

Fogyasztóvédő Alapítvány
Heti sajtószemle
2013. 11. hét

Célkeresztben a Vodafone

Megtévesztő mobilinternet-reklámok miatt 30 millió forintos bírsággal sújtotta a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t (Vodafone) a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A hatóság szerint a mobilcég 2012. február 13. és március 31. között jogsértő összehasonlító reklámokat tett közzé a mobilinternet-hálózatát népszerűsítő kampányában. Valótlanul állította, hogy a szélessávú mobilinternet-hálózata bárhol elérhető, miközben a saját lefedettségére vonatkozó pozitív üzenettel szemben a versenytársak hálózati elérhetőségéről kritikus állítást fogalmazott meg. A GVH szerint ez alkalmas a fogyasztók megtévesztésére.

Eközben a sajtóban az elmúlt hetekben többször is felröppent a hír, hogy a kormány megvásárolná a Vodafone Magyarország Távközlési Zrt.-t, úgy tudni, a kabinet 200 millió eurót szánna az ügyletre. A cég cáfolta a híreszteléseket, a szocialisták pedig közölték: remélik, a távközlési társaság állami kivásárlása csak kacsa. Felfoghatatlan, hogy a Fidesz-kormány által tönkretett országban, egy folyamatosan szegényedő társadalom feje felett, miért kell ilyen értelmetlenséget pedzegetni - fogalmaztak.

(Népszava, 2013. március 11., hétfő, 5. oldal)

Bosszúra készül a kormány a mobilszolgáltató cégek ellen

Heteken belül visszavehetik a tavaly elárverezett frekvenciákat

Megtorlás jellegű kormányzati intézkedésekre számítanak a hazai mobilszolgáltatók, s attól tartanak, hogy heteken belül meg kell szüntetniük a szolgáltatást a tavaly elnyert hullámsávokon. A Kúria döntésével, amely érvénytelenítette a tavalyi frekvencia-árverést, a kormány sem járt jól, mert vissza kell fizetnie a frekvenciablokkokért beszedett 41 milliárd forintot. Ezért, ha pénzhez akar jutni, újabb pályázatot kell kiírnia a visszavett sávtartományokra. Ám az is lehetséges, hogy a kabinet „büntető” lépésként mégsem ír ki újabb aukciót, s ezzel jelentős károkat okoz a piacon lévő három szolgáltatónak.

I. J.

Heteken belül, és várhatóan példátlanul rövid idő alatt vissza kell majd adniuk a piaci mobilszolgáltatóknak - a Telenor, a T-Mobile és a Vodafone cégeknek - a tavalyi árverésen elnyert frekvenciáikat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak (NMHH), s ugyanezt kell tennie az állami mobiltársaságnak, az MPVI Zrt.-nek is - értesült lapunk piaci forrásokból. A Kúria február végén meghozott ítélete ugyanis semmissé tette az elmúlt év elején lezárt hullámsáv-aukció eredményét, miután azt szabálytalanul bonyolította le az NMHH. A hírközlési hatóságnak a Kúria írásos ítéletének kézhezvétele után határozatban kell majd visszakérnie a kiosztott frekvenciákat a mobilcégektől, és iparági információink szerint a szolgáltatók kíméletlen lépésekre számítanak. Ez azt jelenti, hogy azzal számolnak: csupán napjaik lesznek arra, hogy leállítsák a tavaly elnyert frekvenciatartományokban a szolgáltatást.

A legnehezebb helyzetbe a Vodafone kerülhet, amely eddig is leginkább igénybe vette az újonnan megvásárolt sávokat, amelyeken mobil internetes szolgáltatást nyújtott. A frekvenciák

visszaadása miatt jelentősen eshet a cég ügyfélszáma, illetve - főleg vidéken - csökkenhet a szolgáltatás színvonala. A Telenor és a T-Mobile viszonylag kisebb károkkal ússza meg a frekvenciatender semmissé nyilvánítását, mert ez a két cég „kevésbé lakta be” az elnyert sávokat. Ugyancsak nehéz helyzetbe kerül az állami mobilvállalat, az MPVI Zrt., miután ennek a társaságnak is vissza kell szolgáltatnia a tavalyi árverésen megszerzett 900 megahertzes mobilfrekvenciát, amelyet mindössze tízmilliárd forintért nyert el, miközben piaci értékét legalább 60 milliárd forintba becsülik a szakértők. A Kúria döntésével a kormányzat sem jár jól, mivel óriási presztízsveszteség érte amiatt, hogy a korábbi ígéretek ellenére mégsem kezdte meg a működését a negyedik, az állami mobiltársaság. Emellett a kormánynak vissza kell fizetnie a piaci mobilszolgáltatóktól a kevésbé értékes frekvenciacsomagokért beszedett összesen 31 milliárd forintot és az állami konzorcium által befizetett mintegy tízmilliárd forintot. Ez a pénz szakértők szerint erősen hiányozni fog az államkasszából. Ezért arra számítanak, hogy a kormányzat hamarosan újabb árverést ír ki a kiadó frekvenciákra, hogy ismét beszédhesse a koncessziós díjakat. Ám az is lehetséges - teszik hozzá elemzők -, hogy a kabinet megtorlásjellegű lépésként mégsem ír ki újabb aukciót, s ezzel jelentős károkat okoz a piacon lévő három szolgáltatónak. Büntetésként azért, mert a piaci cégek megtámadták a tavalyi árverést, s ez végül a Kúria aukciót megsemmisítő döntéséhez vezetett. Ugyanakkor a kormánynak az is bosszúságot okoz, hogy a piaci mobilcégek nem voltak hajlandók „önként” az úgynevezett nemzeti roaming keretében szinte ingyen az állami mobilvállalat rendelkezésére bocsátani a távközlési hálózataikat.

Úgy tudjuk: a piaci cégek a kormányzati részről további „kemény” intézkedésekre számítanak, vagyis attól tartanak, hogy napirendre kerülnek a különböző ürügyekkel kiszabott pénzbüntetések és megindul a nemzetközi mobiltársaságok elleni hangulatkeltés újabb hulláma. Ennek egyik előjele lehet, hogy az NMHH a napokban felmérést tett közzé arról, a hazai mobilinternetezés túlzottan drága. A hatóság szerint azért, mert nincs negyedik - állami - mobilcég, amely fokozná a versenyt. A piaci szolgáltatók szerint viszont azért ilyen magasak a mobilinternet-tarifák, mert hazánkban kiemelkedően drága a frekvenciahasználat, a szolgáltatások beindítása óriási befektetéseket igényel, példátlanul magas a szolgáltatásra rakódó általános forgalmi adó, és a társaságok olyan magas különadót fizetnek, amelyet sehol másutt. Vagyis a közterhek tudatos növelésével maga a kormányzat drágítja meg a szolgáltatási díjakat.

Célkeresztben a Vodafone

Megtévesztő mobilinternet-reklámok miatt 30 millió forintos bírsággal sújtotta a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t (Vodafone) a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A hatóság szerint a mobilcég 2012. február 13. és március 31. között jogsértő összehasonlító reklámokat tett közzé a mobilinternet-hálózatát népszerűsítő kampányában. Valótlanul állította, hogy a szélessávú mobilinternet-hálózata bárhol elérhető, miközben a saját lefedettségére vonatkozó pozitív üzenettel szemben a versenytársak hálózati elérhetőségéről kritikus állítást fogalmazott meg. A GVH szerint ez alkalmas a fogyasztók megtévesztésére.

Eközben a sajtóban az elmúlt hetekben többször is felröppent a hír, hogy a kormány megvásárolná a Vodafone Magyarország Távközlési Zrt.-t, úgy tudni, a kabinet 200 millió eurót szánna az ügyletre. A cég cáfolta a híreszteléseket, a szocialisták pedig közölték: remélik, a távközlési társaság állami kivásárlása csak kacska. Felfoghatatlan, hogy a Fidesz-kormány által tönkretett országban, egy folyamatosan szegényedő társadalom feje felett, miért kell ilyen értelmetlenséget pedzegetni - fogalmaztak.

(Népszava, 2013. március 11., hétfő, 5. oldal)

Elbukott nyugdíj-megtakarítások

2013. március 8. Az idén szinte egyetlen olyan ügy sem akadt, amikor a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) segített volna a befektetési életbiztosítás miatt hozzá forduló panaszoson. A

biztosítók ugyanis a korábbi gyakorlattól eltérően nem egyezkednek. Több idős tartaléka bánhatta, hogy betétnek hitte a unit-linkedet.

Nagyon komolyak a problémák a befektetési egységhez kötött életbiztosítások, vagyis a unit-linked termékek értékesítésénél - állítja a pénzügyi felügyelet (PSZÁF). Nyolcvan év felettiekre sóznak 20 éves futamidejű biztosítást, az pedig, hogy ezek a szerződések a bank logójával ellátott irattartóból kerülnek elő, erősen megtévesztő lehet. Tavaly év vége felé ajánlást is adtak ki arról, miként járjanak el a unit-linkedet eladó társaságok és a közvetítők. A biztosítók szerint azonban ezúttal túlzásokba estek. Lencsés Katalin, a biztosítók szövetségének (Mabisz) életbiztosítási tagozatát vezető szakember az Mfor fogyasztóvédelmi konferenciáján arról beszélt, hogy a tájékoztatást az ésszerűség szintjén kellene tartani. Mint megjegyezte: feltehető a kérdés, hogy kell-e valakinek mélységében ismernie a mikrocsipet, ha televíziót akar vásárolni. Hangsúlyozta még, hogy az egymillió szerződéshez képest elenyésző, évente 100-150 körüli a panaszok száma.

Tény, hogy a tavalyi felügyeleti ajánlás változást hozott. A PBT elé került ügyekben ugyanis korábban a biztosítók törekedtek a megegyezésre, az idén azonban szinte nem is akadt olyan eset, ami ne elutasítással zárult volna. A társaságok nem egyezkednek, a PBT pedig mintha teljesen tehetetlen lenne.

A PSZÁF ajánlásában az a kívánság is szerepel, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők fordítsanak fokozott figyelmet az érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes ügyfelekre, így különösen az idősekre, a fogyatékosokra. A biztosítók úgy vélik, abszurd lenne életkori korlátot felállítani. Lencsés Katalin szerint például az idősek között azért lehet kedvelt a unit-linked, mert így megkerülhető a törvényes örökösödési rend. Az lesz a kedvezményezett, akit a szerződő kijelöl.

A testület előtt kikötött egyik esetből kiderült: az időközben elhunyt szerződő nyugdíja kiegészítéseként akart takarékoskodni. Egy üzletkötő 20 éves időtartamú befektetési egységhez kötött (unit-linked) biztosításra beszélt rá. A biztosítási díj évente kétmillió forintra rúgott. Az özvegy nem tudott évente ennyit megtakarítani. Az időközben félretett négymillió forintért cserébe kevesebb mint 870 ezer forintot kaphatott. A PBT az eljárást megszüntető határozatot hozott. Az az ügyfél is hiába panaszkodott, aki 66 évesen szerződött unit-linkedre. Ráadásul ezen belül is egy erősen kockázatos konstrukcióra. Pénze nagy részét el is vitte a válság.

Egészen durva történetek is akadnak

Még durvább történetek is akadnak. Egy másik panaszos 2012. június 22-azért ment a bankba, hogy lejáró betétjének lekötését meghosszabbítsa. A banki ügyintéző a szokásosan választott betéti konstrukció alacsony kamata miatt biztosítási szerződésről tartott ismertetőt, de az idős és rossz egészségi állapotban levő bácsi nagyfokú halláskárosodása miatt ebből szinte semmit nem fogott fel. Rá hatéves futamidőt sóztak. Menekvés pedig nincs, a papírokat ugyanis aláírta. Ő is, mint az idej ügyekben mindenki. A banki eset sem egyedülálló.

A 73 éves ügyfél maga és idős beteg férje érdekében azt akarta elérni, hogy az esetleg bekövetkező nem kívánt eseményeknél ne jöjjön zavarba. A banki ügyintézőnek elmondta, hogy olyan megoldást keres, amiben az eredeti összeghez bármikor hozzá tud férni. Őt is hat évre köteleztették el. Itt is minden papírt rendben kitöltöttek, az ügyfél pedig aláírta. Az eset részleteiből következtethetünk azonban arra, miként húzták a csőbe az idős házaspárt. A bankos ugyanis különböző lekötési lehetőségek között kínálta azt a megoldást, ami két hónapos futamidejű, akciósan 12 százalékos kamatú betétből és ehhez kapcsoltn egy 6 éves futamidejű unit-linkedből állt. Címkék: életbiztosítás

<http://www.azenzem.hu/cikkek/elbukott-nyugdij-megtakaritasok/1127/>

(azenzem.hu, 2013. március 8., péntek)

Vacsorával is kiváltható a per

Büntetőeljárásokban egyre többen választják a közvetítővel zajló vitarendezést.

Évről évre nő a mediációs eljárások száma, vagyis a bírósági döntés helyett a felek inkább megpróbálnak megegyezni. A büntetőügyekben látványosabb a növekedés, a polgári eljárások során kevésbé népszerű az alternatív vitarendezés.

– A büntetőügyekben igazi sikertörténet a mediáció, valószínűleg azért, mert így megúszható a büntetés – mondta Tatár Jeromos, az Országos Mediációs Egyesület elnöke. Nagyon változatos, hogy milyen egyezségek születnek a mediáció során: gyakori a bocsánatkérés, de általában mindenki pénzben kéri a jóvátételt, legfeljebb hajlandó több részletben elfogadni.

Azért előfordul más megoldás is, például egy közlekedési társaság takarítást kér a rongálóktól, testi sértésnél pedig nem ritka a vacsorameghívás, hiszen az érintettek sokszor ismerik egymást. Volt példa arra is, hogy a számítógép megjavítását vagy egy külföldi bajnoki focimeccsre szóló jegyet ajánlott fel az elkövető.

Vannak feltételek is

A büntetőügyekben igen korlátozott körben, személy elleni, közlekedési és vagyon elleni ügyekben kerülhet sor mediációra. A lehetőség eleve kizárt, ha a tettes halált okozott, bünszövetkezetben követte el a bűncselekményt vagy többszörös visszaeső.

További feltétel, hogy az elkövető beismerje és megtérítse vagy más módon jóvátegye a kárt, amely legfeljebb három év szabadságvesztéssel lenne sújtható. A közvetítést mindkét fél kezdeményezheti – bár többnyire az elkövetők szokták –, a döntést viszont az ügyész vagy a bíró hozza meg. Ha pedig megegyezés születik, az esetek 99 százalékában megszüntetik az eljárást.

– A felek sokkal jobban megismerik a másik álláspontját, és ha nem születik megállapodás, akkor is jobb lesz a kapcsolatuk, ha visszakerül az ügy a bíróság elé – mondta Tatár Jeromos.

Ilyenkor be is tartják

75-80

százaléka a mediációs eseteknek egyezséggel zárul.

Ha viszont egyezséget kötnek, azt szinte mindig be is tartják. Lovas Zsuzsa polgári ügyekkel foglalkozó mediátor szerint ennek az az oka, hogy – szemben a bírósági eljárással – nem egy külső szereplő ítéletét kell betartani, hanem a saját döntésük alapján kötnek kompromisszumot.

Megpróbáltunk pontos adatokat gyűjteni a polgári mediációk számáról, ám a különböző területek – oktatásügy, gyermekvédelem, fogyasztóvédelem – más-más szervezethez tartoznak, így még a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium sem tudott arról információt adni, pontosan hány esetben kezdeményezték a közvetítést az elmúlt években.

Kevesen tudnak róla

– Sokan még mindig összekeverik a mediációval – érzékelteti Lovas Zsuzsa mediátor azt, hogy a hazai bevezetés után évekkal is csak kevesen tudnak a közvetítői eljárás lehetőségéről. Ezért tapasztalatai szerint nem is emelkedik polgári ügyekben a számuk. Pedig a bírósági eljáráshoz képest sokkal gyorsabb, ha közvetítővel rendezik a vitákat, nagy perértékű ügyekben pedig jóval olcsóbb is.

A mediáció menete

- Bármelyik fél kezdeményezhet mediációt, de büntetőügyekben a bíró dönt a közvetítésről.
- Először mindkét féllel külön-külön elbeszélget a mediátor, a következő alkalommal már együtt ülnek asztalhoz, és elmondják a saját olvasatukat az ügyben.
- Ezután meghatározzák azokat a témákat, amelyekben közös nevezőre kell jutniuk, a későbbiekben pedig csak ezekről beszélhetnek.
- Két-három alkalom után általában megegyezés születik, egy ülés nagyjából három órán keresztül tart. Családi ügyekben egy óra mintegy 15 ezer forintba kerül.
- A mediátor nem befolyásolja a feleket, és nem ad tanácsokat sem, mindössze előhossa belőlük azokat a szempontokat, amelyekből hajlandóak engedni.

HÁTTÉR:

változó jogszabályok

A perek és a közvetítői tevékenység alapjául szolgáló törvénykönyvek idén és jövőre mennek át nagy változásokon.

• AZ ÚJ POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYV (Ptk.) 2014. március 15-én lép hatályba, miután az Országgyűlés idén február elején elfogadta – ezzel több mint fél évszázad után van teljesen új polgárjogi kódex.

- Jelentős változások is életbe lépnek a korábbi, 1959-es, ám a rendszerváltás után több mint százszor módosított törvénykönyvhöz képest.
- Nyolc könyvből, és azon belül csaknem 1600 paragrafusból áll az új Ptk., terjedelme csaknem kétszerese a korábbinak.
- A családjog is ebben kapott helyet, míg eddig külön törvény szabályozta.
- A társasági jog anyagi szabályai is ebbe a kódexbe kerültek bele.
- Az ÚJ BÜNTETŐ TÖRVÉNYKÖNYV (Btk.) idén július 1-jén lép hatályba, miután novemberben elfogadták.
- Az új kódex bár szigorúbb, de nagymértékben támaszkodik az előző, 1978-as Btk.-ra, amelyet persze szintén számtalanszor módosítottak.
- Nagy változás, hogy az új Btk. szakít a hagyománnyal, hogy a 14 év alatti gyerekek nem büntethetők: bizonyos esetekben 12 éves gyerekek is felelőssége vonhatók.

<http://www.metropol.hu/itthon/cikk/1008152>

(metropol.hu, 2013. március 8., péntek)

Hamis gyógyszerek a neten

Kommunikációs kampány kezdődött a gyógyszerhamisítás ellen - közölte a projektet kezdeményező és koordináló Hamisítás Elleni Nemzeti Testület (HENT).

A HENT közleménye szerint államigazgatási szervek és szakmai szervezetek fogtak össze az interneten forgalmazott, bizonytalan forrásból származó gyógyszerek keresletének visszaszorításáért. A szerdától a hónap végéig tartó kampány célja, hogy felhívja a lakosság figyelmét a nem biztonságos forrásból - legfőképpen internetes vásárlásokkal - beszerzett gyógyszerek alkalmazásának veszélyére, és bemutassa a biztonságos gyógyszervásárlás szabályait.

A kampányt indító rendezvényen Székely Krisztina, a HENT gyógyszerhamisítás elleni munkacsoportjának vezetője a szervezet tájékoztatása szerint elmondta, azért döntöttek úgy, hogy kampányt indítanak, mert a testület által 2012-ben végzett kutatásból kiderül: Magyarországon egyre többen vásárolnak bizonytalan forrásból származó gyógyszereket.

Páva Hanna, az Emberi Erőforrások Minisztériumának egészségügyi koordinációért és EU-ügyekért felelős helyettes államtitkára kiemelte: Magyarországon kizárólag gyógyszertár értékesíthet gyógyszert az interneten, és csak vény nélkül kapható gyógyszereket. Az európai uniós gyógyszerhamisítás elleni irányelv átültetésének eredményeként március elsejétől az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) honlapján megtalálható ezen gyógyszertárak és weboldalaik listája, és az internetes értékesítést végző gyógyszertárak is kötelesek weboldalaikon az ÁNTSZ listájára mutató linket elhelyezni.

Felhívta a figyelmet arra, hogy a július 1-jén hatályba lépő új büntető törvénykönyv (Btk.) önálló tényállásként nevesíti az egészségügyi termékek hamisítását, bünteti a hamis gyógyszerek gyártását, terjesztését, és minősített esetként kezeli, ha a visszaélés halált okoz, illetve ha azt egészségügyi dolgozó vagy gyógyszergyártó követi el. Az új Btk. előkészíti továbbá az Európai Tanács által kidolgozott egyezmény 2013 második felére tervezett parlamenti ratifikálását is, a megállapodás kötelezi az aláíró országokat a hamis gyógyszerek, hamis egészségügyi készítmények és eszközök gyártásának és terjesztésének büntetőjogi szankcionálására - tette hozzá a helyettes államtitkár.

Horváth-Sziklai Attila, a Magyar Gyógyszerészi Kamara országos ügyviteli vezetője a biztonságos forrásból, azaz a gyógyszertárból történő vásárlás fontosságát hangsúlyozta, jelezve: országsszerte több mint ötezer gyógyszerész áll a betegek rendelkezésére.

A HENT szakmai partnerei a kampányban az Emberi Erőforrások Minisztériuma, a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Országos Gyógyszerészeti Intézete, az ÁNTSZ, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Magyar Gyógyszerészi Kamara, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, a Országos Rendőr-főkapitányság Bűnügyi Főigazgatósága, a Magángyógyszerészek Országos Szövetsége, a Magánorvosok Országos

Szövetsége, a Magyarországi Gyógyszergyártók Országos Szövetsége és az Innovatív Gyógyszergyártók Egyesülete.

A kampány weboldala a www.hamisgyogyszer.hu, ahol a kampány filmje is megnézhető, a filmhez egy Facebook-játék is kapcsolódik - olvasható a HENT közleményében.

<http://www.otvenentul.hu/egeszseg/71575>

(otvenentul.hu, 2013. március 8., péntek)

A letölthető termékeket kínáló honlapok nagy része megtévesztő

Az Európai Bizottság vizsgálata szerint a számítógépre vagy mobilra letölthető termékeket kínáló weboldalak 75%-a nem felel meg a fogyasztóvédelmi előírásoknak. A magyar hatóság 6 honlapot ellenőrzött, amelyből 5-nél derítettek fel szabálytalanságokat.

Az Európai Bizottság koordinálásával 26 tagállam, valamint Norvégia és Izland nemzeti hatóságai összesen 333 weboldalt, köztük 159 online játékértékesítőt ellenőriztek. Az összes oldal 76%-át (254-et) jelölték meg további vizsgálatra, mivel kétségeik támadtak, hogy az oldalak megfelelnek-e az EU fogyasztókat védő jogszabályainak, különösen a reklámozást és a költségekre vonatkozó főbb információkat megállapító szabályoknak, illetve a fogyasztók számára a tájékozott döntést lehetővé tevő digitális tartalom jellemzőire vonatkozó előírásoknak. A 14 év alatti gyermekeknek játékokat értékesítő 55 oldal 71%-a (vagyis 39) nem tűnt összegegyeztethetőnek az uniós joggal.

Amagyar hatóság

6 honlapot ellenőrzött, amelyből 5-nél derítettek fel szabálytalanságokat. Tisztességtelen szerződési kikötés volt 5 honlapon, téves vagy hiányos tájékoztatás az elállási jogról (illetve annak hiányáról) 4 honlapon, a vállalkozásra vonatkozó (kötelezően feltüntetendő) adatok 1 honlapon voltak hiányosak. Az ellenőrzés szerint ezeknek a weboldaloknak a 75%-a szemlátomást nem felel meg a fogyasztóvédelmi szabályoknak. Ez még aggasztóbb, ha sérülékeny fogyasztók, például gyermekek a célcsoport.

Általánosságban elmondható, hogy a felhasználóknak szerződési feltételek egész labirintusán kell végigkattintgatniuk, hogy megtalálják, mennyit is

kell végül fizetniük, a gyermekeket pedig gyakran ingyenesnek kikáltott játékokhoz kapcsolódó termékek vásárlására csábítják. Probléma esetén gyakran körülményes a vevőszolgálat elérése, mivel a weboldalak több mint harmadánál hiányoznak a kapcsolatfelvételhez szükséges adatok. Az ellenőrzött weboldalak többségénél egyáltalán nem könnyű a legfontosabb szerződéses feltételeket megtalálni.

A hiányosságok általánosságban:

Tisztességtelen feltételek:

a szerződéses feltételek legyenek világosan láthatóak és tisztességesek. Összesen 230 weboldal (69%) tartalmazott tisztességtelennek minősülő feltételeket, például (i) a kereskedő felelősségének kizárása, ha a letöltés kárt okoz a fogyasztó berendezésében, (ii) annak kizárása, megelőzése vagy megnehezítése, hogy a fogyasztó jogait gyakorolva jogi vagy más orvoslattal keressen, vagy (iii) a fogyasztó megfosztása azon jogától, hogy új terméket kapjon vagy visszatérítést igényelhesen, ha a letöltött termék nem működik.

Az elállástól való jog:

a letöltés jellegéből adódóan a fogyasztó elveszíti a szerződéstől való elálláshoz fűződő jogát miután - beleegyezésével - a letöltés megindult (magyarul a letöltött termék nem küldhető vissza). A kereskedőnek azonban a vásárlás előtt tájékoztatnia kell erről a fogyasztót. Ezt az információt 142 weboldal (az ellenőrzöttek 42%-a) nem tartalmazta.

Hiányos adatok a kereskedő személyazonosságáról vagy címéről:

a kereskedőnek a weboldalon kötelessége megadni azonosságát, földrajzi és e-mail címét, hogy a fogyasztó szükség esetén kapcsolatba léphessen vele. Ezeket az alapvető adatokat 121 weboldal (36%) nem tartalmazta.

Információhiány a földrajzi korlátokról:

előfordulhat, hogy a fogyasztó egy digitális tartalmat kizárólag a letelepedése szerinti országban képes használni, máshol nem. A kereskedőnek tájékoztatnia kell erről. Az ellenőrzött weboldalak 73%-a hallgat erről. Még ahol ez az információ fellelhető, ott is gyakran csak az általános feltételek között jelenik meg, és így nehéz megtalálni.

Az "ingyenesnek" reklámozott játékok később gyakran valamiféle fizetéssel járnak:

10-ből majdnem 9 weboldal elmulasztotta előzetesen tájékoztatni a felhasználókat a fizetős kiegészítőkről vagy játék közben felmerülő beszerzésekről. Ez az információ ugyan gyakran szerepel a szerződéses feltételek között, ám az árra nem utal egyértelműen.

A nemzeti hatóságok már elkezdtek a cégek megkeresését, hogy felkérjék őket: adjanak magyarázatot vagy javítsák weboldalaikat. Ha ezt nem teljesítik, az jogi lépéseket vonhat maga után, ami pénzbírságot vagy akár a weboldal bezárását is jelentheti. A nemzeti végrehajtó hatóságok 2013 őszéig számolnak be az Európai Bizottságnak, amely jelentést készít az eredményekről.

Forrás: NFH hírlevél

Kép (CC) taylorloan

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/6-bol-5-kereskedelmi-szajt-tisztessegtelen>

(<http://tudatosvasarlo.hu/>, 2013. március 8., péntek)

Kell-e félnünk a lóhústól?

Ez év januárjában derült ki, hogy tavaly 1600 tonna lóhússal kevert marhahústartalmú fagyasztott készítmény került forgalomba az Európai Unióban. A kirobbant élelmiszer-hamisítással kapcsolatban dr. Zsarnóczay Gabriellát, a Magyar Élelmiszer-tudományi és Technológiai Egyesület elnökét kérdeztük, aki elmondta: a lóhús élettanilag kedvezőbb összetételű a marhahúsnál, de az természetesen a fogyasztók megtévesztése, ha annak, aki marhahúst szeretne venni-enni, lóhúst adnak helyette. Nem beszélve arról, ha a hús – legyen bármilyen is –, nem megfelelő minőségű.

Az Európában forgalomba hozott lóhússal kevert marhahúsból tavaly nyáron összesen 10 kilogramm Írországból származó hamburgerpogácsa került Magyarországra, amit a megrendelő büféjében már elfogyasztottak. A hír kirobbanása óta a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) folyamatosan vizsgálja a magyar kereskedelemben kapható előrecsomagolt, félkész termékeket (lasagna, húspogácsa, húsgolyó), darált húst és nyers marhahúst, de lóhúst egyik mintában sem mutattak ki.

Mi a különbség a lóhús és a marhahús között?

– Táplálkozásbiológiai szempontból a lóhús kedvezőbb összetételű, mint a marhahús.

A lóhús fehérjetartalma nagyobb, mint a marhahús különböző részeié, ugyanakkor a zsírtartalma, így energiatartalma is jóval kisebb, vagyis ideális a diétázók és fogyni vágyók számára. Szénhidrátartalma (cukor) nagyobb, ezért íze édeskés, a vastartalma pedig öt-hatszorosa a marhahúsénak. Ez pedig a vérszegény fogyasztók számára kedvező. Színe – miután vastartalma nagy – sötétebb, mint a marhahúsé. Állománya tömöttebb, rostosabb a kisebb zsírtartalom miatt, valamint azért, mert a ló többet és gyorsabban mozog, mint a szarvasmarha.

A marhahús kémiai összetételét lóhússal javították – megjegyzem, hogy a lóhús éppen e tulajdonságai miatt drágább, mint a marhahús. Ez azonban nem mentség, hiszen a fogyasztókat megtévesztették, becsapták. Aki ugyanis marhahúst akar fogyasztani, azt nem lóhússal kell megejtenni.

Lehet-e döglött ló húsát kolbászba bedolgozni úgy, hogy azt a fogyasztó nem veszi észre? Hogyan, miből lehet mégis észrevenni?

– Az élelmiszer-biztonsági és -minőségi előírások tiltják, hogy elhullott vagy beteg állat húsát felhasználják. A vágási ló tartására ugyanazok az állat-egészségügyi szabályok érvényesek, mint a sertésekre, marhákra. Tilos hormonokkal etetni, és antibiotikumos kezelés után ki kell várni a megfelelő időt. A lóhús mikrobiológiailag nem veszélyes, persze, ha rendes körülmények között

vágták le. Ezért is van jelen a vágásnál állatorvos. A halál beálltának pillanatában leáll az állat vérkeringése, megszűnik az oxigénszállítás, beindulnak a bomlási folyamatok. Ez egészségügyileg káros anyagok kialakulásához vezet. A mikrobiológiai romlás is elindul. A lóhús a nagy szénhidráttartalom miatt sokkal gyorsabban romlik, mint bármelyik más húsfajta. Nyers termékbe – ilyen a parasztkolbász is – csak kifogástalan mikrobiológiai állapotú húsalapanyagot szabad bedolgozni, mert ez nem kap hőkezelést, vagyis a bennük lévő mikrobákat nem pusztítjuk el, illetve számukat nem csökkentjük. Ezért a nyers termékek mikrobiológiai szempontból kritikusabbak, mint a hőkezelt termékek.

Szaglással, ízleléssel – különösen, ha erős fűszerezéssel elnyomják –, hány óra, nap múlva és mi érzékelhető leghamarabb? És mi van akkor, ha füstölik a húst?

– Ha romlott húst dolgoznak be kolbászba, az azonnal érezhető, nem nyomható el semmivel. Ráadásul az induló csíraszám nagyon nagy, így a mikrobák is sokkal gyorsabban tudnak szaporodni, mert sokan vannak. De inkább a fehérjebomlás szaga érezhető, mint amikor otthon megromlik a hús. Ez semmivel össze nem téveszthető szag. Ha csak mikrobiológiailag romlott, a határ érzékszervileg nem nagyon észlelhető, ez enyhe savanykás szag.

Aki bizonytalan a megvásárolt termék eredetében, az bármely akkreditált vizsgálólaboratóriumban be tudja vizsgáltatni.

<http://www.eletforma.hu/eletmod/kell-e-felnunk-a-lohustol/>

(eletforma.hu, 2013. március 9., szombat)

Rengeteg magyar tejet semmisítenek meg az aflatoxin miatt

A hét eleje óta naponta több tízezer liter tejet kénytelenek megsemmisíteni Tolna megyei kistermelők, mert a tejben a megengedettnél magasabb aflatoxinszint miatt a feldolgozó nem veszi át.

Hirdetés

A Tolnai Népújság cikke szerint csak Bogyiszló környékén napi hétezer liter tejet kell megsemmisíteni.

Az aflatoxinos tejet nem lehet a borjakkal megitatni, nem szabad kiönteni a szántóföldre, hanem egy Paks melletti bioüzembe kell szállítani - írta a lap. A szállítás sokba kerül, ráadásul bevételük sincs a termelőknek.

Forrás: Tej Szakmaközi Szervezet és Terméktanács

A cikk Hadházy Árpádot, a Tolna Megyei Agrárkamara elnökét idézi, aki szerint a tavalyi meleg időjárás miatt egyes takarmányfélésekben a megengedett kilogrammonkénti 0,05 mikrogrammnál nagyobb a penészgomba által termelt mérge, az aflatoxin mennyisége.

A hatóság résen van

Teljes biztonsággal fogyaszthatóak a Magyarországon forgalmazott tejek - közölte korábban Kardeván Endre.

Kardeván Endre, a Vidékfejlesztési Minisztérium élelmiszerlánc-felügyeletért és agrárigazgatásért felelős államtitkára a kormány.hu-n közzétett videóinterjúban elmondta: a hatóságok valóban találtak aflatoxinnal szennyezett terméket, de csak felvásárlóknál.

Korábban a Hír TV fogyasztóvédelmi műsorában elhangzott:

aflatoxinnal szennyezett tej került a polcokra a nagyobb budapesti vásárcsarnokokban, az egyikben a rákkeltő gombamérge egészségügyi határértékének kétszeresét találták.

Hogy kerül az aflatoxin a tejbe?

az aflatoxint egy penészgomba termeli, és általában penészes takarmánnyal kerül a szarvasmarha szervezetébe. Más élelmiszerekben - főleg a trópusokon termelt termékekben, például a kávéban - is előfordulhat. Az emberi szervezetből nagyon lassan ürül ki, és hosszú távon fogyasztva károsodást okoz. A gyermekekre kisebb testsúlyuk miatt nagyobb veszélyt jelent.

A Vidékfejlesztési Minisztérium ezért segít a gazdáknak kicserélni az aflatoxinos takarmányt. A szakértő szerint amennyiben már nem fertőzött takarmányt használnak, az aflatoxin 3-5 nap alatt kiürül az állatok szervezetéből, és a tej sem lesz szennyezett.

<http://privatbankar.hu/fogyaszto/rengeteg-magyar-tejet-semmisitenek-meg-az-aflatoxin-miatt-255859>

(privatbankar.hu, 2013. március 9., szombat)

A fogyasztóvédelemnek bizalmat kell építenie

Ha a pénzügyi fogyasztóvédelem el volt maradva 2008-ban más területekhez képest, ma már azt kell mondanunk: a pénzügyi fogyasztók nagyobb biztonságban vannak, mint a távközlési, kereskedelmi vagy turisztikai szolgáltatások vásárlói - állítja Siklósi Máté fogyasztóvédelmi szakember, tanácsadó.

Biztosítási Szemle: A pénzügyi intézményekkel szembeni panaszokat első körben maguk az intézmények kezelik, és csak akkor kerül képbe a PSZÁF, amennyiben a szolgáltatóval nem sikerül a jogvitát megoldani. A biztosítók esetében a panaszok mekkora hányada rendeződik "házon belül"? Milyen tendencia figyelhető meg ebben, illetve mit lehet elmondani a biztosítók panaszkezelési gyakorlatáról más pénzügyi intézményekkel összehasonlítva?

Siklósi Máté:

Az említett intézkedést 2010 őszén emelte törvénybe az országgyűlés a PSZÁF javaslatára. Fontosnak tartom, mert erősíti a bizalmat, ha az ügyfél személyesen tapasztalja, hogy az intézmény igenis talál megoldást a problémára. Ezzel párhuzamosan a pénzügyi szervezeteket arra kényszeríti, hogy panaszkezelési tevékenységüket kiemelten kezeljék, s az ott szerzett tapasztalatokat felhasználják termékfejlesztési, marketing vagy akár belső oktatási tevékenységük során éppúgy, mint közvetítőik kiválasztásakor vagy értékelésekor.

Pontos, teljes szektorokra vonatkozó nyilvános adatokkal sajnos 2011-től rendelkezünk csak. Ezt megelőzően a biztosítók 84-94%-a rendezte hatékonyan a panaszokat anélkül, hogy azokkal az ügyfelek a PSZÁF-hoz fordultak volna. Fontos ehhez azért azt is hozzátenni, hogy a szerződések kevesebb, mint 1%-át érintik a panaszok, több biztosítónál 2011-ben ez az adat csupán ezrelékekben volt mérhető.

B.Sz.: Mik a legjellemzőbb ügyfélpanaszok a biztosítások területén?

S.M.:

Gondolom senkinek nem okozok nagy meglepetést azzal, hogy az életbiztosításokra jóval kevesebb számú panasz érkezik, mint a nem életbiztosítási ág esetében. A nem élet ágban a GFB biztosításokra vonatkozik a panaszok legnagyobb része, s ezt követik a tűz és elemi károkkal kapcsolatos panaszok.

B.Sz.: Nagy-Britanniában igen komoly problémát okozott az utóbbi években az úgynevezett "misselling", főként a hitelekhez kapcsolódó biztosítási termékek esetében. Itthon mennyire jellemző a termékek megtévesztő értékesítése, illetve az ügyfelek ezzel kapcsolatos panaszai?

S.M.:

A probléma nemcsak az angolszász világban van jelen, számos ügyfél panaszkodik arra, hogy ő nem ezt a terméket szeretne volna megvenni, illetve arra, hogy nem tudta, milyen tulajdonságokkal bír az adott termék. Ezzel kapcsolatosan két irányban fontos erőteljes lépéseket tenni: a fogyasztók pénzügyi tudatosságának gyors és alapos fejlesztését kell megoldani, illetve a pénzügyi szervezeteknek komolyan át kell gondolniuk tájékoztatási és értékesítési gyakorlatukat.

Előbbi esetében fontos felgyorsítani az iskolarendszerű pénzügyi képzéseket. Nem elég a NAT-ban nevesíteni és részletezni az oktatási anyagot, hanem gyorsan és nagy számban kell kiképezni a pedagógusokat, hogy korszerű tudást tudjanak átadni az iskolákban. Ennek hiányában a NAT-módosítás nem jár majd komoly hatással. Fontos azt is látni, hogy nem elegendő az államra várni: a

pedagógusok továbbképzését akár társadalmi felelősségvállalás programok keretében is segíthetik a pénzügyi szervezetek, persze akkreditált képzési kereteken belül.

A másik oldal még nehezebb kérdéseket vet fel. A tájékoztató anyagokat a pénzügyi szervezetek még könnyebben tudják módosítani, egyszerre törekedve az alapvető és könnyen érthető információk átadására, s lehetővé téve a minél szélesebb körű és mindenre kiterjedő tudásszerzést is. A biztosítók számára is fontos lenne olyan rövid tájékoztató anyagok kiadása, melyben az adott termék előnyei mellett annak kockázatait is jól lehet látni (ezt befektetési termékek esetében jogszabály írja elő).

B.Sz.: Mit tesznek a hazai biztosítók a fogyasztóvédelem növelése érdekében? Mit mutatott ezzel kapcsolatban az Év Fogyasztóbarát Biztosítója díj meghirdetése és a pályázatok elbírálása?

S.M.:

Egy olyan díjnak, melynek a bírálati szempontjai nem ismertek, vagy nem a fogyasztók által elvárt szempontok alapján rangsorolja a pénzintézeteket, szerintem nincsen komoly hatása, egyes esetekben még tovább erodálhatja a piacot. Az Év Fogyasztóbarát Biztosítója Díjat azért hoztuk létre a Felügyelet és a MABISZ együttműködésével, hogy legyen egy olyan díj, melynek szempontrendszere deklarált és átlátható, nem befolyásolható a végeredménye sem. Amelyik társaság elnyeri a díjat, az tényleg fel tudjon mutatni számos olyan intézkedést, mely a fogyasztók kényelmét, megelégedését szolgálja, ám párhuzamosan hatékonyan kell kezelnie a panaszokat, s nem lehet sok bírsága sem.

A kérdésre válaszolva ez a díj akkor segítheti a bizalom helyreállítását, ha rövid időn belül mind a szektor, mind az ügyfelek és a véleményformálók megismerik és elfogadják. Az első éven vagyunk túl, fontos feladat az eredmények még erősebb kommunikációja. Be kell tudnunk mutatni az ügyfeleknek, mit kell még megnézni a díjakon felül, ha biztosítást kötünk. Ezzel párhuzamosan fontosnak tartjuk meghúzni azt a szintet, amit a fogyasztóbarát biztosítók úgy is teljesítenek, hogy jogszabály ezt nem írja elő.

Ilyenek az előírtnál gyorsabb panaszkezelés, a gyors, elektronikus kárrendezés, az érthetőségre nagy figyelmet fordító tájékoztató anyagok, a saját hálózaton túl a közvetítők fogyasztóvédelmi tárgyú oktatása. Egyre fontosabb lesz az is, hogy melyik szolgáltató tudja leginkább elérni, hogy egy közvetítő ne azt a terméket adja el az ügyfélnek, amit ő szeretne, hanem amelyik leginkább megfelel az ügyfél igényeinek.

Mi azt láttuk, hogy minden biztosító számára fontosak a fogyasztói. Más kérdés, hogy elégedettségük, megtartásuk érdekében mindenki más eszközt vet be, s ezek az eszközök eltérően sikeresek. Az biztos, hogy nő az intézményekben a fogyasztóvédelmi tudás, többségében tudják és értik, hogy mit vár el a PSZÁF, mitől lesznek elégedettek a fogyasztók. Fontos feladat, hogy ez a tudás ne csak compliance, jogi vagy panaszkezelési területen legyen meg, hanem áthassa az egész intézményt.

B.Sz.: Hányan adtak be tavaly pályázatot, illetve milyen szempontok szerint történt a biztosítók értékelése? Ki vett részt a pályázatok értékelésében, a pályázat elbírálásában?

Tavaly, az induló évben 7 biztosítótársaság jelentkezett, és készítette el pályázati anyagát. Ez elsőre talán kevésnek tűnik, de ha azonban azt nézzük, hogy a piac 4/5-ét 10 társaság birtokolja, nem rossz arány, hogy a 7 jelentkező a piac több mint 60%-át adja.

A szempontrendszer nyilvános volt, melynek egyik lába egy, a fontosabb statisztikai adatokat tartalmazó objektív mérőszám (panaszok, beadványok, bírságok), a másik lába pedig egy 10 kérdéses, kifejtendő pályázati rész volt. Utóbbi esetében igyekeztünk elejét venni, hogy a társaságok szép terveket tárjanak elénk, melyek csak kis részben valósultak meg, ám nem voltak komoly hatással a teljes üzletmenetre. Ezért komoly mértékben pontoztuk a megvalósulást, melyet bizonyítékokkal kellett alátámasztani.

A pályázatot a szervező és ötletgazda Tetszett Kft. adminisztrálta, ám a pályázatokat a felkért szakmai zsűri értékelte ki. A tavalyi évben két civil fogyasztóvédelmi szakember is értékelte a pályázatokat, egy biztosítási területen oktató szakember és egy pénzügyi tanácsadó vezetője mellett. A zsűri névsorát minden esetben csak a díj átadásakor hozzuk nyilvánosságra.

B.Sz.: Mit lehet kiemelni a tavalyi díjazottak fogyasztóvédelmi gyakorlatából, ami tulajdonképpen alkalmassá tette őket a díj elnyerésére?

S.M.:

Mivel számos szempontot vettünk figyelembe, nem volt elég, ha valaki hatékonyan kezelte a panaszokat, s volt akadálymentes honlapja, ügyfélszolgálati irodája. Az összes szempontot figyelembe véve kellett jól teljesítenie. Volt olyan társaság, mely nem kapott bírságot, s hatékonyan kezelte a panaszokat, ám összességében a zsűri nem értékelte olyan hatékonynak a közvetítők oktatása érdekében tett lépéseit, vagy nem találta kiemelkedőnek az ügyfél-tájékoztatók tökéletesítését, a panaszkezelés fejlesztése érdekében tett lépéseket.

A díj első nyertese minden területen, minden értékelt kérdésnél és statisztikánál dobogós volt, s sok kérdésben a legjobbat nyújtotta. Ki lehet mondani azt is, hogy a 7 pályázó közül mindenki, de különösen az első 5 helyezett kiemelkedő anyagot adott le, mely mind statisztikai, mind a hatékony fogyasztóvédelmi programot tekintve példaértékű volt.

B.Sz.: Idén is meghirdetésre kerül a díj? Változik-e bármi a pályázatok elbírálásában, az értékelés kritériumaiban, a zsűri összetételében?

S.M.:

A díj már meghirdetésre került, március elején minden biztosító vezetője megkapta a tájékoztató anyagot, illetve sajtóközleményt adtunk ki a pályázat megjelenéséről. Idén a biztosítók 2012-es évét értékeljük, némileg megváltozott szempontok alapján. A tavalyi 10 kifejtős kérdés helyett 7 pontban kell bemutatni a szervezet fogyasztóbarát tevékenységét, melyek közül egy szabadon választott, azaz itt olyan tevékenységet, programot mutathat be a biztosító, melyre büszke, amely egyedülálló. A kifejtendő témák közül kiemelt fontosságúak a már említett "misselling" elkerülése érdekében tett lépések, a panaszkezelés fejlesztése, az ügyféltájékoztatás, a megváltozott élethelyzetű ügyfelek segítése, illetve a társadalmi felelősségvállalás.

Amellett, hogy kevesebb kifejtendő kérdés van, az objektív/szubjektív rész pontozási aránya megváltozott, a kettő idén ugyanakkora súllyal szerepel a végső értékeléskor.

Kiemelt fontosságú tehát az, ha egy intézmény kevés bírságot kap vagy hatékonyan kezel panaszt.

A zsűritagok egy részét már felkértük, egy részük felkérés alatt van, szeretnénk, ha biztosítási és fogyasztóvédelmi szakember, valamint újságíró egyaránt szerepelne a zsűriben. A tagok nevét májusban, a díj átadásakor hozzuk nyilvánosságra.

B.Sz.: A biztosítások értékesítésekor az ügyfelek nagy része közvetítőkön, ügynökökön keresztül köt szerződést, információhoz is tőlük jutnak. Mit lehet elmondani ezen értékesítési csatorna fogyasztóvédelmi gyakorlatáról?

S.M.:

Ha van még olyan terület, amelyet fejleszteni érdemes, akkor a közvetítői terület az. Az ügynökök képzése fogyasztóvédelmi téren fejleszthető. Hiszek ugyanakkor abban, hogy ma megoldás lehet az önszabályozás is. A piac szereplői józanul látják, hogy jobb nekik megoldani a problémát, mint megvárni, mit és hogyan szabályoz az állam vagy az EU.

Az is kiderült, hogy bár az ügyfelek elégedettségét sokan mérik, az értékesítési csatornákkal kapcsolatos közvetlen elégedettséget már jóval kevesebben. Iránymutató kezdeményezésnek tartom a FBAMSZ által elindított fogyasztóvédelmi minőségbiztosítási rendszert, melynek célja, hogy az alapvető fogyasztóvédelmi elvárásoknak minél több tagjuk megfeleljen.

B.Sz.: A pénzügyi fogyasztóvédelemre vonatkozó jogszabályok betartásán túl jellemző-e a pénzügyi intézményekre az önszabályozás?

S.M.:

Ahogy már korábban említettük, fontosnak tartjuk az önszabályozást, mely megelőzheti, hogy az állam mondja meg, milyen új átalakításokat kell tenni. Látok nagyon jó példákat biztosítási területen (az életbiztosítások esetén például a TKM kifejezetten szigorú és következetes eszköz).

http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/elemzesek/-/a_fogyasztovedelemnek_bizalmat_kell_epitenie.2529.html

(biztositasiszemle.hu, 2013. március 11., hétfő)

Fogyasztók világnapja 2013

Március 15-én tartják meg a fogyasztók világnapját annak emlékére, hogy John F. Kennedy amerikai elnök 1962-ben ezen a napon hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot (a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselőhöz való jog) összefoglaló történelmi nyilatkozatát. A világnapot 1983 óta ünnepelek.

A fogyasztói ismeretek bővítése, a jogokról szóló tájékoztatás és tanácsadás mellett fontos cél a fogyasztókkal való kapcsolattartás bővítése, a mai kornak megfelelő kommunikációs csatornák igénybevétele, a fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységének megismertetése.

A 2013. évi fogyasztók világnapja és a fogyasztók hete alkalmából a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság különböző programokkal, újításokkal és bővített szolgáltatásokkal szeretné meglepni a fogyasztókat.

Meghosszabbított személyes ügyfélfogadás

Az NFH által működtetett személyes ügyfélszolgálat a 1088 Budapest, József krt. 6. szám alatt 2013. március 11–14. között meghosszabbított ügyfélszolgálati nyitva tartással, 9.00–15.00 óráig várja a fogyasztók panaszait, bejelentéseit.

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/fogyasztok-vilagnapja-2013-1143310>

(Mno.hu, 2013. március 11., hétfő)

Áthárított tranzakciós illeték

Szarvas Szilveszter

A pénzügyi szolgáltatók mintegy kilencvennégy százaléka az ügyfelekre hárította a tranzakciós illetéket - derült ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének háttéranyagából. Néhányuknál felmerült, hogy nem járt el jogszerűen. A Magyar Bankszövetség közölte, a tranzakciós illeték bevezetése, a banki díjakba való beépítése miatt nincs tudomásuk érdemi jogi reklamációról.

A már beérkezett adatok azt mutatják, hogy százhatvannégy pénzügyi szervezetből százötvennégy áthárította ügyfeleire a tranzakciós illetéket, vagyis ezzel összefüggő díjmódosítást hajtott végre valamely termékén - derült ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) a parlament fogyasztóvédelmi bizottsága számára készített háttéranyagából. „Ez nem jelenti azt, hogy a felsorolt intézmények valóban jogszabálysértést követtek el a gyakorlatban, csak ennek gyanúja áll fenn” - mondta Kolozsi Sándor, a PSZÁF fogyasztóvédelmi igazgatóságának ügyvezető igazgatója. A képviselőknek kiadott háttéranyagból azonban kiderült, néhány pénzügyi szervezetnél felmerül, hogy nem járt el jogszerűen. Két bank és tizenöt takarékszövetkezet azt jelezte például a felügyeletnek, hogy annak ellenére hárította át ügyfeleire az öt terhelő illetéket, hogy üzletszabályzata, általános szerződési feltételei nem tartalmaztak az ügyfél számára hátrányos egyoldalú szerződésmódosítást megalapozó feltételeket. Két bank és kilenc takarékszövetkezet számolt be arról, hogy új díjat vezetett be fennálló szerződéseinél, emellett tizenegy pénzügyi szervezetnél előfordult, hogy nem tett közzé hirdetményt a díjak módosításáról, s több mint negyvennél, hogy a termékei esetében a hirdetményekben nem szerepelt a díjmódosítás oka. A felügyelet vizsgálja, hogy az adott intézmények jogszerűen jártak-e el, de ez hosszabb folyamat, mivel százötvennégy intézmény mintegy kétezer termékét kell górcső alá venniük. Ha az intézmények jogszabálysértést követtek el, a PSZÁF bírságot szabhat ki, eltilthatja azokat a jogszabálysértéstől, vagy akár visszatérítésre is kötelezheti őket. Kovács Levente, a Magyar Bankszövetség főtitkára a bizottság tegnapi ülésén azt hangsúlyozta, a tranzakciós illeték bevezetése, a banki díjakba való beépítése miatt nincs tudomásuk érdemi jogi reklamációról, így az

illeték érvényesítése a díjakban és jutalékokban minden bizonnyal a jogszabályoknak megfelelően történt. „Minden bank és takarékszövetkezet versenyhelyezete, piaci pozíciója alapján reagált az illeték bevezetésére” - mondta Kovács Levente.

(Magyar Hírlap, 2013. március 12., kedd, 10. oldal)

Embrionális szövet cukormérőként

Ötvös Zoltán

Szinte napra pontosan egy évvel ezelőtt jelent meg a hír az amerikai sajtóban, hogy az Obama-adminisztráció állítólagos áldásával az egyik helyi üdítőital-gyártó cég továbbra is igénybe veheti annak a vállalkozásnak a szolgáltatásait, amely elvetélt magzatokból származó emberi szövetet felhasználva készít ízfokozó vegyszereket. Jeff Dahncke, a megvádolt vállalat kommunikációs igazgatója a The Washington Times lapnak a hír kipattanását követően napokon belül egyértelművé tette, hogy cége nem folytat, illetve nem is támogat olyan, más laborokban folytatott kutatásokat, amelyek humán embriókból és magzatokból származó szöveteket, vagy sejtvonalakat használnak fel. Az élelmiszeripar mellett a kozmetikai ipar is alkalmaz embrionális eredetű szöveteket és sejtvonalakat - hangoztatta tegnapi budapesti tájékoztatóján Szabó Marcel, az alapvető jogok biztosának a jövő nemzedékek érdekvédelmét ellátó helyettese. Ez nem azt jelenti, hogy az élelmiszerekben, vagy a kozmetikumokban, például a ránceltávolító krémekben emberi szövetmaradványokat lehetne kimutatni, hanem a termékfejlesztés bizonyos fázisában használtak ilyet. A zöldombudsman a tudomány képviselőivel és egyes hatóságokkal együttműködve próbálja feltárni, hogy vannak-e Magyarországon olyan élelmiszerek vagy kozmetikumok, amelyek előállításához emberi embriószöveteket is használtak. A vizsgálat jogalapja, hogy az alapvető uniós és hazai szabályok egyaránt tiltják az embrionális szövetek kereskedelmi célú felhasználását. Szabó Marcel szerint egyes élelmiszer- ipari cégek a humán embriók veséjéből kivont HEK293 sejtvonallal (genetikailag viszonylag homogén, megfelelő körülmények között korlátlan ideig fenntartható sejt kultúrával) kísérleteznek. Ezt a sejtvonalat nagyjából húsz évvel ezelőtt állították elő, azóta többször átalakították. Segítségével számos, emberi anyagcserét modellező laboratóriumi vizsgálat végezhető el, például az is, hogy az élelmiszerbe tett adott mennyiségű cukornak milyen hatása lehet a fogyasztóra. Megtudtuk, hogy az élelmiszerek annyira összetettek, annyi alapanyag van bennük, hogy ilyen jellegű eljárással bizonyosan kevesen élnek. Az Európa Tanács (ET) már 1986-ban elfogadott ajánlása szerint élő embriók, magzatok vagy szöveteik felhasználása csak akkor jogszerű, ha saját életük, egészségük megóvása érdekében történik, tilos életben tartásuk azért, hogy hasznosítható anyagokat nyerjenek ki belőlük. A halott embriók, illetve szöveteik csak szűken vett orvostudományi, terápiás célokra használhatók néhány szigorúan meghatározott esetben. Szabó Marcel szerint az üzleti, kereskedelmi célú hasznosítás azonban egyértelműen tilos. Ám az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hiába írják elő a termékek összetevőinek világos feltüntetését, ha például a kozmetikumok ugyan nem tartalmazhatnak emberi eredetű szövetet, sejtet, de a belső piacra harmadik országból érkező termékeken az egyes adalékanyagok feltüntetése nem kötelező, ha titkos az összetevő. Az élelmiszereken sem kötelező az etikailag problémás eljárási módok feltüntetése. Tehát a kiskapu nyitva van. „Az egyértelműen elfogadhatatlan, ha a fogyasztó nem is tudhatja, hogy amit megvásárol és elfogyaszt, az miből és hogyan készült. Európa egyértelműen elutasítja ezt a gyakorlatot” - magyarázta a zöldombudsman, hogy miért indul a vizsgálat.

(Népszabadság, 2013. március 12., kedd, 17. oldal)

Előszóval nyelik le a visszajárót

A fogyasztóvédelem legutóbbi vizsgálata során minden ötödik üvegnél jogsértést tapasztaltak, amikor vissza akarták azokat váltani

Minden esetben kötelesek átvenni a visszaváltható üvegeket az üzletek, még akkor is, ha a bolt hivatkozása ellenére az adott üveget nem nála vásárolták - noha hasonló esetekre manapság kevesebb panasz érkezik a fogyasztóvédelemhez, még mindig előfordul, hogy nem vesznek át betétdíjas termékeket. Ez azonban egyértelmű jogsértés, kötelesek készpénzt adni a beváltható üres üvegekért. Az eltérő üvegtípusok is zavart kelthetnek a visszaváltó automatákban, főleg a borosüvegeket ismerik fel nehezen.

Gyakran nem működnek, vagy nem ismerik fel, ezért nehezen váltják vissza az üvegeket a szupermarketek automatái - több olvasónk fordult hozzánk hasonló panasszal, kiemelve, hogy ilyen esetekben az üzletvezetés sem kártalanítja a vásárlókat. Tíz üvegből jó, ha hármát bevesznek az üveg visszaváltó automaták - osztotta meg tapasztalatait a közelmúltban egy budapesti Mester utcai szupermarket gyakorlata kapcsán a Tékozló Homár fogyasztóvédelmi blogon egy felháborodott vevő. Pedig elmondása szerint kizárólag olyan borosüvegeket próbált visszaváltani, melyeket amúgy is az üzletben vásárolt, összesen 13 üveget, de ebből mindössze egyet vett vissza a gép. Mások a „kék-fehér” áruházlánccal kapcsolatban állítják, hogy a vásárláskor egyes borosüvegek értéke még 40 forint, ám a visszaváltáskor már csak 10 forintot fizetnek érte.

Noha az üveg visszaváltással kapcsolatos anomáliák vagy az üzletenként eltérő gyakorlat miatt manapság kevesebb panasz érkezik a fogyasztóvédelemhez - mint arról lapunkat előzetesen, további kérdéseink megválaszolásáig tájékoztatta Fülöp Zsuzsanna szóvivő -, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) többször is egyértelművé tette, minden hasonló esetben jogsértően járnak el a boltok. Ugyancsak szabályellenes, ha arra hivatkozva nem adják át az üres üvegek betéti díját a vevőnek, hogy az adott terméket nem a boltjukban vette. Azt ugyanis, ha betétdíjas az üveg, minden esetben kötelesek beváltani, mint a betétdíj alkalmazásának szabályairól szóló törvény 2005 óta előírja. „A forgalmazó a betétdíjas termék fogyasztótól való visszaváltását a termék forgalmazásának feltételeivel azonos módon, folyamatosan és teljes nyitvatartási időben köteles biztosítani a betétdíjas termék forgalmazásának helyén, illetve az erre kijelölt helyen” - áll a törvényben, ezért jogsértés esetén szakemberek azt javasolják, a vásárlónak még a tranzakció után kérnie kell a vásárlók könyvét. Panaszára 30 napon belül válaszolnak, és ha azt nem fogadja el, az NFH-hoz fordulhat.

Mint a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége korábban közölte, azt sem kötheti ki az üzlet, hogy csak a nála vásárolt terméket váltja vissza. Továbbá azt sem írhatja elő, hogy az üvegen címke legyen, és a fogyasztót nem kötelezheti arra, hogy a visszajáró betétdíjat inkább levásárolja, mert azt készpénzben kell visszafizetni. Visszaváltó automatát az előírások szerint a legalább 200 négyzetméter alapterületű üzletben helyeznek ki, és ha a gép nem is működik, az eladó „helyben” köteles biztosítani a kármentes visszaváltást, de legalábbis a részletes tájékoztatást, hogy az hol lehetséges.

(Népszava, 2013. március 13., szerda, 11. oldal)

Még mindig több mint hatvan megyei cég van a pozitív listán

LAJSTROM Még 2011 márciusában vezette be a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a jogkövető vállalkozások pozitív listáját. A listára azok a cégek kerülhettek fel, ahol az országos vizsgálati programok során semmilyen rendellenességet nem talál a hatóság, a vizsgálatot megelőző esztendőben nem alkalmaztak velük szemben semmilyen szankciót, illetve megalapozott panasz sem volt ellenük. A március negyedikén frissített listán továbbra is hatvanhat olyan vállalkozás szerepel, melyeknek Jász-Nagykun-Szolnok megyei telephelyén történt ellenőrzések során minden rendben volt. A szóban forgó cégek többsége vendéglátóhelyek üzemeltetésével foglalkozik, de

egyéni vállalkozók is szerepelnek a listában. A legtöbb cég a megyeszékhelyről, Szolnokról került a listára, de Jászberényből is közel tíz vállalkozás került a pozitív cégek közé. Kisebb településekről - például Kenderesről, Abádszalókról, Tiszaföldvárról, Cserkeszőlőről, Jászszentandrásról, Szajolról, Berekfürdőről, Rákóczi falváról és Kunhegyesről is találhatunk vállalkozásokat az NFH honlapján megtalálható listán, mely egyébként folyamatosan bővül, illetve le is kerülhetnek róla a cégek. Országosan - március negyedikének adatai szerint - 1859 cég büszkélkedhet a pozitív listás tagsággal

(Világ gazdaság, 2013. március 13., szerda, 4. oldal)

Újabb javaslat érkezett a hitelcsapdába került családok megsegítésére

A forintban folyósított és forintban törlesztett deviza alapú hitelt valós tartalma alapján devizában nyilvántartott forinthitelként kell-e kezelni.

Doubravszky György, a pénzügyi jogok biztosának hivatalának indulását követően a legrövidebb időn belül részletes szakmai javaslatot tesz a magyarországi háztartások devizakitettségéből adódó társadalmi feszültségek megelőzésére és a devizahitelezésből adódó társadalmi problémák végleges megoldására.

A javaslat kidolgozásában - jogi szakértők közreműködése mellett - számít Boros Imre, Makkos Albert, és Varga István közgazdászok tanácsaira is.

A pénzügyi jogok biztosának javaslata vizsgálata annak megállapítására irányul, hogy a forintban folyósított és forintban törlesztett deviza alapú hitelt valós tartalma alapján devizában nyilvántartott forinthitelként kell-e kezelni. Amennyiben ez így van, s ezt az állítást a készülő szakértői anyag részletesen alátámasztja, akkor a devizában nyilvántartott forinthitel hibás terméknek kell kinősíteni.

Márpedig a hibás termékért a gyártó, a forgalmazó és az engedélyező egyaránt felelősséggel tartozik. A hibás terméket pedig a fogyasztónak joga van a folyósítás napjának dátumával a folyósító bank által forgalmazott másik termékre, vagyis forinthitelre váltani. (és joga van a hibás termék által okozott kárért kártérítést követelni, ami a devizahitelek esetében meghaladja a fennmaradó tartozás összegét, éppen ezért súlyosan félrevezető szándékot sejtet az a kijelentés, hogy forinthitelre szerződjön a már kifosztott adós. Miután tönkrementek a vállalkozásainkat, az ország gazdaságát, az egészségünket, elértékeltelenítették az ingatlanjainkat, ne jöjjön elő senki forintosítással, mert azzal elkéstek. Elkéstek legalább négy évet. Aki ezt a lemezt nyomja valójában a bankárok szekerét tolja. Kásler Árpád)

Mivel a folyósítás időszakában a pénzügyi fogyasztóvédelem hiányosan működött, de életbe lépett már az európai uniós szabályozás, ezért az így választható forinthiteleknél is ehhez a szabályozáshoz kell igazodniuk.

<http://www.bevezetem.hu/cikk/ujabb-javaslat-erkezett-a-hitelcsapdaba-kerult-csaladok-megsegitesere>

(bevezetem.hu, 2013. március 12., kedd)

Nem tartozott, mégis behajtót küldött rá a Citibank

Olvasónk évek óta nem állt kapcsolatban a Citibankkal, mégis behajtót küldtek rá egy állítólagos tartozás miatt. De mit lehet ilyenkor tenni?

Tóth Sándor arra kérte a Hír24-et, derítsük ki, hogyan fordulhat elő valakivel, hogy behajtót küld rá a bank, amikor nem is állnak semmilyen kapcsolatban. Vele ugyanis ez történt.

Tévedés volt

A Citibanknak évek óta nem volt ügyfele Tóth Sándor, és semmilyen tranzakciót nem bonyolított náluk. Mégis azzal hívta fel hónapokkal ezelőtt az Intrum Justitia behajtócég, hogy keresse fel őket, mert tartozik a banknak. De hogy milyen tartozásról van szó pontosan, azt a behajtó nem árulta el neki.

Végül a banktól érkezett egy értesítés (aláírás és dátum nélkül), amelyben azt írták, tévedés történt, és megszüntetik a behajtási eljárást. Olvasónk ezután kiderítette, kinek írhatna egy felelősségre vonó levelet a Citibanknál (milyen adósság, mekkora összeg, miért nem értesítették), de az erre kapott válaszokból sem derült ki semmi a vélt tartozásról. Pedig nagyon szeretne volna megtudni, mi történt.

Szűrési hiba miatt küldtek rá behajtót

A Hír24 is érdeklődött a banknál, de azt nekünk sem árulták el, mekkora tartozást varrtak ideiglenesen Tóth Sándor nyakába. Csak annyit válaszoltak, hogy adminisztrációs hiba történt az adatszűréskor. Ami a bank szerint igen ritka.

Fotó: MTI / EPA

De azért azt is hozzátette a média- és közösségi kapcsolatokért felelős ügyvezető igazgató, Hencz Éva, hogy kollégái dolgoznak azon, hogy minden hibát időben ki tudjanak szűrni. Vagyis hiba azért előfordul.

Már nem követelnek

Megerősítették, nekünk is: sem közvetlenül, sem bármilyen harmadik félen keresztül semmilyen követelésük nincs már Tóth Sándorral szemben. Ami így utólag megnyugtató.

Csak hogy olvasónkat mégiscsak hónapokig zaklatta ok nélkül a behajtó.

Általában így jár el a bank

A Citibank szerint tehát a behajtás téves megindítása nagyon ritka. Jellemzően egyszeri adminisztrációs vagy emberi mulasztás az oka. Ettől függetlenül, mivel több egymásra épülő lépésből álló, összetett folyamatról van szó (a késedelembe esést követő első emlékeztető telefonhívástól a felszólító leveleken át a szerződés felmondását követő peres eljárásig, végül pedig a végrehajtásig).

Ha esetleg valóban tévesen indul is meg a behajtás, az viszonylag korán kiderül – tették hozzá. Kérdés, kinek mi a korán.

Na és az is kérdés, ha a bank először emlékeztet a tartozásra, akkor hogyan fordulhatott elő, hogy az olvasó csak a behajtótól szerzett tudomást róla... Márpedig Tóth Sándorral ez történt.

Elvileg ellenőrzik

Az Intrum Justitia azt írta, hogy minden, a követeléskezeléshez szükséges olyan dokumentumot (a hitelszerződéstől a felmondólevélen át) begyűjt, mely igazolja, valóban fennáll a követelés, és olyan összegű, mint amit a megbízó (ez esetben a bank) ír.

A behajtócég szerint máskülönben ritka a hasonló eset. Inkább az a jellemző, hogy az ügyfél állítja: nem jogos a követelés. Aztán kiderül, mégis az. Ez persze Tóth Sándort nem vigasztalja, mint ahogy azokat sem, akikre szintén ok nélkül küldhetnek behajtót.

Kártérítés nem kizárt

Ezek után (bár olvasónk nem kérte, de) arra voltunk kíváncsiak, jár-e ilyen esetben valami bánatpénz. Az Intrum Justitia azt írta, csak abban az esetben jogosult az ügyfél kártérítésre, amennyiben bizonyítani tudja, pontosan mekkora összegű kár érte.

A Citibank azt ajánlotta, ha az ügyfél vitatja a tartozást, akkor nekik jelezze, minél mihamarabb, hogy egyeztessenek. Ha ez nem sikerül, az ügyfél panaszt tehet a PSZÁF-nál vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

Hozzá tették még: ha bebizonyosodik, hogy a bank igénye nem volt megalapozott az ügyféllel szemben (tehát, ha a bank tévesen indította meg a behajtást), az ügyfél kaphat kártérítést. De nem automatikusan, csak ha végigviszi a kártérítési peres eljárást – írta a Citibank.

Azt is elárulták azonban, hogy ha az ügyfél bejelenti nekik a kártérítési igényét, és a bank azt állapítja meg, hogy az jogos, akkor inkább megegyeznek vele peren kívül.

Ezt tehetjük, ha ok nélkül küldenek ránk behajtót:

A PSZÁF így foglalta össze, milyen jogorvoslatot kérhet az, akire egy nem létező tartozás miatt küld behajtót a bank.

1. Ha egyáltalán nincs szerződéses kapcsolat a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között, akkor polgári peres bíróság tud dönteni a követelés jogszerűségéről/jogszerűtlenségéről.

2. Ha van szerződés a felek között, akkor a PSZÁF mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tud dönteni a szerződés érvényességéről, az ahhoz kötődő követelések mértékének jogszerűségéről vagy jogszerűtlenségéről.

3. Amennyiben az utóbbi esetben felmerül a gyanú, hogy a pénzügyi szolgáltató előzetesen megtévesztő, félrevezető tájékoztatást adott a fogyasztónak a követelés mértékéről, jellemzőiről, akkor az ügyfél kérelmére a PSZÁF fogyasztóvédelmi hatósági eljárást folytat le.

A 2. és a 3. eljárás feltétele, hogy a fogyasztó előzetesen megpróbálja közvetlenül rendezni (a pénzügyi szolgáltatóhoz írásban beadott panaszbeadvánnyal) a szolgáltatójával a jogvitát.

<http://fn.hir24.hu/gazdasag/2013/03/11/nem-tartozott-megis-behajtot-kuldott-ra-a-citibank/>

(hir24.hu, 2013. március 12., kedd)

Összefogtak a kormány ellen a közműszolgáltatók

Összefogtak a kormány rezsicsökkentési szándéka ellen a közműszolgáltatók, s ehhez a bíróság is segítséget nyújtott – mondta a Reggeli hírjában Zsigó Róbert.

A Fidesz országgyűlési képviselője rádiónkban elmondta: a kormány mindent megtesz annak érdekében, hogy a csökkentésből származó összeg valóban az emberek zsebében maradjon. Zsigó Róbert beszélt arról is, hogy akár már a jövő héten szavazhat az Országgyűlés a szociális közműszolgáltatásról szóló javaslatról. Kifejtette: elsősorban fogyasztóvédelmi szempontokat vettek figyelembe a dokumentum kidolgozásakor. A riporter Lócsei Virág.

<http://mno.hu/lanchidradiohirei/osszefogtak-a-kormany-ellen-a-kozmuszolgáltatok-1144303>

(Mno.hu, 2013. március 12., kedd)

Majdnem minden cég áthárította a tranzakciós adót

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez beérkezett adatok szerint 164 pénzügyi szervezetből 154 áthárította ügyfeleire a csekkadóként ismert tranzakciós illetéket, vagyis a jogszabályok adta lehetőségekkel élve összefüggő díjmódosítást hajtott végre valamely termékén – ahogyan azt szakemberek már az illeték bevezetésekor megjósolták. Ez derült ki a PSZÁF-nak a parlament fogyasztóvédelmi bizottsága számára készített háttéranyagából.

Kolozsi Sándor, a PSZÁF fogyasztóvédelmi igazgatóságának ügyvezető igazgatója azt mondta, hogy a felügyelet figyelemmel kísérte a tranzakciós illeték bevezetésével összefüggő jogi szabályozás alakulását, hogy megvizsgálja: a pénzügyi szervezetek egyoldalú díjemeléssel át tudják-hárítani a tranzakciós illetéket. Kovács Levente, a Magyar Bankszövetség főtitkára azt mondta: a tranzakciós illeték bevezetése, a banki díjakba való beépítése miatt nincs tudomásuk érdemi jogi reklamációról, így az illeték érvényesítése a díjakban és jutalékokban minden bizonnyal a jogszabályoknak megfelelően történt.

A jogszabályok szerint a pénzügyi szervezetek az illeték áthárítása érdekében szigorú feltételek mellett díj- és költségemelés hajthatnak végre. A feltételeket nagyon részletesen kifejti a jogszabály; az egyoldalú szerződésmódosításra – vagyis a díj- és költségemelés végrehajtására – olyan díjknál és költségeknél van lehetőség, amelyeket az ügyfelekkel kötött szerződések eleve tartalmaztak, mondta Kolozsi Sándor.

Szólt arról is, hogy mivel a fogyasztóknak érzékeny kérdésről van szó, a PSZÁF 2012 decemberében elindította honlapján Európában egyedülálló számlaválasztó programját. Kolozsi Sándor hangsúlyozta: fogyasztóvédelmi hatóságként a PSZÁF a gyakorlatban is figyelemmel kíséri a folyamatokat, ezért januárban rendkívüli adatszolgáltatást rendelt el 164 pénzügyi intézménynél. Ennek első eredményeit már feldolgozta a felügyelet. Az ügyvezető igazgató az eredményekről kiemelte: ez nem jelenti azt, hogy a felsorolt intézmények valóban jogszabálysértést követtek el a gyakorlatban, csak ennek gyanúja áll fenn – írja az MTI.

A képviselőknek kiadott háttéranyagból kiderül: néhány pénzügyi szervezetnél felmerül, hogy nem járt el jogszerűen. Két bank és tizenöt takarékszövetkezet azt jelezte például a felügyeletnek, hogy annak ellenére hárította át ügyfeleire az öt terhelő illetéket, hogy üzletszabályzata, általános szerződési feltételei nem tartalmaztak az ügyfél számára hátrányos egyoldalú szerződésmódosítást megalapozó feltételeket. Két bank és kilenc takarékszövetkezet számolt be arról, hogy új díjat vezetett be fennálló szerződéseinél, emellett 11 pénzügyi szervezetnél előfordult, hogy nem tett közzé hirdetményt a díjak módosításáról, illetve több mint 40-nél, hogy termékeinek esetében a hirdetményekben nem szerepelt a díjmódosítás oka.

Kolozsi Sándor Simon Gábor (MSZP) kérdésére reagálva kifejtette: a PSZÁF vizsgálja, hogy az adott intézmények jogszerűen jártak-e el, de ez hosszabb folyamat, mivel 154 intézmény közel 2000 termékét kell górcső alá venniük. Ha az intézmények jogszabálysértést követtek el, a PSZÁF bírságot szabhat ki, eltilthatja azokat a jogszabálysértéstől, vagy akár visszatérítésre is kötelezheti őket.

Kovács Levente, a Magyar Bankszövetség főtitkára az ülésen elmondta, hogy a tranzakciós illetéknek piactorzító hatása van, hiszen a pénzforgalmi szolgáltatások szabadon áramolhatnak az Európai Unión belül. Ez azt jelenti, hogy az ügyfelek bármikor dönthetnek úgy, hogy egy másik országban, másik bankban nyitnak számlát. Ez nemcsak azt jelenti, hogy az adóbevételek teljesítése válik erősen kockázatosná, hanem azt is, hogy a banki szektorból az ehhez a pénzforgalomhoz tartozó forrásállomány is kimegy az országból.

A főtitkár szerint minél magasabb a tranzakciós illeték, annál nagyobb az ilyenfajta elvándorlás. Ezt a hatást jelentősen erősíti, hogy több környező – elsősorban Magyarországtól északnyugatra található – országban megkezdődött a határ menti területeken a lakossági és vállalati ügyfelek átcsábítása.

Minden bank és takarékszövetkezet versenyhelyezete, saját piaci pozíciója alapján reagált az illeték bevezetésére, és folyamatosan figyeli a piacot jelenleg is – mondta Kovács Levente.

"Nem lehet majd a fogyasztókra hárítani, nem fog sikerülni" – ígérte az új adónemekkel kapcsolatban annak idején Matolcsy György nemzetgazdasági miniszter. Bár az áthárítást a törvény nem tiltotta, Rogán Antal is biztos volt benne, hogy a plusz terheket nem a fogyasztóknak kell megfizetni. "Nem az egyes emberek fogják viselni ezt az adót, nem ők az adó alanyai" – vélekedett Rogán az ATV Egyenes Beszédben.

<http://www.168ora.hu/landingpage/megis-mi-fizetjuk-meg-csekkadot-111368.html>

(168ora.hu, 2013. március 12., kedd)

Astra Biztosítónak híg a leve

Richárd megtanulta, bár semmi nem garantálja, hogy a drágább szolgáltató rendszeren fog szolgáltatni, az olcsónál biztos, hogy még remény sincs. Az Astra Biztosító emberei 2,5 hónap után jöttek rá, hogy tévesen tájékoztatták naiv ügyfelet, ezért párhuzamosan többen is felmérték a kárát. Ennek ellenére nagyjából az ötödére becsülték a valódi összeget.

Régóta szenvedek az Astra biztosítóval, sajnos kifogytam a lehetőségekből, ezért írok önöknek, remélem tudnak majd ezzel a cikkel nyomást gyakorolni rájuk! Január másodikán belém jöttek hátulról. A károkozó egy 20 éves srác volt, akinek se jogosítványa, se forgalmija, se kötelezője nem volt. Nem volt nála se személyi, se laccímkartya. Gondolhatjátok mennyire örültem neki, de a

rendőrök segítőkészek voltak, ezuton is köszönöm nekik! Másnap bejelentettem az Astránál a kárigényemet, ahogy ezt kell. Felvették a kárigényt es pár napon belül jött is a szemlére a kárszakértő. Gondoltam, innen minden rendben lesz, de naiv voltam.

Gondoltam, beviszem egy márkakereskedés szervizébe az autót, hogy megtudjam, mekkora kárra számíthatok. Első ránézésre kb. fél millió forintos volt a kár (sérült a kocsi hátulja, megcsavarodott a b oszlop, hátsó merevítést cserélni kell, lökhárító leszakadt). Gondoltam nem lesz ebből akkora nagy baj, fizet majd a biztosító. Kiderült, hogy ilyen esetekben, amikor a vétkes félnek nincs biztosítása a MABISZ is szóba kerül. Ott is bejelentettem a balesetet. Február 12.-én küldött az Astra egy levelet, hogy a rendőrségi határozatra várnak. Felhívtam az ügyfélszolgálatot, ahol közölték, hogy látják, hogy van CASCOM ezért ott is be kell jelentenem. Ezt is megtettem, majd a Casco társaság is kiküldött egy kárszakértőt, ő is leszemlézte az autót és jött is a levél, hogy nem fizetnek, mert az önrészem 200.000 forint és a kalkulációjuk szerint a kár 116.500 forint (nevetséges)!

Vissza az Astrához. 2 hét alatt több mint 15x hívtam őket, soha nem voltak hajlandóak átkapcsolni a kárrendezőhöz, mondván nem tud ő sem segíteni, várjak! Több mint 20.000 forintot eltelefonáltam csak erre. Voltam benn ügyfélszolgálaton is, de ott sem tudtak segíteni. Sokadik hívásra tudtam beszélni a kárrendezőmmel aki azt mondta, hogy majd értesít, ha lesz fejlemény. Ez 3 hete volt. Írtam neki emailt, de arra sem volt hajlandó válaszolni! Újbóli hívásomra az ügyfélszolgálaton szerettem volna beszélni a feletessel, csoportvezetővel, de a hölgy kijelentette, hogy nem kapcsolja, mert "felesleges"! Mondtam neki, hogy én vagyok az ügyfél, én fizetek és ha beszélni akarok a főnökkel, akkor nekik kutya kötelességük kapcsolni, de ezt is visszautasította, flegmán, kioktató stílusban le akarta tenni a telefont! Azt elfelejtették, hogy az ügyfélnek, mindig igaza van!

Az ügyintézővel kapcsolatban panaszt tettem az Astra email címén, de kétlem, hogy egy Sajnálom emailt se fogok kapni, bár az összes beszélgetés rögzítve van, bárki hallhatja a stílusát. Sikerült megint beszélnem több, mint 2 hónap után a kárügyintézővel, aki közölte, hogy ne hívogassam őt, hagyjam békén és visszaküldi az anyagot felülvizsgálásra továbbá, nem érti miért jeleztem a Cascómnál is az ügyet. Mondtam neki, hogy kolléganője mondta. Tehát féltetajékoztattak és én szenvedek, fizetem azóta is a Cascot, kötelezőt, autó hitelt, ami havi szinten 80.000 forint vagy még több is (árfolyam ingadozása....)! 2.5 hónapjukba telt erre rájönni!

Nevetséges ügyfélszolgálat, hozzá nem értő kárrendezők, ügyfél semmibevétele jellemzi ezt a céget! Mindenkit óva intek attól, hogy az ASTRA biztosítóval szerződjön! Hiába spórolhat az ember ezer forintot, de ha kár keletkezik (önhibáján kívül), akkor futhat a pénze után! Ha egy napon belül, nem rendezik, az ügyem akkor feljelentést teszek a PSZÁF-nél, fogyasztóvédelemnél és a kormányhivatalnál! Vicc ez a cég, csak sajnos nem nevetek rajta.... A lehető leghamarabb felmondom szerződésem, családban lévő másik biztosítást is elviszem tőlük! Tanulhatnának valamit arról, hogy mit jelent a 21. században a "customer service" fogalom! Harmadik hónapja nem képesek lezárni egy ügyet, kiterő válaszokat adnak és minősíthetetlen munkatársakkal dolgoznak!

http://homar.blog.hu/2013/03/12/astra_biztositonak_hig_a_leve

(homar.blog.hu, 2013. március 12., kedd)

DIMSZ: elindult a Tisztelt Vásárló blog

Elindult a Direkt és Interaktív Marketing Szövetség, valamint az Origo.hu közös Tisztelt Vásárló programjának internetes blog oldala.

A Direkt és Interaktív Marketing Szövetség tavaly ősszel az Origo-val közösen Tisztelt Vásárló néven fogyasztói programot indított azért, hogy a vásárlókban tudatosítsa az őket védő szabályozási rendszer elemeit: a vonatkozó jogszabályokat, a szakma saját plusz vállalásait, önszabályozását.

A napokban elindult a program internetes blog oldala, ahol a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos cikkek mellett az infovonal segítségével az oldal látogatói írásban vagy telefonon kérhetnek segítséget panaszos ügyekben.

A program 2012 őszén egy fogyasztói felméréssel indult, amely egyértelműen rávilágít arra, hogy a vásárlók oldaláról is van igény az alaposabb tájékoztatásra, a fogyasztóknak ugyanis közel háromnegyede ismeri el, hogy tájékozottsága nem kielégítő, és mindössze minden tizedik vásárló hiszi magát tájékozottnak a témában. A Tisztelt Vásárló program központi eleme a tiszteltvasarlo.postr.hu

blog, amelyen a vásárlók és a kommunikációs szakemberek minden fontos információt megtalálnak, így többek között jogszabályokat magyarázattal, az adatvédelemhez és a promóciókhoz kapcsolódó tudnivalókat.

A belső tartalomgyártás mellett a Trade magazin anyagai is színesítik a márkákról szóló írásokat. A DIMSZ mellett európai társszervezete, a FEDMA (Federation of European Direct Marketing) számára is kiemelt szerepe lesz 2013-ban a hasonló edukációs programoknak. Február elején a Direkt és Interaktív Marketing Szövetség a "DMA Day" keretében Budapesten látta vendégül európai társszervezeteit, ahol Tisztelt Vásárló programját is ismertette a nemzetközi szakemberek előtt.

A program közvetítő szerepet kíván vállalni a vásárlók, a marketingkommunikációs tevékenységet folytató cégek és az illetékes hatóságok között azért, hogy a kommunikáció vásárlóbarát formában valósuljon meg. Az alapítók, vagyis az Origo és a DIMSZ mellett több cég is segíti a program megvalósulását, köztük a Crane, a Dr. Hatházi Vera Ügyvédi Iroda, a Multicom, a KutatóCentrum és az Ipsos. A Tisztelt Vásárló kezdeményezés szakmai partnerei az Önszabályozó Reklám Testület és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.

E-mail marketing tagozat alakult a DIMSZ-ben Jön a DIMSZ szemináriuma Megújult a DIMSZ Etikai Kódexe Arany LolliPOP díjat nyert DIMSZ galambos kampánya Tisztelt Vásárló Program a DIMSZ-től Átnevezték a DMSZ-t

http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=27435&referer_id=rss

(Marketinginfo, 2013. március 12., kedd)

Kisegíti a VM a tejtermelőket

A Vidékfejlesztési Minisztérium már dolgozik azon a rendeleten, amely segítséget nyújtana azoknak a termelőknek, akik kénytelenek a tejet megsemmisíteni határértéken felüli aflatoxintartalma miatt.

Tolna megyében a múlt hét eleje óta a termelők naponta több tízezer liter tejet voltak kénytelenek megsemmisíteni, mivel az aflatoxin-szint magasabb volt a tejben a megengedettnél, ezért a feldolgozók nem vették át tőlük. Az élelmiszerlánc-biztonságért felelős hatóság vizsgálatai szerint a nyerstej határérték feletti aflatoxin-szennyezettsége főként az ország déli területein okoz gondot, nem csak Tolna megyében.

A határérték feletti aflatoxinnal szennyezett tejet a feldolgozóüzemek nem vehetik át a termelőktől az emberi egészség védelme érdekében. Magyarországon naponta 4,0-4,5 millió liter tejet termelnek, és ebből a mennyiségből a becslések szerint januárban és februárban összesen mintegy 1,2 millió litert kellett megsemmisíteni a határértéket meghaladó aflatoxin-szennyezettség miatt. Az aflatoxinnal szennyezett tejmennyiséget meg kell semmisíteni, azt keverni, hígítani nem lehet - mondta Bognár Lajos, a Vidékfejlesztési Minisztérium (VM) élelmiszerlánc-felügyeletért és agrárigazgatásért felelős helyettes államtitkára.

Az államtitkár-helyettes szerint az a legfontosabb, hogy a gazdálkodók az aflatoxinnal fertőzött takarmányt ne használják fel a tejelő tehének etetésére. A Vidékfejlesztési Minisztérium már foglalkozik annak megoldásával, hogy a gazdálkodók kárát enyhítse. Emlékeztet: az aflatoxin nevű gombamérget a takarmány - például a kukorica, a penésszel fertőzött széna - hordozhatja,

ennek közvetítésével jut az állatokba, így a kérődzőkbe is. A tehenek pedig a tejjel együtt ürítik az aflatoxint, amely a határértéket meghaladó mennyiségben káros lehet az emberre.

Korábban a Hír TV fogyasztóvédelmi műsora adott hírt arról, hogy szennyezett tej került a polcokra a nagyobb budapesti vásárcsarnokokban, és az egyikben a rákkeltő gombaméreg egészségügyi határértékének kétszeresét találták. A hírsatorna a február közepén kirobbant szerbiai botrány után vizsgáltatott be több magyar tejmintát egy nemzetközileg elismert laboratóriumban.

http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/piac/kisegiti-a-vm-a-tejtermelokek/

(piac-profit.hu, 2013. március 12., kedd)

Gyorsabban, olcsóbban intézhetjük a vásárlói panaszunkat

A be nem vált szolgáltatások vagy termékek megvásárlói ezentúl gyorsan, olcsón és igazságosan, hosszadalmas bírósági eljárás nélkül érvényt szerezhetnek igazuknak az Európai Parlament keddi döntésének köszönhetően. Az elfogadott két jogszabály elsősorban az internetes és más országban történő vásárlások terén kínál segítséget - minden nemzet saját nyelvén.

Ugyan már több országban létezik megoldás a fogyasztói jogviták alternatív (azaz bíróságon kívüli) rendezésére, de a vásárlók gyakran nem tudnak róla. Ráadásul ez a megoldás sokszor nem áll rendelkezésre minden területen. Az új szabályzás minden ágazatra kiterjeszti az alternatív vitarendezés lehetőségét - írta közleményében az EP magyarországi tájékoztatási irodája. A fogyasztói jogviták mindenféle vásárlás, az interneten és az üzletben, otthon vagy határon túl vásárolt termékek és szolgáltatások esetében feloldhatók lesznek alternatív vitarendezéssel. A feleknek 90 nap alatt kell dűlőre jutniuk, és a vitarendezés a tervek szerint ingyenesen vagy jelképes összegért vehető majd igénybe.

"Az alternatív vitarendezésről szóló irányelv a kereskedőnek és a vásárlónak is előnyös. Az egész EU-ban beinduló, olcsó és gyors vitarendezési mechanizmussal az európai fogyasztók milliókat takaríthatnak majd meg, emellett fellendül a határokon átnyúló e-kereskedelem, amely nagy lökést ad majd a gazdaságnak" - fogalmazott Louis Grech (szocialista, máltai), a téma parlamenti felelőse.

Vitarendezés internetes vásárlások esetén- saját nyelven

Az interneten vásárolt termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokkal foglalkozó rendelet felkéri az Európai Bizottságot, hogy hozzon létre egy, az EU összes nyelvén elérhető weboldalt

a fogyasztói gondok kezelésére. A vásárlók az Európa Önökért oldalon elérhető platformon egy könnyen átlátható, saját nyelven kitölthető űrlapot találnak majd, ahová leírhatják észrevételeiket.

A platform ezután a panasz szempontjából legmegfelelőbb vitarendezési fórumra irányítja a fogyasztót. A folyamat minden egyes lépése az interneten zajlik, a megadott személyes és egyéb adatok védelmét pedig az EU vonatkozó jogszabályai biztosítják. A rendelet hatálya minden internetes vásárlásra vonatkozik, függetlenül attól, hogy melyik tagállamban található a forgalmazó.

"Főleg a kisebb fogyasztók és kereskedők nem szívesen vásárolnak külföldről vagy adnak el árut más országba elsősorban azért, mert nem tudják, probléma esetén kihez fordulhatnak. Ez a rendelet biztonságossá teszi a vásárlást az egész Unióban. Ezért jelent az egységes piac történetében fontos mérföldkövet ez a jogszabály" - mondta a témáért felelős parlamenti képviselő, Ró?a Thun (néppárti, lengyel).

Két év múlva fog működni az alternatív vitarendezés a tagállamokban

A két jogszabály az EU hivatalos lapjában történő közzététel után 20 nappal lép életbe. Az alternatív vitarendezésre vonatkozó irányelv két éven belül minden tagállamban működni fog, ezt követően lép életbe az online vásárlásokra vonatkozó rendelet.

Bánki Erik fideszes európai parlamenti képviselő plenáris felszólalásában üdvözölte a jelentést, amely szerinte mérföldkövet számít az európai fogyasztóvédelem történetében. Mint fogalmazott, rendkívül széles a jogszabály által érintettek köre, hiszen az EU-ban átlagosan a fogyasztók 20

százaléka ütközik valamilyen problémába internetes vásárlása során. A most felálló interaktív weboldalt vásárlók tömegei vehetik majd igénybe könnyedén, csupán néhány kattintással. A platform ugyanis lehetővé teszi a panasszal élő vásárló és az érintett kereskedő számára, hogy jogvitájukat egy közösen kiválasztott alternatív vitarendezési szervezet bevonásával, az interneten bonyolítsák le - olvasható Bánki Erik közleményében.

Az új rendszerrel az eljárási határidő a korábbi általános európai gyakorlat szerinti 450 napról 90 napra csökken. Bánki szerint az új rendszer nagyszerűségét az adja, hogy a szolgáltatást minden tagországban a saját nyelvükön vehetik majd igénybe az uniós polgárok.

http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/gyorsabban_olcsobban_intezhetjuk_a_vasarloi_panaszunk_at.547766.html

(Napi.hu, 2013. március 12., kedd)

Tábor fiataloknak

Országos Fogyasztóvédelmi Sulitábort szervez a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége március 14-17. között Zánkán. Száz 12-16 éves fiatal az Új Nemzedék Központban koruknak megfelelő játékos formában bővítheti fogyasztóvédelmi ismereteit. (KCSI)

(Magyar Hírlap, 2013. március 14., csütörtök, 9. oldal)

Július 1-jétől újabb rezsicsökkentés

Benyújtotta a parlamentnek Németh Szilárd (Fidesz) azt a törvényjavaslatot, amelynek elfogadása esetén július elsejétől tíz százalékkal csökkenne a lakossági víz-, csatorna- és szemétszállítási díj is. Az indítvány a már január elsejétől elrendelt tízszázalékos gáz-, villany- és távhőár-csökkentési kötelezettséget is törvényben rögzítené. Németh Szilárd indítványa szerint július 1-je után a víziközmű-szolgáltatás díja nem haladhatná meg a január 31-i árak alapján számított összeg 90 százalékát. A szemétszállításnál az árak idén július 1-jétől év végéig nem haladhatják meg a január 31-én érvényes díjak 90 százalékát. Az indítvány arra is kitér: a díjcsökkentés végrehajtásáról a szolgáltatók kötelesek tájékoztatni a fogyasztókat és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH).

Ha a csökkentést nem hajtják végre; és ezt a szerződésszegést az NFH is megállapítja, akkor a szolgáltatóknak tízezer forintot kötbért kell fizetniük az érintett lakossági fogyasztók részére minden hibás számla után.

Az Országgyűlés mai, Fidesz által kezdeményezett rendkívüli ülésén is a rezsicsökkentés lesz a téma, pontosabban az, hogy rendeletalkotási joggal ruházzák-e föl az energiahivatalt. A Németh Lászlóné fejlesztési miniszter által előterjesztett törvényjavaslat alapján a jelenleg kormányhivatalként működő Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal néven. A javaslat előzménye, hogy a napokban a Fővárosi Törvényszék első fokon a gázszolgáltatóknak adott igazat az energiahivatal rendszerhasználati díjakat meghatározó rendeletével szembeni felülvizsgálati eljárásban. A bíróság döntését Orbán Viktor miniszterelnök hétfőn botrányosnak nevezte, s egyúttal jelezte, a kormány újabb javaslatot készít, amely révén a rezsicsökkentés még nagyobb mértékű lehet. Ezután az Országgyűlés kedden törvényben tiltotta meg, hogy a szolgáltatók áraikba beleszámítsák a rájuk kivetett tranzakciós díjat, külön jövedelemadót és a közművezetékek utáni adót.

A kormányfő bíróságnak címzett kritikája nyomán Darák Péter, a Kúria elnöke tegnap közleményt adott ki, amelyben leszögezte: „A bíróságok iránti közbizalom csak akkor őrizhető meg, ha a bíróságok munkájával kapcsolatos véleménnyilvánítás tárgyilagos, szakszerű, és a tények pontos ismeretén nyugszik. Az eljárási kereteken kívüli reagálások, vélemények az ítélezést nem befolyásolják.” Egyben idézte az alaptörvényt, amelynek értelmében a bírák függetlenek, csak a törvénynek vannak alárendelve, és ítélezési tevékenységükben nem utasíthatók.

Eközben a Fidesz megkezdte az aláírásgyűjtést a rezsicsökkentés támogatására. Kósa Lajos, a párt alelnöke a Duna Televízióban azt hangsúlyozta: a petícióval szeretnék világossá tenni, hogy a magyarok többsége támogatja-e a lépést. Rámutatott: bár a szolgáltatók az „első felvonást” megnyerték, amikor a bíróság nem jogerősen nekik adott igazat, ám a kormányzat a döntés ellen fellebbez.

Már az MSZP is gyűjtene

Miközben tegnap délelőtt az MSZP-s Korözs Lajos még gúnyolódva nyilatkozott a Fidesz aláírásgyűjtési akciójáról, addig délutánra kiderült, a szocialisták is szeretnék aláírásokat gyűjteni, igaz, ők nem a rezsicsökkentés mellett, hanem az alapvető élelmiszerek áfájának öt százalékra csökkentéséért. Ezt Mesterházy Attila pártelnök jelentette be az MSZP országos elnökségének tegnapi ülése után.

(Magyar Nemzet, 2013. március 14., csütörtök, 1+3. oldal)

Panaszkodnak rá, de nincs nagy gond az üveg visszaváltással

Gyakran nem működnek, vagy nem ismerik fel, ezért nehezen váltják vissza az üvegeket a szupermarketek automatái - írta a Népszava több olvasó panaszára hivatkozva, miközben a fogyasztóvédelmi hatóság szerint a korábbiaknál kevesebb az üveg visszaváltással kapcsolatos fogyasztói bejelentés.

A lap szerdai számában Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője kijelentette: szabályellenes, ha arra hivatkozva nem adják át az üres üvegek betéti díját a vevőnek, hogy az adott terméket nem a boltjukban vette. Ha betétdíjas az üveg, minden esetben kötelesek beváltani, mint a betétdíj alkalmazásának szabályairól szóló törvény 2005 óta előírja.

Jogsértés esetén szakemberek azt javasolják, a vásárló még a tranzakció után kérje a vásárlókönyvét. Panaszára 30 napon belül válaszolnak, és ha nem fogadja el, az NFH-hoz fordulhat.

A lap idézi a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének korábbi közlését, amely azt is pontosította: visszaváltó automatát az előírások szerint legalább 200 négyzetméter alapterületű üzletben helyeznek ki, és ha a gép nem működik, az eladó helyben köteles biztosítani a kármentes visszaváltást, de legalábbis a tájékoztatást, hogy az hol lehetséges.

A lap emlékeztet arra, hogy a fogyasztóvédelem legutóbbi - 2010-es - vizsgálata során jogsértést tapasztaltak minden ötödik üvegnél, amelyet vissza akartak váltani.

Előző kép

Következő kép

Fotó: A fotó a következő cikk része:

»

http://hvg.hu/kkv/20130313_Panaszkodnak_ra_de_nincs_nagy_gond_az_uve#rss

(HVG.hu, 2013. március 13., szerda)

Jogellenes gázkikapcsolás

Nem árt figyelni amikor a közüzemi szolgáltató a szolgáltatás kikapcsolásával fenyeget, sok esetben ugyanis nem jogosan teszik. Megmutatjuk, mire érdemes figyelni.

A törvények szigorú szabályokat fogalmaznak meg a kikapcsolás feltételeként, amit ha a szolgáltató megszeg, bírsággal sújtható, a fogyasztó pedig kötbérre tarthat igényt

. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) előtt az elmúlt időszakban több olyan eljárás is folyt, amelynek során megállapítást nyert, hogy a szolgáltató nem a jogszabályok szerint járt el, amikor a fogyasztónál kikapcsolta a szolgáltatást.

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 - pl. mert a visszakapcsolási díjat meg kellett fizetni - a hatósági eljárásban is súlyosító körülmény, ugyanakkor a szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége is van a fogyasztó felé. Mind a lakossági földgáz ellátás, mind a villamos energia szolgáltatás tekintetében a szolgáltató mulasztása vagy jogellenes cselekménye esetében a fogyasztónak kötbér jár. A kötbér iránti igényt a lakossági fogyasztónak kell előterjeszteni, beleértve a késedelmi kamatot is. Hogy milyen esetekben jár, kiderül a NFH hírleveléből

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

Forrás: NFH sajtóközlemény

Kép: (CC) Geeky Bird

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/jogellenes-gazkikapcsolas>

(tudatosvasarlo.hu, 2013. március 13., szerda)

Számhordozás-stop a Telenornál

István környékét technikai hiba sújtotta, amikor el akarta hordozni a számát a Telenortól:

Meguntam a Telenor magas percdíját ezért gondoltam múlt héten egyet, hogy átviszem a számom a Lidlihez, a Bluemobilhoz. Az oldalukon találtam is elég egyszerű leírást, amit kitöltöttem és e-mailen be is küldtem. Másnap jött a válasz hogy köszönik és folyamatban. Ma viszont kaptam egy smst tőlük hogy a mostani szolgáltatóm elutasította a számhordozást egyeztessenek velük. Ez érdekes mivel feltöltőkártyás a szolgáltatás amit használok tehát sok elmaradásom nem lehet hiszen használom is a telefont. Hát jó akkor ügyfélszolgálat.

A droid miután nagy sokára sorra kerültem el mondta hogy nem segít, mert nem mondhatja meg még azt sem, hogy miért utasították el. Meg különben is menjek csak szépen az ügyfélszolgálatra. Értem én hogy a telenor nem akarja hogy ott hagyjam őket, de ez szerintem akkor is csak időhúzás. Na, mindegy, akkor irány egy telenor, még jó hogy megyeszékhelyen lakom ezért akad pár értékesítőhely. Be is megyek és mondom mit szeretnék, csak hogy nem működik a rendszerük még az adatokat se tudják megnézni nem hogy mi volt a probléma. Azért felhívta a központot ahol végül megmondták hogy a laccím nem jó.

- OK, akkor változtassunk lakcímet.
- De azt nem lehet csak személyesen.
- Itt vagyok személyesen.
- De akkor sem lehet, mert nem jó a rendszer és különben is a héten már úgyse lesz számhordozás.

???

- És holnap jó lesz a rendszer?

- Talán... ma egész nap nem volt jó, és a városban sehol, még a szomszéd városban sem.

- Hát a 48 órás számhordozás?

Szóval holnap próbálkozom hogy Isten és párt (helyett a telenor) is úgy akarja akkor sikerülhet.

http://homar.blog.hu/2013/03/12/szamhordozas-stop_a_telenornal

(Index, 2013. március 13., szerda)

FVA heti összeállítás