülmény lehet, hogy a panaszokra nem egyszer érdemi választ sem adnak az ügyfélnek a szolgáltatók

Az esetek között például előfordult olyan, amikor annak dacára kapcsolták le a fogyasztót, hogy 80 ezer forintos túlfizetéssel rendelkezett. Az is megtörtént, hogy a fogyasztó mérőórája

meghibásodott, azonban a szolgáltató a hibás mérés időszakára nem a hatályos jogszabály szerinti kétéves elévülési idővel számolta ki a korrekciós számlát, hanem öt évre visszamenőleg követelte a fogyasztás díját. Egy másik esetben a fogyasztó egy kétmillió, később 750 ezer forintba módosított villanyszámlát kapott. Kiderült, hogy a magas összeg a mérőóra öt éven át tartó hibás leolvasására vezethető vissza, ugyanis a leolvasó az óra utolsó karakterét tévesen, tizedes számként vette figyelembe. Ezt azonban a szolgáltatói bürokratikus gépezet elsőre a fogyasztó hibájának tulajdonította, jókora tartozást állapítva meg.

Amennyiben a Magyar Energia Hivatalhoz beérkezett panaszt jogosnak minősítik, a hivatal kötelezi a társaságot a határozatban foglaltak végrehajtására. Az NFH a szabályok megszegése esetén bírságot vethet ki, a fogyasztó pedig kötbérre tarthat igényt - a hatóság milliós nagyságrendű bírságot is szabott már ki.

http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/hajmereszto_rezsizsamlazasi_cselek_onnel_is_megtortenhet.545280.html

(Napi.hu, 2013. február 14., csütörtök)

2 hónap alatt szétmálló cipő a Player's Roomból

Bár a Homár és a Békéltető Testület egyik fix visszatérő eleme a Player's Room cipőbolt, mindig akad új vevő. Generel cipője 2 hónap alatt atomjaira hullott, amire a szakvizsgálat természetesen megállapította, hogy nem rendeltetésszerűen használta. Bónusz factoid: 2012-ben 30 ügyük került a Békéltető Testület elő, amiből 3 esetben teljesítették az ajánlást.

Előző év szeptemberében vettem egy nem kifejezetten olcsó (20 000 ft-os) Levi's cipőt a szegedi Árkádban lévő Player's Roomban, amit a Szinga Sport Kft. üzemeltet. A cipő rendkívül gyorsan (novemberre!) elhasználódott: a felső része deformálódott, megkopott, az egyik cipőfűzője elszakadt, a talpbélések felváltak, megszakadtak, az egyik fém elem megrozsdásodott, az egyik talp pedig egy az egyben kilyukadt (kb. 2 ft-os érme nagyságban), ami miatt az első enyhe havazás alkalmával totál beázott. Nem vagyok jártas a reklamációban, de úgy gondoltam, hogy ezek az ordas hibák több mint elegendő indokot szolgálnak a jótállásra – amely, mint később kiderült, nem létezik.

A cipőt visszavitettem blokkostól mindenestől az említett üzletbe, ahol közölték, elküldik kivizsgálásra. Szűk két héten belül ennek meg is érkezett az eredménye, amely élből visszautasította, hogy a gyártót/forgalmazót bármiféle felelősség is terhelne, ellenben minden olyan abszurd feltételezést elővett, ami a cipő hibás használatára utal (pl. a láb és a cipő nem megfelelő hossz- és/vagy bőségméreti összhangja, lábbeli nem megfelelően rögzített állapotban történő fel- és levétele stb.) A "fogyasztóvédelem" (időzöjletről később) javaslatára egy másik cipész szakemberrel is készíttettem szakvéleményt, mert szerintem, ha egy olyan minőségi cipőről van szó, ami 20 ezer forintba kerül, az még a bányamunkás lábán se menjen már tönkre 2-3 hónap alatt! Eközben több cipész keze között is megfordul a lábbeli, és mondanom sem kell, mind hüledezett, hogy micsoda ócskaság ez! Aki végül elkészítette a szakvéleményt – hozzáteszem, ingyen, mert "szívesen segít, ha jogtalansággal találkozok" – a következőket írta:

"1.) A cipő talpbélése és a sarokemelés beragasztása túl gyenge ragasztóval történt, ezért felengedett és összegyűrődött.2.) A járótalp minősége nem megfelelő kopásállóságú, körömmel is lekaparható. Utcai viseletre alkalmatlan. A talp rövid a saroknál, alacsony, ezért kopott el a kéregboríték. Többnyire anyagminőségi és technológiai okokra vezethető vissza a probléma."

Mintha egy kicsit ellentmondana az első, minden bizonnyal független szakvéleménynek. Kezemben a szakvéleménnyel újabb kört tettem az üzletben, ahol átvették bár, de egyáltalán nem hatotta meg őket. Javasolták, forduljak a békéltető testülethez.

Ezen a ponton kitérnék a jogi részletekre. Az ügy intézése alatt két ízben jártam a fogyasztóvédelmi hatóságnál. Ekkor kiderült, hogy ilyen esetekben a vásárlót gyakorlatilag semmi sem védi. Ugyanis a fogyasztóvédelem nem kompetens annak eldöntésében, hogy minőségi

kifogásnál kinek van igaza. Eljárást is csak akkor indíthat, ha a panasztétel során nem született jegyzőkönyv. Ezen túl tehát, ha a panasztevő, ha a végletekig kitartó, felterjesztheti ügyét a békéltető testülethez. Ez egy olyan illetékesség, amely polgári pereket megelőzendő, lebonyolítja a felek vitáját, amelyen egyik vagy másik javára születik egy döntés. Ám a békéltető testület döntése csupán ajánlás, azaz nem kötelező jellegű. Mivel esetemben két szakértői vélemény is született, valószínűleg egy harmadik bevonásával történne a döntéshozatal, akinek bérét a vesztes félnek kell megtérítenie. Ilyen jogszabályok mellett azonban korántsem lehetek biztos igazam kinyilvánításában, így félok, hogy a meglévő káron felül további terheket rónának rám.

A reklamációk során segítőkész volt az – amint megtudtam – üzletvezető-helyettes hölgy, a további lépésekre (fogyasztóvédelem, békéltető testület) ő maga is javaslatot adott. Ettől függetlenül egyfolytában éreztem a megértés álarca mögé bújtatott lesajnálást, hogy "csinálhatsz bármit, úgyse kötelezhetsz semmire!" Arról nem is beszélve, hogy nyilvánvalóan ugyanúgy tisztában volt ő is, és a vonal másik végén lévő (szerintem) jogász, akivel minden érkezésem után eltűnt a raktárba néhány percre susmogni, azzal, hogy a cipő valóban rossz, nagyon rossz. Viszont maximálisan tisztában vannak jogaikkal; hogy nincs az a döntés, ami őket a kár megtérítésére kötelezné (pénzvisszafizetést és levásárlást is kielégítőnek találtam volna). Egyedül a polgári peres eljárás által született döntés, ám azt ennél jóval magasabb összegekre találták ki, ergo nincs az a bolond, aki megjártsaná velük szemben.

Mindezzel remekül demonstrálták a márkák védjegyének számító garancia jelentőségét. És bár ilyenkor biztosan rendkívül büszkék magukra, hogy "na, még egy akadémikuskodóval sikerült megértetnünk, hogy úgysem tehet semmit a Player's Roommal szemben", úgy tűnik azzal mégsem számolnak, hogy hosszútávon jóval nagyobb kárt tesznek önmaguknak, a Levi's-nek, de ugyanúgy a többi márkának és márkauzletnek, s tovább rontják az elméletileg minőségi áruk eladásának napjainkban egyébként sem fényes statisztikáját.

http://homar.blog.hu/2013/02/14/2_honap_alatt_szetmallo_cipo_a_player_s_roombol

(Index, 2013. február 14., csütörtök)

FVA heti összeállítás