

## **Fogyasztóvédő Alapítvány** **Heti sajtószemle** 2013. 39. hét

### **Hat-hét közműcéget államosítana a kormány**

Orbán szerint a készülő közmű-szolgáltatási törvény a rezsicsökkentésnél is nagyobb vitákat fog kiváltani nemzetközi szinten

Jövő tavasszal kerülhet a parlament elé a közműszolgáltatások nonprofittá alakításáról szóló törvényjavaslat, amelyet akár még a választás előtt elfogadhatnak a képviselők

- mondta Orbán Viktor miniszterelnök pénteken a Kossuth Rádió 180 perc című műsorában. Közölte azt is, hogy hat-hét komoly, korábban privatizált közműcég visszavásárlásáról folyamatosan tárgyal a kabinet

. A kormányfő szerint a készülő közmű-szolgáltatási törvény - amelyen öt éve dolgoznak - a rezsicsökkentésnél is nagyobb vitákat fog kiváltani nemzetközi szinten, holott vannak nyugat-európai példák. Ezek között említette a dán távfűtés működését, amelyben a magáncégeknek vissza kell fordítaniuk a hasznot a rendszerbe. A miniszterelnök úgy látja, külön kell választani a működést és a fejlesztést fedező bevételt, valamint a profitot, meggyőződése szerint ugyanis Magyarországon jelentős haszonnal működnek a szolgáltatók. "Az engem nem hat meg, hogy ők azt állítják, a lakossági üzletágon nincsen profitjuk, miközben a magyar energiapiacra jelentős profitot tesznek zsebre. Akkor méltóztassanak alkalmazkodni a saját működésükben úgy, hogy a lakosságnak olcsóbb legyen az energia" - fogalmazott, feltéve a kérdést - a magas magyar rezsíárakra utalva -, hogy "miért csak a magyarok járnak megint pórul"?

A közmű-szolgáltatási jogszabályról szólva megjegyezte, "az európai jogon kifent jogászi logikája szerint" nem egészséges, ha árszabályozási kérdéseket kétharmados törvény szabályoz, de a Fidesz-frakcióban senki sem bízik a szocialistákban, hiszen egyszer már privatizálták az energiaszolgáltatókat, utána engedték, hogy az árak az egekbe szökjenek, majd sorozatosan árat emeltek. Ezért alakult ki egy olyan reflex a képviselőcsoportban, hogy a szocialistákkal szemben kétharmados törvénnyel lehet megvédeni az embereket - mondta.

Orbán Viktor a rádióinterjúban közölte azt is, hogy a kormány folyamatosan tárgyal hat-hét nagyon komoly, korábban privatizált közműcég visszavásárlásáról, állami kézbe vételéről. Konkrét vállalatneveket nem említett, de úgy fogalmazott: "a vízműveknél is ez a helyzet és a szemétszolgáltatásnál is".

A kormányfő szavai szerint ha megmarad a társadalmi támogatottság, egy-két év múlva közösségi tulajdonban lévő közszolgáltatási rendszer működhet Magyarországon. Felidézte egyúttal, hogy már korábban visszavásárolták a pécsi és a budapesti vízművet, és tárgyalnak Főgáz-ügyben is. Felvetette továbbá azt is, hogy az energetikai hivatal alá kellene szervezni a villamosenergia- és a gázelosztás alapvető adatait - amelyekkel ma a magáncégek rendelkeznek -, hogy az államnak naprakész információi legyenek. Mint fogalmazott, "most szerszámozzuk fel a rezsihivatalt". Ismét megerősítette a fogyasztóvédelem megerősítésének szükségességét is. A közműcégeknek a nonprofittá alakítással kapcsolatos várható reakcióját firtató felvetésre Orbán Viktor úgy válaszolt: "ilyenkor kell megfelelő nagyságú bicepsszel rendelkeznie az állami rezsihivatal vezetőjének". Az általa használt rezsiharc kifejezés alátámasztására megjegyezte, hogy ő is folytatott "barátságosnak tűnő, de brutális" tárgyalásokat nagy nemzetközi cégek "morózus hangulatban, felfegyverkezve" megjelenő vezetőivel. Elmondta továbbá, hogy az idén télen is biztosítanak majd - a zömében állami erdőkből kitermelt - szociális tűzifát a piaci ár alatt, az önkormányzatokon keresztül. Az ezt szolgáló költségvetési keretet idén megkésztették, így mintegy kétmilliárd forint értékű szociális tűzifát fognak szétosztani - ismertette a miniszterelnök. Hozzátette, a szén esetében is hasonló rendszerben gondolkodnak. Ráadásul - bár a kormányon

belül is vita van róla - a szénbányászatot a jövő szempontjából fontos területnek tartja, és szeretné, ha legalább a szociálisszén-ellátást biztosító újabb, kisebb bányák nyílnának meg. "Erről tárgyalások zajlanak, készülődünk itt is egy váratlan tette" - fogalmazott.

Orbán Viktor szólt arról is, hogy nem tartja elkerülhetőnek azt a csatát sem, amely a gazdasági szereplők rezsijének csökkentésével kapcsolatos. "A választások után a következő magyar kormánynak választ kell adnia arra a kérdésre, hogy milyen eszközökkel tudjuk levinni az Amerikai Egyesült Államok energiaárszintjére a mi magyar energiaárszintünket". Hozzáfűzte, az Egyesült Államokban 30 százalékkal olcsóbb a gazdaság által használt energia ára, mint Európába.

A lakossági rezsicsökkentésről elmondta, az újabb, novemberi árcsökkentést követően, jövő év január 1-jétől ismét megvizsgálják, milyen adatokat produkálnak a rezsizektorban működő vállalkozások, és "utána dönthetünk arról, hogyan tovább".

<http://gazdasagiradio.hu/article-proxy/96173/>

(gazdasagiradio.hu, 2013. szeptember 20., péntek)

## Szórakozóhelyeket ellenőriztek

Különleges vizsgálódás zajlott a napokban a megyeszékhelyen. Az akcióban résztvevők a szórakozóhelyeket ellenőrizték, tájékoztatott a szolnoki polgármesteri hivatal.

- Az ellenőrzés során nem volt semmilyen rendkívüli esemény - foglalta össze az akció tapasztalatait dr. Versitz Éva, a szolnoki polgármesteri hivatal humán igazgatóság egészség- és családügyi osztályának vezetője. - A biztonságos szórakozóhelyek megteremtésére irányuló program keretében a hétvégén ismét szórakozóhelyeket ellenőriztek az önkormányzat, a kormányhivatal és a fogyasztóvédelem munkatársai - tette hozzá az osztályvezető.

Az éjszakai akcióban részt vett Kállai Mária kormány megbízott is, aki a rendőrséggel és a munkába bevont szülőkkel együtt közel öt és fél órán át rőtta a város útjait. Mint megtudtuk, a folyamatos vizsgálat során kisebb hiányosságot csak a fogyasztóvédelem munkatársai tártak fel, de bírság kiszabására nem került sor. A program középpontjában természetesen a fiatalok álltak, azonban ezen a területen sem tapasztaltak kirívó szabálytalanságokat, kiskorú, fiataikorú nem tartózkodott az éjszakában.

Ami ugyancsak figyelemre méltó, hogy még az utcákon és a köztereken sem kószáltak az ifjak. A szakemberek úgy vélik, ennek egyik oka az iskolakezdés miatti általános túlköltekezés lehet. Több vendéglátó egység egyébként zárva is tartott ezen a napon. A szakember zárszóként hozzátette: az eseményen résztvevők a jövőben is ugyanígy folytatják a különféle vendéglátó-ipari egységek felügyeletét.

<http://www.szoljon.hu/cikk/516685>

(szoljon.hu, 2013. szeptember 20., péntek)

## Cipőmustra

Ha valamikor, hát a cipőválasztásnál nem szabad spórolni, mivel az egészségünk bánhatja. A gyermekcipőket is érdemes jól szemügyre venni, ugyanis a silány minőségűek balesetveszélyesek lehetnek. A hozzáértők szerint az sem mindegy, mikor kezdjük el járni a cipőboltokat: délutánra ugyanis már kissé megdagad a láb, így a topán, amit ilyenkor választunk, biztosan nem lesz szűk.

Elvben mindenki tudja, hogy a kecses, de hegyes orrú lábbeli gyakori viselése csúnya büttykökhöz vezethet. Ahogyan azt is, hogy a hölgyek, akik jó 10 cm-es magas sarkokon billegnek, főlegesen terhelik a bokájukat, térdüket, gerincüket, sőt a nyaki izmok feszülése miatt még a

fejük is megfájdulhat. Az azonban meglepetés, hogy a kissé ormótlan, de egészségesnek, tartásjavítónak gondolt gördülő cipők sem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket. Az MBT (Masai Barefoot Technology = Maszaj Meztláb Technológia) eredetileg azért jött divatba, mert a homokban vagy a fűvön járást imitálta. Nemrégiben azonban egy kutatás bizonyította, hogy e furcsa talpforma sem enyhíti hatékonyabban a hátfájást, mint a jól bejáratott edzőcipő. Sőt. azok számára, akiknek a gerinctáji panaszai álláskor vagy járáskor erősödnek, előnyösebb lehet a kényelmes, egyenes talpú modell.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság legutóbbi vizsgálatán csak a gyermekcipők hatoda felelt meg az elvárásoknak. A többi például azért bukott meg a vizsgán, mert kemény, merev talppal gyártották, illetve a díszek leválhatnak, és ha a kicsik lenyelik, fulladást okozhatnak. A gyermekeknek a teljesen lapos sarkú balerinafazon és a hegyes orr sem ideális, mert tönkretelheti a még növésben lévő lábat. A jó lábbelinek szilárd a kérge, fogja a sarkat, rugalmas a talpa: legalább 6 éves korig fontos ilyet hordani. A szakemberek nem ajánlják, hogy használt szandált, csizmát húzzunk a gyermekekre, mivel mindegyikük lába másképpen fejlődik. Az óvodások, kisiskolások lába egy évben két méretet is nőhet, de nem szabad túl nagy cipőt választani, mert a „ladikozás” is ártalmas számukra. P. E.

(Szabad Föld, 2013. szeptember 20., péntek, 29. oldal)

## **Veszélyes babaruhákat találtak**

**A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatában 32 különböző gyerekruha közül 31-ről derült ki, hogy az azokról leváló díszítések fulladást is okozhatnak - közölte a hatóság. Nagy Anikó, a Heim Pál Gyermekkórház főigazgató főorvosa szerint a gyerekjátékok veszélyesebbek a ruháknál.**

Fulladást okozhatnak a csecsemőknél és kisgyermekeknél a leváló díszítések szinte valamennyi megvizsgált ruhadarabnál állapította meg a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH). A távirati irodának eljuttatott közleményükben hangsúlyozták, mivel a kisgyermek a ruhájukra rávarrt vagy ragasztott díszítéseket leszedhetik, szájukba vehetik, és ezek az apró elemek a légutakba kerülve fulladásveszélyt jelenthetnek, a hatóság idén március és június között vizsgálatot folytatott. A laboratóriumi eredmények alapján megállapították, hogy 31 különböző típusú ruhánál az apró díszítések, például strasszok, gyöngyök, szegecsek az anyag felületéről igen kis erő hatására leváltak, vagyis egy kivétellel valamennyi gyermekruha a fulladásveszély súlyos kockázatát jelentheti a kisgyermekeknél. Négy termékről emellett még az is kiderült, hogy az összehúzó zsinórok és végződésük miatt balesetveszélyesek lehetnek.

A hatóság elrendelte a nem biztonságos ruházati termékek forgalomból történő kivonását és visszahívását, s vámriasztás alapján egy további tétel, összesen 198 darab fulladásveszélyes gyermekruha vámkezelését is megtiltotta.

Nagy Anikó, a Heim Pál Gyermekkórház főigazgató főorvosa lapunknak elmondta, gyakori jelenség, hogy a kisgyermek lenyelnek ezt-azt, mivel a ruhákon lévő díszítéseket és a játékok alkatrészeit előszeretettel veszik a szájukba. Féltrevelés esetén egyébként a fül-orr-gégészetre, lenyeléskor pedig a sebészetre viszik be őket, s elmondása szerint gasztroenterológusként már saját maga is sok mindent távolított el a gyerekek gyomrából. A főorvos ugyanakkor megjegyezte, a veszélyt nem is annyira a ruhák, sokkal inkább a játékok jelentik. Az egészen kicsik, a két év alattiak esetében a ruhadarabok biztonságosak, mivel gombok helyett többnyire cipzár és patent van rajtuk, amelyeket nehezebb leszedni. A gombok, flitterek megjelenése elsősorban a két-három éveseknek gyártott ruhákon jellemző, s ezeket a kisgyerekek valóban a szájukba vehetik és lenyelhetik. - A nagyobb odafigyelés ugyanakkor nem a ruha, hanem a játékgyártók részéről volna szükséges, ugyanis inkább az utóbbiakat kóstolgtatják - hívta fel a figyelmet.

(Magyar Nemzet, 2013. szeptember 24., kedd, 4. oldal)

## Csalihirdetésekkkel az új vásárlókért

**Jobbnál jobb ingatlanajánlatokkal találkozik, aki az interneten keres eladó lakást. Sok esetben azonban az álomotthon csak a virtuális valóságban létezik, és a hirdetés pusztán arra szolgál, hogy a potenciális ügyfelek körét az ingatlanügynökség bővítsse.**

Budapesti, panorámás, Etele úti lakás alig több mint nyolc és fél millió irányáron - kihagyhatatlan ajánlat, különösen akkor, ha a mellékelt fényképeket is látjuk. Lapunk megkeresésére azonban az ingatlanügynökségnél elmondták, éppen most foglalózták le a kiszemelt lakást, holnap fizetik ki a teljes vételárat. Tudnak viszont ajánlani helyette egy másikat: igaz, hogy forgalmasabb környéken van, de még nem kelt el, és szívesen megmutatnák, ha egyeztetünk időpontot.

Önmagában az, hogy egy ingatlant éppen a telefonhívásunk előtt adtak el, még nem is lenne meglepő vagy gyanús, ha az ember nem futna bele sorozatosan hasonló helyzetekbe. Tovább erősíti a gyanút, hogy a nevezett lakáshirdetést még egy héttel később sem távolították el az internetről.

Fontos különbséget tenni az akarattal feltett, már eladott ingatlanokat mutató hirdetések és az egyéb okok miatt fennmaradt hirdetések között - közölte lapunkkal Déry Attila, az Otthon Centrum vezető elemzője. Ez utóbbi esetben előfordulhat, hogy egy eladó több ingatlanossal is kapcsolatban áll, ilyenkor több megbízott is hirdetheti ugyanazt az ingatlant, az eladóról nem is beszélve. Ha közülük valaki, vagy esetleg az eladó maga értékesíti a lakást, a többiek nem értesülnek automatikusan erről, és amíg nem lépnek ismét kapcsolatba, addig a többi hirdetés fennmarad egy már eladott ingatlanról. Ez a kapcsolattartás gyakoriságától, illetve az ingatlanos szorgalmától függően hosszabb idő is lehet. Szintén állhatnak technikai okok a már eladott ingatlan fennmaradása mögött, a hirdető portál adminisztrációs felületének hibája is ezt eredményezheti. Tehát nem mondhatjuk, hogy minden ilyen hirdetés akarattal volna félrevezető. Természetesen az arányokat nem lehet megbecsülni, illetve azt is nehéz megmondani, hogy hány ilyen hirdetés van az interneten. A szakember hozzátette: az ingatlanos szakmai szervezetek többsége rendelkezik etikai kódexszel, amely ha nem is tiltja kimondottan ezt a tevékenységet, de minden ilyen dokumentum része, hogy a jó erkölcsbe ütköző, a szakma jó hírét rongáló tevékenységet a tagok nem végezhetnek.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH) is felkerestük, ahol közölték: az ingatlanügynökségek hirdetéseikhez kapcsolódóan a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatások, megtévesztő magatartások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) alapján vizsgálhatók.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés a) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti, vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru létezéséről, és így a fogyasztót olyan ügyleti döntésre készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Amennyiben tehát az ingatlanügynökség egy eladott vagy értékesítésre nem szánt ingatlan felhasználásával igyekszik a fogyasztót a társaság megkeresésére ösztönözni, megalapozhatja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, vagyis a vásárlók megtévesztését. Minden ilyen esetben szükséges azonban annak tisztázása, hogy a kifogásolt hirdetés milyen hosszú ideje érhető el a honlapon. Előfordulhat, hogy a vételi szándék jelzése után nem feltétlenül tud lekerülni azonnal a hirdetés, azonban tisztességtelenné válhat, ha huzamosabb ideig sem távolítják el. A bizonyítás megkönnyítése érdekében tehát javasolt a fogyasztóknak az adott internetes oldalt vagy hirdetést több időpontban lementeni, rögzíteni. Azt, hogy a közzététel mikortól válik jogsértővé, minden esetben egyedileg érdemes vizsgálni, és az ügy valamennyi lényeges körülményét figyelembe véve kell megállapítani.

Megtévesztő ingatlanhirdetések miatt hivatalos bejelentés az NFH-hoz eddig nem érkezett, azonban egy ilyen panaszt a fogyasztóvédelmi hatóság - a hatáskörébe tartozó jogszabályok alapján - minden esetben kivizsgál, eljárásakor a kereskedő nyilatkozata, illetve egyéb bizonyítékok, dokumentumok segítségével állapítja meg és szankcionálja az esetleges jogsértést.

(Magyar Nemzet, 2013. szeptember 24., kedd, 17. oldal)

## **16 millióra büntették a távhőcéget**

Makó - 10 hazai távhőszolgáltató cégre összesen több mint félmilliárd forint kötbért rótt ki a fogyasztóvédelmi hatóság. Az indok: nem mutatták ki egyértelműen a kiküldött számlákon, mennyi megtakarítást hoz a rezsicsökkentés. A makói távfűtő cég is érintett, de fellebbezett a határozat ellen.

A Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének határozata szerint összesen 15 millió 980 ezer forint kötbért tartozik kifizetni a távfűtést végző Makói Kommunális Nonprofit Kft. - erősítette meg értesülésünket a kft. A cégnél augusztus 21-én tartott helyszíni szemlét a hatóság. Az ellenőrök a lakossági fogyasztóknak küldött számviteli bizonylatokat és tájékoztató leveleket vizsgálták. Szerintük a makói cég nem egyértelműen tájékoztatta az embereket, mert az áfa értékét nem tüntette fel a rezsicsökkentés hatását is bemutató júliusi számlán. A felügyelőség bizonylatonként tízezer forint kötbér megfizetésére kötelezte a távhőszolgáltatót, így jött ki a közel 16 milliós büntetés.

A makói nonprofit kft. fellebbezett a határozat ellen. Fekete Tibor

ügyvezető azt nyilatkozta lapunknak, hogy a törvény és a módosításhoz fűzött indoklás nem írja le egyértelműen a tájékoztatás módját, azt sem, hogy a havi megtakarítás áfáját is fel kellene tüntetni. A cég álláspontja az, hogy minden lakossági fogyasztót, díjfizetőt megfelelően tájékoztattott a rezsicsökkentésről, arról, hogyan teljesül, amit a jogszabály előírt. A makói távhőszolgáltató a fellebbezésben arra kéri a másodfokú hatóságot, hogy az első fokon született határozatot semmisítse meg, és zárja le a fogyasztóvédelmi eljárást.

A megyei felügyelőség érdeklődésünkre - mi volt a makói ellenőrzés tapasztalata - arról tájékoztattott, hogy több szolgáltatót is ellenőriztek, és csak az eljárások lezárása után adnak információt.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján olvasható Németh Szilárd tájékoztatója. Az Országgyűlés rezsicsökkentésért felelős munkacsoportjának vezetője arról számolt be, hogy 10 távhőszolgáltatónál összesen 56 ezer kifogásolható számlát talált a hatóság, ez számlánként 10 ezer forintot számítva összesen 560 millió forintos kötbért jelent. Az NFH szerint a cégek vagy egyszerűen hiányosan tájékoztatták a fogyasztókat a rezsicsökkentésről, "vagy a megtakarítás összegét nem megfelelően tüntették fel, a megtakarítás aktuális és göngyölt összegét nem a jogszabálynak megfelelően szerepeltették". Az NFH - arra hivatkozva, hogy az eljárások még folynak - nem árulta el, melyek az érintett távhőszolgáltatók. A cégek fellebbezhetnek, és bírósági felülvizsgálatot is kérhetnek.

[http://www.delmagyar.hu/mako\\_hirek/16\\_milliora\\_buntettek\\_a\\_tavhoceget/2350658/?utm\\_source=rssfeed](http://www.delmagyar.hu/mako_hirek/16_milliora_buntettek_a_tavhoceget/2350658/?utm_source=rssfeed)

(delmagyar.hu, 2013. szeptember 23., hétfő)

## **Méregdrága villanyóra-doboz miatt indítanak próbapert a Démász ellen**

Próbapert indít az áramszolgáltatóval szemben egy ásothalmi tanyatulajdonos, mert igazságtalannak tartja, hogy 50 ezer forintot kellett fizetnie az újonnan bekötött villanyóra

dobozáért, ráadásul utólag. Bár az óra a szolgáltatóé, az EDF DÉMÁSZ szerint a mérőhely kialakítását a fogyasztó fizeti – írja a delmagyar.hu.

A szegedi férfi huszonöt évvel ezelőtt vásárolt házat Ásotthalom mellett, a tanyán a hétvégéket töltik, és ott tartják a fagyasztóikat is.

A cikk szerint a szomszédtól tudták meg, hogy lecserélték a villanyórájukat, amíg nem voltak ott. Egy éve áramszünet volt egy vihar után, szóltak ezért a szolgáltatónak, amelynek munkatársai kimentek a tanyára és leszerelték az órát.

A tulajdonos nem értette, miért volt erre szükség. Egy papírt hagytak ott neki, amelyen azt írták, hogy az áramvevő hely életveszélyes, ezért szerelték le az órát. A fagyasztóban lévő hús megromlott, és három hétig nem volt áramuk. Később egy bordányi céggel, amely az EDF DÉMÁSZ partnere, megcsináltatták az órát, majdnem százezer forintért. Pár hónap múlva azonban kaptak egy DÉMÁSZ-os számlát, még ötvenezer forintról – mint kiderült: ennyibe került a villanyóra sorozatgyártott, műanyag doboza.

A pénzt kifizették, de a férfi a kormányhivatalhoz, majd a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordult. Meghallgatták, de nem történt semmi – mondta.

A tanyatulajdonos felvette a kapcsolatot egy fogyasztóvédő csoporttal, és kiderült, hogy mások is jártak már így, ezért közösen próbapert készülnek indítani az áramszolgáltató ellen – olvasható a cikkben.

Az EDF DÉMÁSZ kommunikációs csoportjától azt közölték, hogy erről az esetről nem áll módjukban információt adni, mert ehhez a fogyasztó hivatalos felhatalmazása kell.

Általánosságban annyit mondtak, hogy a mérőhelyet a hatályos törvények értelmében "a rendszerhasználónak saját költségén kell kialakítania". Tavaly december 10-e óta pedig az új mérőszekrények telepítését előre számlázza az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. – ha a rendszerhasználó ezt a céget bízza meg ezzel a feladattal. A "Csatlakozáskialakítás, műszaki felmérés, megrendelő és munkautasítás" fejlécű nyomtatványon dokumentálják a munkát. Ezt a lakás tulajdonosa is aláírja, és ezen szerepel a mérőszekrény ára.

[http://hvg.hu/itthon/20130923\\_meregdraga\\_villanyora\\_doboz\\_probaper#rss](http://hvg.hu/itthon/20130923_meregdraga_villanyora_doboz_probaper#rss)

(HVG.hu, 2013. szeptember 23., hétfő)

## **Ha nem benzinkúton van a trafikod, véged**

Nem sokáig örülhettek a trafikkoncessziót elnyert vállalkozók, nagyjából három hónap kellett, hogy kiderüljön, mégsem ütötték meg a főnyereményt. Aki tapasztalatok nélkül vágott bele az üzletbe, az ma már csödközelben van, függetlenül attól, hogy fővárosi vagy vidéki az üzlete, nagy hálózat tagja vagy egytrafikos vállalkozó. Egyedül a benzinkutaknál és a hipermarketeknél nyílt üzletek tulajajai dőlhetnek hátra.

"Hát, nekünk nagyon nem megy." Szokatlan őszinteséggel nyit egy fővárosi, Bartók Béla úti trafik eladója. A napi forgalomról ugyan nem akar beszélni, de azt mondja, a tulajdonosok várakozásait messze alulmúlja a bevétel. Ennek szerinte elsősorban az az oka, hogy a környéken néhány száz méteres körzetben hét trafik van, ugyanakkor a főnökei egyelőre nem beszéltek arról, hogy máshova költöznének.

A környéken több üzletben is érdeklődtünk, és sehol sem voltak túl vidámak, amikor a forgalomról kérdeztünk. "Nagyon nem erre számítottunk. Nyereséges ugyan az üzlet, de a valóságnak köze nincs ahhoz az álombevételhez, mint amire gondoltunk" - mondta egy pár száz méterre álló üzlet eladója.

Az üzlet azonban ott sem biztos, ahol nincsenek ennyire sűrűn. "Van olyan nap, hogy 50 ezer a bevétel. Tízszázalékos átlagos árréssel számolva az ötezer forint. Na most nekem a két trafikban van három alkalmazottam, vagyis a rezsit és másfél alkalmazottat kéne kitermeljem ebből. Ez nyilván lehetetlen." Egy dunántúli nagyváros trafikosa panaszkodott így az Origónak. Azt mondja, az egyik üzlete veszteséges, a másik éppen hogy nullán van.

Minden vevőt elszívják a plázák és a kutak

Ő nem a közeli trafikokban látja a dögös üzletmenet fő okát, hanem a hipermarketekben és a benzinkutakban. "Az elején úgy volt, hogy azok nem nyithatnak majd. Úgy egész jó lett volna, de így minden vevőt elszívják tőlünk" - mondja. Bezárni ugyanakkor nem olyan egyszerű, mert akkor az állam felé fizetnie kellene, elveszítené a koncessziós jogot is, ráadásul minden addigi befektetése, például a 710 ezer forintos pénztárgép is hiábavaló lenne.

Akinek viszont megy, az úgy véli, a több évtizedes üzleti tapasztalat és a jó felkészülés a titok nyitja. Egy Dob utcai, évek óta ezzel foglalkozó trafikosnak például most jobban megy, mint az átalakulás előtt, pedig közvetlenül mellette is nyílt egy üzlet. "A törzsvevőim megmaradtak, én nem panaszkodom." Egy győri, öt üzletet elnyert vállalkozó, Sragner László azt mondta, ő "gondolkodott, előkészített, rákészült", így neki nincs gondja. Más ágazatban ugyan, de évtizedek óta dolgozik a kereskedelemben, ugyanakkor ő is azt látja, hogy most kezdenek bajban lenni nagyon sokan, "csomó olyan trafikról tudok a városban, ami még nem zárt ugyan be, de ahogy mondani szokás, már csak lepedőben viszik ide-oda a halottat".

Sragner úgy látja, a városban a trafikok anyagi helyzete teljesen független attól, hogy nagy hálózat tagjai-e az üzletek

. Mindegy, hogy CBA, Tabán Trafik, VimpeX, vagy sem, ez nem ezen múlik. Ráadásul, mint mondta, a nagykereskedőláncok ugyanannyiért adják az árut a sajátjaiknak is, mint bárki másnak, "ilyen szempontból abszolút egyenlőség van".

Az utolsó dobozokat pakolják júliusban egy bezáró trafikban. Az utódnak sem jobb

Teljesítik az elvárásokat a Cigar Tower belvárosi trafikjai is, Csetényi Csaba ügyvezető szintén úgy véli, hogy a tapasztalatlanokba bukhatnak bele sokan. Szerinte az új trafikok nem számoltak például azzal, hogy a versenyben egyáltalán nem mindegy, ki a pultos. "Egy jó trafikban majdnem minden vevő törzsvendég, akinek ismerni illik a kedvenc cigarettáját, a kávéját és újságját. Minderre, illetve a pénz kezelésére, a kiskorúak védelmére és az ezernyi új szabály betartására az ott dolgozónak másodpercei vannak, napi nyolc órán át."

Árukészletet jól beállítani, a gyárakkal nem szórakozni

Szakmai kérdéseken is elcsúszhatnak a trafikok, véli Csetényi Csaba, például azon, hogy az árukészletet hogyan állítják be. "Ha nincs elég termék, akkor már délelőtt kifut a leggyakrabban keresettekből, ha valamiből túl sok van, abban pedig egy hónapig állhat a pénze". Ráadásul, magyarázta, a dohány-kiskereskedelem talán a leggyorsabban pörgő készlettel foglalkozik, ezért muszáj, hogy az ember óráról órára pontosan ismerje a bevételeit, kiadásait, és egyetlen napot sem keshet a beszállítói kifizetésével. "A dohánygyárak precíz és nagy multik, akik csak ugyanilyen partnerekkel tudnak dolgozni, ha valaki nem fizet időben, vagy nem tartja a polcképet, az napok alatt kiírja magát az üzletből."

A trafikoknak sok egyéb dologgal is meg kell küzdeniük. Egyrészt egyre erősebb a feketekereskedelem

. A GfK piackutató mérése szerint csaknem 8 százalékos a cigaretta illegális forgalma, ami nagy ugrás a 2012-es 5,8 százalékról. Ezt a trafikosok is látják. "A kilencvenes évek szintjét idézi a csempészcigi aránya" - mondta egy több üzlettel rendelkező vállalkozó. A dohánytermékek jövedéki adójából július-augusztusban 52 milliárd jött be az államnak, ez a szám egy éve még 70 milliárd volt.

A NAV jövedéki statisztikái is visszaesést mutatnak

, bár ez egy kicsit csalóka, mert a hatóság nem az eladásokat, hanem az adójegyek igénylését ellenőrzi. Vagyis a gyárak kevesebbet gyártottak júliusban, de "ez nem csoda, hiszen akkor volt haszonkulcsváltás, ebből eredően áremelés, és a korábbi hónapokban a dohánygyárak elárasztották a piacot a még olcsóbb árú termékekkel. Ez eddig minden adóemelésnél így volt" - mondta Csetényi Csaba.

Álcapólók, jogviták is gyilkolják a bevételt

Másrészt a fogyasztóvédők ellenőrzéseiben is sokan elcsúsznak, amit többen is úgy értékelnek, hogy a hatóságok direkt utaznak rájuk. "Komlón volt egy trafik, bement egy minimum húszévesnek kinéző srác egy egyetemi egyenpólóban. Kiderült, hogy a fogyasztóvédelem embere, és még nincs 18 éves" - mesélte egy baranyai trafikos. Ilyenkor a trafik büntetésül meghatározott ideig nem



áruhat dohányterméket, lényegében nullára csökken a bevétele, ami szintén a csőd felé löki a gyengébb helyeket.

A nyitás óta eltelt idő arra is elég volt már, hogy jogviták alakuljanak ki a trafikosok és az üzlethelyiség tulajdonosai között. Győrben például a cikkünkben már említett Sragner László az Intersparral csatázik. Miután júliusban milliós beruházással megnyitotta az üzlet, az Interspar Sragner szerint rosszhiszeműen felmondta a szerződést, arra hivatkozva, hogy nem adott hozzájárulást az átépítéshez, holott ez a vállalkozó szerint bizonyíthatóan nem igaz. Az Interspar szerint viszont "a szerződésben szabályozott okok miatt az a Spartól függetlenül megszűnt". Az ügy odáig fajult, hogy az Interspar lelakatolta a helyiséget, a lakatot Sragnerék leverték, és azóta is nyitva tartás szerint üzemelnek.

A Nemzeti Dohánykereskedelmi Zrt. adatai szerint eddig mindössze tíz trafik zárt be

<http://www.origo.hu/itthon/20130920-sok-trafikosnak-nem-jott-be-a-dohanybiznisz.html>

(Origo, 2013. szeptember 23., hétfő)

## **A Puma kicserélte a bolt helyett a cipőt**

Naiv ügyfél tavasszal 1 hónap alatt elpusztult Puma sportcipőjét végül a Puma Hungária saját hatáskörében mégis kicserélte jófejségből:

Mivel panaszomban írtam, hogy az ügy fejleményeiről tájékoztatlak titeket, így ezen eseményeket most szeretném megosztani veletek. Úgy néz ki hogy sikerült valamilyen kompromisszumos megoldással lezárni az ügyet. A Fogyasztóvédelem a mai napig nem írt vissza semmit az írásban benyújtott panaszomra. (Kicsit furcsa.) A vásárlók könyvébe beírt panaszomra csak a bolt vezetője reagált írásban. Ennek tartalma, megfogalmazása számomra inkább vicces, mintsem hasznos. (Izd. melléklet). Az egyetlen érdemleges ügyintézés a Puma Hungária Kereskedelmi Kft. részéről kaptam. Itt is szeretném megköszönni név szerint L. N. hatékony segítségét és közreműködését.

A Puma Hungária képviselőjében arról tájékoztattam, hogy ők személyesen nem végeznek semmilyen minőségellenőrzést, azt egy külsős akkreditált vállalkozással végeztetik el minden esetben. Arról nem tudott részletes tájékoztatást adni, hogy az én esetemben ki és milyen formában végezte el a második bevizsgálást, azt viszont ő is említette, hogy nagy valószínűséggel az első vizsgálatot a bolt végezte el, vagyis sehova nem küldték el a cipőt. Az ügy lezárásaként felajánlott egy csereterméket mely az általam megvásárolt cipő egy újabb modellje. 2013.09.11.-én meg is kaptam ezt a terméket. Tanulság: A4 Space store probléma kezelése minősíthetetlen. Csak addig vagy kedves ügyfél, amíg fizetsz, vásárolsz.

A Puma Hungária Kft. problémakezelése habár kissé akadozó, de mégis hatékony és kedves volt. Ugyanakkor nem gondolom, hogy ennek így kellett volna történnie. Velük elvileg nem álltam semmilyen üzleti kapcsolatban, nem nekik fizettem a hibás termékért, mégis tőlük kaptam egyedül érdemleges választ, s megoldást a problémámra. Úgy gondolom ez a mai világban elég ritka. Sok gyártó, forgalmazó tanulhatna belőle.

Az pedig hogy a Fogyasztóvédelem a mai napig nem reagált az írásos megkereséseimre sokmindent elmond a rendszerről. Hiába ez "Magyarisztán"...

[http://homas.blog.hu/2013/09/23/a\\_puma\\_kicserelte\\_a\\_bolt\\_helyett\\_a\\_cipot](http://homas.blog.hu/2013/09/23/a_puma_kicserelte_a_bolt_helyett_a_cipot)

(homas.blog.hu, 2013. szeptember 23., hétfő)

## **Csalihirdetésekkel az új vásárlókért**



Jobbnál jobb ingatlanajánlatokkal találkozunk, aki az interneten keres eladó lakást. Sok esetben azonban az álomotthon csak a virtuális valóságban létezik, és a hirdetés pusztán arra szolgál, hogy a potenciális ügyfelek körét az ingatlanügynökség bővítse.

Budapesti, panorámás, Etele úti lakás alig több mint nyolc és fél milliós irányáron – kihagyhatatlan ajánlat, különösen akkor, ha a mellékelt fényképeket is látjuk. A Magyar Nemzet megkeresésére azonban az ingatlanügynökségnél elmondták, éppen most foglalózták le a kiszemelt lakást, holnap fizetik ki a teljes vételárat. Tudnak viszont ajánlani helyette egy másikat: igaz, hogy forgalmasabb környéken van, de még nem kelt el, és szívesen megmutatnák, ha egyeztetünk időpontot.

Önmagában az, hogy egy ingatlant éppen a telefonhívásunk előtt adtak el, még nem is lenne meglepő vagy gyanús, ha az ember nem futna bele sorozatosan hasonló helyzetekbe. Tovább erősíti a gyanút, hogy a nevezett lakáshirdetést még egy héttel később sem távolították el az internetről.

Fontos különbséget tenni az akarattal feltett, már eladott ingatlanokat mutató hirdetések és az egyéb okok miatt fennmaradt hirdetések között – közölte a lappal Déry Attila, az Otthon Centrum vezető elemzője. Ez utóbbi esetben előfordulhat, hogy egy eladó több ingatlanossal is kapcsolatban áll, ilyenkor több megbízott is hirdetheti ugyanazt az ingatlant, az eladóról nem is beszélve. Ha közülük valaki, vagy esetleg az eladó maga értékesíti a lakást, a többiek nem értesülnek automatikusan erről, és amíg nem lépnek ismét kapcsolatba, addig a többi hirdetés fennmarad egy már eladott ingatlanról. Ez a kapcsolattartás gyakoriságától, illetve az ingatlanos szorgalmától függően hosszabb idő is lehet.

Szintén állhatnak technikai okok a már eladott ingatlan fennmaradása mögött, a hirdető portál adminisztrációs felületének hibája is ezt eredményezheti. Tehát nem mondhatjuk, hogy minden ilyen hirdetés akarattal volna félrevezető. Természetesen az arányokat nem lehet megbecsülni, illetve azt is nehéz megmondani, hogy hány ilyen hirdetés van az interneten. A szakember hozzátette: az ingatlanos szakmai szervezetek többsége rendelkezik etikai kódexszel, amely ha nem is tiltja kimondottan ezt a tevékenységet, de minden ilyen dokumentum része, hogy a jó erkölcsbe ütköző, a szakma jó hírnevét rongáló tevékenységet a tagok nem végezhetnek.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH) is felkereste a Magyar Nemzet, ahol közölték: az ingatlanügynökségek hirdetéseikhez kapcsolódóan a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatások, megtévesztő magatartások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) alapján vizsgálhatók. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés a) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti, vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru létezéséről, és így a fogyasztót olyan ügyleti döntésre készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

[http://mno.hu/magyar\\_nemzet\\_gazdasagi\\_hirei/csalihirdetessekkel-az-uj-vasarlokert-1185984](http://mno.hu/magyar_nemzet_gazdasagi_hirei/csalihirdetessekkel-az-uj-vasarlokert-1185984)

(Mno.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **Nem tudják jelentősen növelni az új kihelyezéseket a bankok**

Az átstrukturált hitelekkel együtt már a lakossági kölcsönök több mint fele nem tekinthető problémamentesnek, és az egy éven túli késésben lévő tételek aránya is egyre nagyobb - állapítja meg a pénzügyi felügyelet friss kockázati jelentése. Az új hitelek iránti kereslet viszont változatlanul alacsony szinten mozog.

Ez év közepére a nem problémamentes lakossági hitelek aránya a teljes állományon belül túllépte az 55 százalékot - derül ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) legfrissebb fogyasztóvédelmi kockázati jelentéséből. A nem problémamentes állományba a PSZÁF beszámolja az átstrukturált, illetve újratárgyalt kölcsönöket is, ám ezeket figyelmen kívül hagyva is közelíti a csúszásban lévő tételek aránya a 35 százalékot. A felügyelet statisztikái szerint továbbra is növekszik az újratárgyalt, valamint a 365 nap feletti tartozást mutató hitelek állománya: emellett a

felügyelet szerint ismét ki kell emelni, hogy - annak ellenére, hogy a társadalmi figyelem elsősorban a jelzálogalapú hitelekre irányul - a nem-jelzálog fedezetű hiteleknél is súlyos és növekvő problémákra utal a nem-problémamentes ügyletszám és állomány nagysága.

A 365 napot meghaladó átlagtartozások stagnálnak a második negyedévben, az újratárgyalt hitelek átlagos nagysága pedig jelentősen csökkent. Előbbi a PSZÁF szerint azért problémás, mert a 365 napon túli késedelmes hiteleknél már minimális a visszafizetés esélye, és mértéke jól jelzi a túlzott eladósodottságot.

"A lakosság pénzügyi jellegű eladósodottsági szintje továbbra is rendkívül magas (és növekvő), ezt fogyasztóvédelmi kockázati szempontból kiemelt fontosságúnak tartjuk" - írja a jelentés.

A nem teljesítő hitelek stabilan magas aránya mellett - derül ki a jelentésből - az új kihelyezések változatlanul alacsony szinten mozognak, annak ellenére, hogy a pénzügyi szolgáltatók növelni próbálják a kínálatot. A teljes hitelállomány a 2012-es év vége óta 3-4 százalékkal csökkent, a jelzáloghitel-állomány - a még mindig jelentős svájci frankban denominált mennyiség mellett - szintén mérséklődik. Az állományon belül a svájci frank alapú hitelek volumene csökken a leggyorsabban. A forint alapú nem-jelzálog fedezetű hitelek (személyi-, áru- és gépjármű) állománya is mérséklődött az év első felében.

Mindezek alapján a PSZÁF szerint a hitelintézetek működésének egyik kulcsfeladata a közeljövőben is a folyamatosan csökkenő állományok és a még mindig jelentős devizakitettségek kezelése marad, ebben kiemelt szerepük van a jelenleg is létező (és kialakítás alatt álló) intézményi és állami adósmentő, adósságkezelő programoknak.

);

Az új kihelyezéseket illetően biztató, hogy az MNB hitelezési felmérése alapján a bankok a következő időszakra a lakáscélú jelzáloghitelezés sztenderdjeinek kis mértékű, a fogyasztási hitelekének pedig jelentős mértékű enyhülését várják. Utóbbi a túlzott lakossági eladósodottság révén hordozhat fogyasztói kockázatokat, ám a felügyelet szerint fontos, hogy a felmérések alapján a lazítás elsősorban a hitelfelvételért felszámolt díjaknál, és nem az elvárt feltételeknél jelenik meg. Az árazásban egyébként az utóbbi fél évben nem történt jelentős változás, a fennálló állományokon gyakorlatilag változatlanok a kamatszintek.

Reális megoldás kell

A magyarok többsége megfontolt döntést vár a devizahiteles mentőcsomag kapcsán, és elsősorban egy az adósok, bankok és állam közötti tehermegosztáson alapuló intézkedést támogatna - derül ki a Bankmonitor.hu felméréséből. Ugyan a válaszadók többsége támogatja a devizahitelek megsegítését, a beavatkozás mértékéről megoszlanak a vélemények. Mindössze 16 százalék azok aránya, akik szerint a devizahiteleket bármi áron meg kell szüntetni, a válaszadók 53 százaléka szerint viszont ésszerű keretek közt kell megoldást találni.

Szerző: Barát Mihály

<http://www.vg.hu/penzugy/mar-a-hitelek-felevel-gond-van-412332>

(vg.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **Jó tudni! Kiskaté kereskedőknek, vendéglátósoknak**

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal ezen kiadványával a kiskereskedelmi vagy vendéglátó-ipari szektorban tevékenykedőkre vonatkozó legfontosabb szabályokat gyűjtötte csokorba, segítve ezzel a vállalkozók mindennapi tevékenységét érintő adózási szabályok megtartását. A kiskereskedelmi egységekben, vendéglátó-ipari egységekben rendszeres jelleggel ellenőrzéseket folytathatnak le a Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársai (az adóigazgatóságok ellenőrei, a vám- és pénzügyőri igazgatóságok pénzügyőrei), illetve egyéb ellenőrző hatóságok (például önkormányzat, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság stb.). Az ellenőrzéseik több területre is kiterjedhetnek, mint például a jövedéki termékekre vonatkozó ellenőrzéssel, próbavásárlással egybekötött számla- és nyugtaadási kötelezettség teljesítésének ellenőrzésére, az ellenőrzött üzlethelyiségben talált árukészlet -

részleges, vagy teljes leltározása útján - származásának igazolására szolgáló okmányok meglétének ellenőrzésére az üzletben, vendéglátó-ipari egységekben foglalkoztatott személyek társadalombiztosítási bejelentési kötelezettségének ellenőrzésére, az üzletek működési rendjének ellenőrzésére, az árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó ellenőrzésére, illetve a szavatossággal, jóállással kapcsolatos kifogások ellenőrzésére stb. Valamennyi ellenőrzésfajtnál a fő cél annak vizsgálata, hogy az adóalanyok teljes körűen eleget tesznek-e a jogszabályokban előírt kötelezettségeknek. A kiadvány letölthető: a Nemzeti Adó- és Vámhivatala weblapjáról.

<http://orientpress.hu/118900>

(orientpress.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **Kereket oldott az egész autókereskedés? Az ügyvezető sincs meg**

Üresen áll szombat óta annak a kaposvári autókereskedésnek a volt telephelye, amely ellen augusztusban szervezett tiltakozó akciót kétfélmillió forintos, bíróság által megítélt követelésük kikényszerítésére a siófoki Szili Mónika és családja.

Az M-Car Plusz 2012 Kft. által az utóbbi napokig bérelt ügynökség előtt hétfő reggel már csak Sziliék Renault Mégane Grandtourja állt, aztán még délelőtt az is eltűnt. Az ügyvezető cégtulajdonos információink szerint a lakását is elhagyta. Telefonon kerestük, hiába. Mintha a föld nyelte volna el. Ha egyszer kiderülne a bűnössége, ez sem volna furcsa. A kilométeróra visszatekerése és a motorhibás autó eladása szégyenletes bűncselekmény. Melynek tettese: ismeretlen.

A főügyészségtől kérték a minap a 2012. június 22-én, egy év után felfüggesztett nyomozás újraindítását Szili Mónikáék. Ezt a siófoki fiatalasszony hétfőn mondta kérdésünkre, miután jeleztük neki: immár csak az ő autójuk az egyetlen, ami az M-Car Plusz 2012. Kft. telephelyét az autóügynökségre emlékezteti. Igaz, a Renault szokatlan módon a kerítésen kívül, az utcán parkolva várakozott egy hónapja, és nem vevőre. Ha csak annyiban nem, hogy a károsultak "vevőt kerestek a panaszukra", az államfőtől a fogyasztóvédelmen át a kaposvári önkormányzatig. De a be nem tartott bírósági verdikt kikényszerítésére nincs eszköze egyiknek sem.

Megírtuk: az autót - napra pontosan két éve - 1 millió 470 ezer forintért vették, 116 ezer kilométeres óraállással. A rendőrségi nyomozati eljárás során derült ki, hogy már három évvel azt megelőzően 130 ezer kilométerrel műszakiztatták, a vásárlásuk előtti nyáron pedig 180 ezer volt az autóban. A csalást motorhiba tetézte, félmillió kár keletkezett az autóban, mely működésképtelenné vált. A Sziliék által megfizetett szakértői vélemény szerint a vásárláskor a hiba már fennállt, s ezt csak szakszerviz tudta volna kimutatni.

A szakértő arra is rámutatott, a kereskedő 880 ezer forintért vásárolta az árverezésből származó járművet, ami motorfelújítás után eredményezhette volna a későbbi vételárat. A rendőrség akkoriban feltárta a kilométeróra-visszatekerés tényét, vagyis leleplezte a csalást, ám az elkövető kilétét a megadott adatok alapján nem tudta beazonosítani.

A bíróság az M-Car Plusz Kft. és tulajdonosa ellen hozott határozatot, azonban a céget időközben megszüntették. A megszüntetnek nyilvánítás folyamata június 20-án kezdődött, és szeptember 3-án vált jogerőssé, miután adószámtörlési határozatot kapott a cég május 16-án, és végrehajtási határozatot február 6-án. A végrehajtási folyamat még 2012. őszén kezdődött, amikor az ügyvezető tulajdonos megalapította ugyanazzal a tevékenységi körrel az M-Car Plusz 2012. Kft.-t. A kaposvári telephely kiürítése után megnéztük ennek a cégnek a sorsát is: az új cég bírósági végrehajtási határozatot kapott augusztus 26-án, NAV végrehajtási határozatot szeptember 2-án. Mészáros Gergő Illésmindkét cége bedőlni látszik tehát. Ő maga korábban megerősítette kérdésünkre egyetlen eddigi sajtónyilatkozatát, miszerint előttük jóval korábban "tekerték meg" a kilométerórát, ám egyebet nem mondott. Most is kerestük, de a telefonja kikapcsolt állapotban volt hétfőn. A telephely tulajdonosa-bérbeadója, Magyar László hétfőn lapunknak a helyszínen azt

mondta, nem tud semmit egykori bérlőjéről, a szerződésbontást ő szorgalmazta. Felhívta Szili Mónikát is, szállíttassa el az autóját, mert a kamerás őrzés megszűnt a kereskedésben.

A kereskedők is szigorítást kérnek

A rendőrség a nyomozás esetlegesen újraindításáról egyelőre nem nyilatkozott, amint az önkormányzat válaszát is várjuk: a közigazgatási igazgatóság irodája mint I. fokú hatóság indított eljárást a cégek kereskedelmi tevékenysége ügyében. A környékelieket is kérdeztük: az egyik szomszéd péntekről szombatra szintén csak a huszonegy gépjármű hült helyét találta. Meglepődött, milyen hamar el lehet tüntetni egy kereskedést. Az asszony egyébként kellemes és békés "lakókról" számolt be, igaz, sosem ment autóért a szomszédba.

Forrásaink szerint, még az autókereskedők közül is a legtöbben a szabályok betartatását és szigorítását követelik: a kerülőutakon, adófizetés nélkül behordott autókkal foglalkozók miatt kiélezett verseny nem tesz jót az általános szabálykövetésnek. Már pedig, mondják, szabálytalankodva a kereskedelme is igen veszélyes üzem az autónak...

<http://sonline.hu/cikk/517217>

(sonline.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **Figyelmeztet a fogyasztóvédelem! A gyerekbiciklik 20%-a veszélyes lehet**

Játékként árusított, illetve gyerekek számára készített tricikliket, kerékpárokat és rollereket ellenőrzött a fogyasztóvédelmi hatóság, 459 termékből száz esetében állapítottak meg valamilyen hiányosságot a felügyelők - tájékoztatta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - NFH - az MTI-t.

Egy kivétellel nem feleltek meg

Az ellenőrzés során hatfajta rollert és kétfajta gyermekkerékpárt laboratóriumban is vizsgáltak. Ennek alapján a közlemény szerint az derült ki, hogy egy játékkerler kivételével a termékek nem feleltek meg a biztonsági követelményeknek.

Voltak olyan rollerek, amelyek kormánycsöve a vizsgálat során elhajlott, vagy nem látták el fékberendezéssel, az első kerék mérete kisebb volt az előírtnál, illetve az alkatrészek közötti hézagok nagysága nem felelt meg az előírásoknak, ami az ujjak becsípődésének veszélyével jár.

A kerékpároknál egyebek mellett a láncvédő nem az előírásoknak megfelelően takarta a lánc külső élet. Az egyik bicikli esetében a követelményeknek nem megfelelő fékrendszer volt balesetveszélyes, míg a másiknál a támasztókerekek túl közel voltak a váz függőleges síkjához, csökkentve ezzel a jármű stabilitását.

A támasztókerekek függőleges terhelés hatására bekövetkezett deformációja miatt mindkét bicikli balesetveszélyesnek bizonyult.

Egy-egy roller, illetve kerékpár esetében egyszerre több veszélyforrást is találtak. A veszélyes termékek forgalomból történő kivonásáról, illetve a súlyos kockázat miatt a termékek visszahívásáról a területileg illetékes megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségek intézkedtek - közölte az NFH.

Joggal várható el, hogy a gyerekek számára készült termékek megbízhatóak, tartósak, biztonságosak legyenek. A biztonsági követelmények területén tapasztalt magas kifogásolási arány miatt szükséges ebben a körben a következő években újabb ellenőrzéseket végezni - emelte ki közleményében az NFH.

[http://www.femina.hu/gyerek/gyerek\\_bicikli\\_veszely](http://www.femina.hu/gyerek/gyerek_bicikli_veszely)

(femina.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **A sütnivaló kolbászok egy része túl zsíros és vizes**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzésén a termékek negyede elbukott.

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzései során valamennyi vizsgált kolbász, illetve parasztkolbász megnevezésű termék teljesítette az élelmiszerkönyvben meghatározott fehérje-, zsír- és víztartalom értékeket, ezzel szemben a sütnivaló kolbászok 25 százaléka nem felelt meg a jogszabályi előírásoknak.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) kedden az MTI-hez eljuttatott közleményében tudatta, hogy az idén 23 kolbász, sütnivaló kolbász, illetve parasztkolbász laboratóriumi ellenőrzését végezték el. Azt vizsgálták, hogy a Magyar Élelmiszerkönyv által előírt követelmények teljesülnek-e az adott termékek esetében.

A kifogásolt sütnivaló kolbászok közül egy terméknél a 60 százalékban maximalizált víztartalom jelentősen túllépte a megengedett határértéket, a többi terméknél a zsírtartalom értéke kirívóan haladta meg határértéket, a legfeljebb 35 százalékban rögzített mennyiség helyett 48 százalék zsírtartalmat mértek.

<http://magyarhirlap.hu/a-sutnivalo-kolbaszok-egy-resze-tul-zsiros-es-vizes>

(magyarhirlap.hu, 2013. szeptember 24., kedd)

## **Borzasztó: gyerekek ezrei lesznek öngyilkosok az internet miatt**

Tavaly november óta közel két és fél ezer öngyilkosságra buzdító internetes oldalt tiltottak be Oroszországban - közölte kedden az orosz fogyasztóvédelmi felügyelet. Több ezer fiatakorú vette el saját életét a honlapok hatására.

Órákig töltődnek a cikkek? Elavult a rendszer? Játsszon a Borssal és nyerjen egy vadonatúj laptopot!

A Roszpotrebnadzor honlapján elhelyezett tájékoztatás szerint 2012 november elseje óta több mint 2500 bejelentés érkezett be a hatósághoz. Ezek alapján vizsgáldtak és mintegy 2400 esetben döntöttek az adott internetes oldalak betiltásáról.

Az intézkedés hatálya alá eső oldalakon az öngyilkosság különböző módjaira adtak ötleteket. A módszereket részletesen leírták, sőt azokat 2236 esetben fényképekkel, 178 esetben videofelvétellel szemléltették.

Az ilyen tiltott információk a leggyakrabban a Facebookhoz hasonló orosz közösségi hálón (VKontaktye), a Mail.ru és a LiveJournal portálokon fordulnak elő, de a Google, a Youtube és a Yandex kereső programokon is megtalálhatóak - közölte az orosz fogyasztóvédelmi felügyelet.

Oroszországban tavaly októberben fogadta el a parlament azt a törvényt, amely szerint a fogyasztóvédelmi hatóság a Szövetségi Kábítószer kereskedelem Elleni Szolgálat, valamint a Szövetségi Távközlési, Információs Technológiai és Tömegtájékoztatási Eszközök Felügyelete nyilvántartást vezet a gyermekpornográfiát, a kábítószerket és az öngyilkosságot népszerűsítő tiltott internetes oldalokról. Szeptember eleji adatok szerint a listán 400 weboldal szerepel. A bejegyzések többsége a kábítószer terjesztésével kapcsolatos.

Oroszországban rendkívül magas az öngyilkosságok száma, aggasztóan megnőtt a kamaszok között az ilyen halálozások aránya. Az orosz Szövetségi Nyomozó Bizottság adatai szerint 2012-ben 730 kiskorú lett öngyilkos és az utóbbi két évben több mint két és fél ezer oroszországi kamasz kísérelt meg öngyilkosságot.

[http://www.borsonline.hu/20130924\\_borzaszto\\_gyerekek\\_ezrei\\_lesznek\\_ongyilkosok\\_az\\_internet\\_miatt](http://www.borsonline.hu/20130924_borzaszto_gyerekek_ezrei_lesznek_ongyilkosok_az_internet_miatt)

(borsonline.hu, 2013. szeptember 24., kedd)



## Nem mind arany

### Intenzív éremkereskedői kampány

**Nemzeti dizájnbba öltöztetett levelekkel, hirdetésekkel csábítja a nagyközönséget a Magyar Éremkibocsátó Intézet Kft., a hivatalosság látszatát keltve. Ám az általa forgalmazott érmek egy része értéktelen, befektetésre alkalmatlan.**

Saját csapdájába eshet a Magyar Éremkibocsátó Intézet Kft., amely a patinás nemesfém termékek piacán szokatlan, intenzív direkt marketinggel próbál arany-, ezüst-, illetve ezekkel bevont rézérmeket eladni. Az egyes elemeiben félreérthető, az egész országot elárasztó kampánylevelekből a Magyar Nemzeti Bankhoz tartozó Magyar Pénzverő Zrt. szakembereinek postaládájába is jutott. Így közvetlenül értesültek róla, hogy a holland székhelyű, norvég, magát Európa legnagyobb érem- és érmekezeskedőjeként aposztrofáló Samlerhuset-csoporthoz tartozó magáncég Szent István-ezüsttel bevont rézérméről azt állítja: annak kibocsátója Magyarország. Csakhogy a vállalkozás által kínált termékek nem hivatalosan kibocsátott magyar pénzermék, így azok elfogadására vagy visszavásárlására semmilyen törvényi garancia nincs. Mivel az MNB szakértőit több elbizonytalanodott ügyfél is megkereste, a jegybank a múlt hét végén közleményben határolódott el a vállalkozástól, hangsúlyozva: kettejük között semmilyen együttműködés sincs.

Internetes honlapján egyébként az Éremkibocsátó is korrekt tájékoztatást ad. Aki ilyesféle tárgyakkól szeretne bevásárolni, annak nem árt tudnia, hogy az érme hivatalos fizetőeszköz, amit Magyarországon a jegybanktörvény felhatalmazása alapján kizárólag a Magyar Pénzverő gyárt és hoz forgalomba. A pénzerméknek névértékük és címletük van, s aki ilyet birtokol, fizethet vele, akár tejért-kenyérért a sarki kisközértben. Az egyes pénzerméket jegybanki rendelettel hozzák forgalomba, s azok valamilyen történelmi momentumhoz, személyiséghez vagy jeles eseményhez - például tavaly Örkény István születésének 100. évfordulójához - kötődnek. A pénz emlékérméket az MNB bármikor visszaveszi a rajtuk feltüntetett értéken, gyűjtőknél pedig többet is érhetnek, attól függően, milyen régiek, mennyire ritkák, vagy mennyire divatosak. (A külföldön kibocsátott emlékpénzeket ugyanakkor Magyarországon csak a gyűjtőknek vagy kereskedőknek lehet eladni, piaci árfolyamon.)

Pénznek nem minősülő nemesfém érmekeket bármely vállalkozás kibocsáthat (például egy jeles sporteseményre) és forgalmazhat, ha erre engedélyt kap a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal nemesfémvizsgáló és -hitelesítő részlegétől. Az Éremkibocsátó megszerezte a licencet, ezért legálisan árulja például a Dózsa-, a Hunyadi- vagy a Szent István-érmet. A portékát azonban csak levélben vagy interneten lehet megrendelni, s ha nem tetszik, postán visszaküldeni, a budapesti Bank Centerben levő reprezentatív irodában nem kereskednek vele. Így sikkadhatnak el olyan fontos részletek, mint például az, amit a Hunyadi Mátyás trónra lépésének 555. évfordulójára piacra dobott éremről írnak, hogy „a legnagyobb tisztaságú ezüsttel van bevonva” - vagyis nem színezüst. Hiába olcsó, mindössze 2990 forintba kerül az érme, ha valaki meg akarna válni tőle, nem tud. „Csecsebecse, az vegye, akinek tetszik. Nem ér annyit a benne lévő ezüst, amennyibe a kivonása kerülne” - tárta fel a kiábrándító valóságot egy kereskedő.

A Magyar Éremkibocsátó Intézet piaci nyomulását ferde szemmel néző konkurencia szerint azoknak a cég által árult termékeknek az árazásával sincs minden rendben, amelyeket neves külföldi pénzverdék bocsátottak ki, s amelyeknek - mivel akár befektetésre is alkalmasak - nemzetközi árjegyzésük van. Az USA-ban készült Ezüst sas sorozatot például a szokásosnál 20 százalékponttal olcsóbbnak tartotta egy, a HVG-től a neve elhallgatását kérő kereskedő, hozzátéve, ez körülbelül a német piaci ár, de ott csak 7 százalékos az áfa. Ugyanakkor az Aranyláz sorozatban meghirdetett, 76 ezer forintos aranyrudacskákat vagy a Paul Kruger arcképével díszített, 70 ezret taksáló aranyérméket drágállják, mondván, a szokásosnak a sokszorosára rúg az Éremkibocsátó árrese, így aki ilyet vesz, az rövid távon csak veszteséggel adhat túl rajta. Árképzési politikáját azonban a HVG-nek írásban adott válaszában üzleti titoknak minősítette a cég.

„Szerintem ezek az árak rendben vannak, ha valaki pólót keres, akkor is jelentős árkülönbséget tapasztalhat attól függően, hogy hol és kitől venné. A baj az, hogy e cég épp az otthon ülő vásárlóközönséget célozta meg, azt, amelyik nem hasonlítja össze az árakat” - mondta a HVG-nek Nudelman László numizmatikus. A szakértő szerint a szokatlan árképzésre az lehet a magyarázat, hogy az Éremkibocsátónak be kell hoznia irdatlan marketingköltségeit. Szó, mi szó, a 2011 tavaszán alakult cég óriási veszteségeket halmozott fel. Az alakulás évében is és tavaly is 100-100 millió forintra rúgott a deficitje (miközben 2012-ben 730 milliós forgalmat bonyolított le), így mindössze félmilliós saját tőkéje mínuszba fordult. Ráadásul mérlegen kívüli tételként is nyilvántartanak ugyanennyi veszteséget, vagyis összesen 400 milliót buktak a magyarországi kalandozáson. A cég egyik névtelenül nyilatkozó illetékese szerint a tulajdonos szeptember 12-én döntött a tőkepótlásról, így a társasági törvényt sértő tőkehiányos állapotot megszüntették.

Miközben az MNB elhatárolódó közleményére az Éremkibocsátó egy hasonlóval reagált, meglehetősen ennyivel. A 2011-ben Magyar Kincstár Kft. néven indult vállalkozástól tavaly a Magyar Államkincstár határolódott el, mert sok ügyfél azt hitte, az állam kincstárával van dolga. A névválasztás miatt még per is indult, de mivel a cég gyorsan átkeresztelkedett, a jogvita tavaly decemberben megegyezéssel zárult. Ám az új név, a Magyar Éremkibocsátó Intézet Kft. amellet, hogy az „intézet” szó - amely mellől a cég a kommunikációjában rendre elhagyja a cégformát jelző kft. rövidítést is - nem jellemző a vállalkozások nevére, sértheti a cégtörvényt is. A jogszabály szerint ugyanis a „cégnévnek egyértelműen különböznie kell a közhatalmi és közigazgatási szervek hivatalos és a köznyelvben használt elnevezésétől”, márpedig az MNB-be telefonáló ügyfelek példája azt jelzi, hogy az Intézet összekeverhető a törvényes fizetőeszközök kibocsátására jogosult jegybankkal, vagy az azok forgalmazását végző, MNB-tulajdonban lévő Magyar Pénzverővel.

Hogy a vállalkozás sajátos marketingfogásai és árazási politikája megtévesztőek-e vagy sem, azt nyár óta - ügyfélpanaszra - a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálja, de a folyamatban lévő ügyről nem ad tájékoztatást. Ám néhány hasonló versenyhatósági vizsgálatból érdekes következtetések vonhatók le. A Miskolci Bölcsész Egyesület Nagy Lajos Király Magánegyetemét például 2008-ban a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt bírságotlították meg, mert azt a látszatot keltette, mintha egyetem volna. Hasonlóképpen járt tavaly az egykori Holiday Club Hungary Üdülésszervező Kft. is, amelynél az üdülési jog tulajdonságai és árazása bizonyultak félrevezetőnek. A vevők közvetlen bombázásának technikája viszont, úgy tűnik, ragadós: a Magyar Pénzverő - miközben elutasítja a vevőket megtévesztő elemeket - a Magyar Postával karöltve maga is intenzív reklámkampányra készül.

GYENIS ÁGNES

(HVG, 2013. szeptember 28., szombat, 64-65. oldal)

## **Félmilliárdos büntetés tíz közműcégnek**

Országsszerte tíz távhőszolgáltató cégnek kell bírságot fizetnie hibás számlázás miatt - mondta tegnap Németh Szilárd, a Fidesz rezsicsökkentésért felelős képviselője. Amióta életbe lépett a számlakép új szabályozása, azóta 55 ezer számla akadt fenn a rostán. A szolgáltatóknak minden hibás számla után tízezer forint kötbért kell fizetniük a fogyasztóknak. Ez összesen 556 millió forintot jelent. A képviselő szerint ez „elég komoly” jelzés a cégeknek, hogy tartsák be a törvényt. Arra a felvetésre, hogy a magas bírságok nem teszik-e tönkre a közműszolgáltatókat, Németh Szilárd azt válaszolta: az érintett társaságoknak ilyenkor meg kell keresniük a felelősöket, és el kell búcsúzniuk tőlük. Tarnai Richárd Pest megyei kormány megbízott elmondta, ha a cégek nem fellebbeznek a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelősegeinek elsőfokú döntése ellen, a



fellebbezési határidő lejárta után tizenöt napon belül kell jóváírniuk a pénzt. „A rezsicsökkentés kapcsán nem ismerünk pardont” - fogalmazott a távirati iroda tudósítása szerint

(Magyar Hírlap, 2013. szeptember 26., csütörtök, 9. oldal)

## **Sokba kerülhet a kartellezés**

Többmilliárdos bírságot szabhat ki a gazdasági versenyhivatal a gyanúba keveredett pénzügyi intézetekre

**Igen sokba kerülhet a bankoknak, ha a Gazdasági Versenyhivatal végül úgy dönt: versenyt korlátozó megállapodás áll a végtörlesztés kapcsán megemelt forinthitelkamatok mögött.**

Védett tanú vallomásának ismertetésével kezdődött tegnap tizenhárom kereskedelmi bank kétnapos tárgyalása. A Gazdasági Versenyhivatal versenyt korlátozó megállapodás gyanúja miatt indított eljárást a pénzügyi intézetek ellen. A Versenytanács ismertetése szerint a védett tanú a 2011. szeptember 15-én az OTP Banknál és az október harmadikán az MKB Banknál megrendezett, úgynevezett Retail Risk reggelin vett részt. Elmondása szerint a tárgyalásokon elsősorban a lakossági kockázatkezelés volt a téma, ezen belül is a végtörlesztés kockázatairól, illetve annak a bankokra gyakorolt hatásáról volt szó. A tegnapi tárgyaláson meghallgatták Kálmán Tamást, az MKB Bank retail kockázati területének ügyvezető igazgatóját is. A megbeszélések résztvevőit nem tudta pontosan felidézni, mert elmondása szerint már nem emlékszik erre. Azt azonban jelezte, többször elhangzott, hogy a végtörlesztés valós gazdasági kárt okoz a bankoknak, ugyanakkor a pénzügyi intézetek képviselői nem kötöttek konkrét egyezséget a reggelik során. Petrányi Dóra ügyvéd a Budapest Bank képviseletében elmondta: a találkozókön korábban nem publikált és stratégiaileg fontos információk nem hangzottak el. Arról, hogy a bankvezérek között voltak-e kétoldali tárgyalások, annyit mondott, a bank vezérigazgatójának nyilatkozata szerint csak a bankszövetség ülésein egyeztettek a végtörlesztésről. Ruzsáczik Juhász Dorina, a tanács elnöke ugyanakkor jelezte, Tóth Tamás (OTP) levelezéséből és Farsang Lilla (Budapest Bank) jegyzeteiből kiderült, a tárgyaláson jelen lévő banki képviselők egyetértettek abban, hogy a végtörlesztés iránti igényt igyekeznek alacsony szinten tartani. Szecskai András, a CIB Bankot képviselő ügyvéd felhívta a figyelmet arra, hogy a bank - a Versenytanács előzetes állásfoglalásával ellentétben - az említett időszakban nem emelte meg forinthitelei kamatát. Ellenkezőleg: a meglévő hitelkiváltásra alkalmas konstrukció mellé három terméket vezetett be. A kartellezés gyanúja 2011 októberében merült fel, amikor a végtörlesztés lehetőségének bejelentése után a bankok tömegesen megemelték forinthiteleik kamatát, ezzel nehezítve azoknak a helyzetét, akik hitelből szerették volna visszafizetni devizában felvett kölcsönüket. A Gazdasági Versenyhivatal és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének figyelmét Rogán Antal, a parlament gazdasági bizottságának fideszes elnöke hívta fel. A versenyhivatal az adatok bekérése után olyan dokumentumokat talált, amelyek kimerítették az információs kartell gyanúját, ezért kiszélesítette a vizsgálódást. Lefoglalták a Nemzetközi Bankárképző Központban az adathordozókat és dokumentumokat, amelyeken a bankok közös adatbázisát, az úgynevezett BankAdat rendszert tárolják. A tárgyalás ma folytatódik, döntés a következő hetekben várható. Ha a GVH elmeszeli a bankokat, összesen akár több milliárd forintot is beszedhet bírsággént

(Magyar Hírlap, 2013. szeptember 26., csütörtök, 11. oldal)

## **Mire figyeljünk a cipővásárlásnál?**

Ha valamikor, hát a cipőválasztásnál nem szabad spórolni, mivel az egészségünk bánhatja. A gyermekcipőket is érdemes jól szemügyre venni, ugyanis a silány minőségűek balesetveszélyesek lehetnek. A hozzáértők szerint az sem mindegy, mikor kezdjük el járni a cipőboltokat: délutánra ugyanis már kissé megdagad a láb, így a topán, amit ilyenkor választunk, biztosan nem lesz szűk.

Elvben mindenki tudja, hogy a kecses, de hegyes orrú lábbeli gyakori viselése csúnya bűtykökhöz vezethet. Ahogyan azt is, hogy a hölgyek, akik jó 10 cm-es magas sarkokon billegnek, főlegesen terhelik a bokájukat, térdüket, gerincüket, sőt a nyaki izmok feszülése miatt még a fejük is megfájdulhat. Az azonban meglepetés, hogy a kissé ormótlan, de egészségesnek, tartásjavítónak gondolt gördülő cipők sem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket. Az MBT (Masai Barefoot Technology= Maszaj Meztláb Technológia) eredetileg azért jött divatba, mert a homokban vagy a fűvön járást imitálta. Nemrégiben azonban egy kutatás bizonyította, hogy e furcsa talpforma sem enyhíti hatékonyabban a hátfájást, mint a jól bejáratott edzőcipő. Sőt azok számára, akiknek a gerinctáji panaszai álláskor vagy járáskor erősödnek, előnyösebb lehet a kényelmes, egyenes talpú modell.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság legutóbbi vizsgálatán csak a gyermekcipők hatoda felelt meg az elvárásoknak. A többi például azért bukott meg a vizsgán, mert kemény, merev talppal gyártották, illetve a díszek leválhatnak, és ha a kicsik lenyelik, fulladást okozhatnak. A gyermekeknek a teljesen lapos sarkú balerinafazon és a hegyes orr sem ideális, mert tönkretelheti a még növésben lévő lábat. A jó lábbelinek szilárd a kérge, fogja a sarkat, rugalmas a talpa: legalább 6 éves korig fontos ilyet hordani. A szakemberek nem ajánlják, hogy használt szandált, csizmát húzzunk a gyermekekre, mivel mindegyikük lába másképpen fejlődik. Az óvodások, kisiskolások lába egy évben két méretet is nőhet, de nem szabad túl nagy cipőt választani, mert a "ladikozás" is ártalmas számukra.

[http://www.szabadfold.hu/csalad/mire\\_figyeljunk\\_a\\_cipovasarlansnal](http://www.szabadfold.hu/csalad/mire_figyeljunk_a_cipovasarlansnal)

(szabadfold.hu, 2013. szeptember 25., szerda)

## **Vigyázz hol bankolsz!**

Levélben értesítette vállalati ügyfeleit az Erste Bank, hogy szeptember 30-ától minden hónap végén levonja a számlájukról az év első négy hónapjában befizetett tranzakciós illeték 52 százalékát, év végéig összesen 208 százalékot – írja a Népszava a pénzcentrum.hu-ra hivatkozva.

A lap szerdai cikkében emlékeztet arra: az Unicredit korábban ugyanezt tervezte, ám végül visszakozott.

Mivel a tranzakciós illetékből származó bevételek messze elmaradnak a kormány várakozásától, a pénzügyintézetekre 75 milliárd forint pótdót vetett ki a kabinet. Több bank emiatt a jövő év elejéig magasabb számlavezetési és tranzakciós díjakat alkalmaz - áll a lapban.

<http://www.tozsdeforum.hu/gazdasag/vigyazz-hol-bankolsz/>

(Tőzsdefórum, 2013. szeptember 25., szerda)

## **Rezsicsökkentés: a számlák miatt jönnek a bírságok**

A Tigázé kivételével az összes olyan hatósági eljárás befejeződött az utóbbi napokban, amely az áram- és gázszolgáltató társaságok számlájának formátumáról szólt - tudta meg a Népszabadság Fülöp Zsuzsannától, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivőjétől.

p r o m ó c i ó

Van olyan családtagja, akinek kifolyik a kezéből a pénz?

Ajándékozza meg azzal, amire valóban szüksége van! Háztartási pénzkezelés alapfokon ? a Portfolió Profit Akadémia új tanfolyama, ahol 3x6 óra alatt új szemszögből mutatjuk be a pénzt, hogy a költségeket a gazdálkodás válthassa fel!

A lap szerdai cikke szerint az E.ON-nak 7 millió, az EDF Démásznak pedig 3 millió forintos bírságot kell fizetnie amiatt, mert a februárban hozott számlaképrendelet és az átállásra adott kéthetes határidő elteltével a fogyasztóknak kiküldött számláik nem százszázalékosan feleltek meg az új előírásoknak. A két cég nem indít bírósági keresetet az eljárás miatt.

A Főgáznak 6 millió, a GDF Sueznek 10 millió, az Émásznak 4 millió, az Elműnek pedig 7,5 millió forintot kell jogerősen bírságként befizetnie.

Az Elmű esetében az elsőfokú határozatnál félmillió forinttal alacsonyabb az összeg. Ez a lap szerint feltehetőleg annak tudható be, hogy a hatóság első fokon kifogásolta azt is, hogy a rezsicsökkentés mértékét részletező kocka háttérszíne a cég esetében nem a Magyar Közlönyben megjelent narancssárga. Ám később ezt visszavonták, tekintve, hogy a rendeletben kétségtelenül nem adtak meg a szint pontosan meghatározó "színekódot".

Az Elmű-Émász bírósági pert indít, mert sokallja a bírság összegét. Úgy vélik, mindent megtettek a gyors átállás érdekében, és az előírás szerinti számlaadatokat már februárban minden fogyasztójuk megismerhette, ha akkor még nem is pontosan az előírás szerinti elrendezésben. A GDF Suez nem indít pert, a Főgáztól pedig a lap nem kapott információt.

[http://www.penzcentrum.hu/energia/rezsicsokkentés\\_a\\_számlák\\_miatt\\_jönnek\\_a\\_bírságok.1037769.html](http://www.penzcentrum.hu/energia/rezsicsokkentés_a_számlák_miatt_jönnek_a_bírságok.1037769.html)

(penzcentrum.hu, 2013. szeptember 25., szerda)

## **Egységes szerződésekre lenne szükség az utazási szakmában**

Bár a legutóbbi 2-3 év során nem történt olyan utazási iroda csőd Magyarországon, amelynek károsultjai ne kaptak volna teljes körű kártérítést az útjuk meghiúsulása után, és az augusztusban fizetéképtelenné vált Best Reisen utasaival is ez történt, az utazási szerződések körül maradt némi bizonytalanságra.

A Népszabadság számolt be arról, hogy per kezdődött az Európa Bíróságon egy korábbi utazási irodai csőd ügyében, amelynek során a károsultak végül nem kapták vissza a teljes befizetett részvételi díjat, miközben egy uniós irányelv ezt írja elő.

Egy másik perben már ítélet is született, bár még nem jogerős a döntés. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) első fokon pert nyert a Budavár Tours Kft. ellen

, a Fővárosi Törvényszék szeptember 17-i ítéletében kimondta az OFE által kifogásolt szerződési feltétel érvénytelenségét - közölte az egyesület. Az OFE közleményében ismerteti: az egyesület közérdekű keresetet indított a Budavár Tours Kft. ellen, miután a cég általános szerződési feltételei (ászf) között olyan pontot talált, amely az egyesület szakértői szerint jogszabályba ütközik. A Budavár Tours az ászf-ben rögzíti, hogy az utas - az utazás megkezdését megelőző 60. nappal korábbi szerződéskötés esetén - a jelentkezéskor köteles 10 százalék mértékű foglalót, valamint 30 százalékos előleget az iroda részére befizetni. A foglaló elvész, amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt - a megrendelő hibájából - meghiúsul (tehát, ha a fogyasztó lemondja az utat). Az ászf előírja továbbá: amennyiben az utazásszervező szolgáltató partnerrel kötött szerződése 60 napon kívüli elállás esetén is fizetési kötelezettséget ír elő, azt az iroda a megrendelőre átháríthatja. Az utazási szerződésekre vonatkozó jogszabály szerint foglaló nem, csupán előleg követelhető az utastól. A két kategória között lényeges különbség, hogy elállás esetén az előleg igen, a foglaló viszont nem jár vissza. Ugyanakkor a jogszabály deklarálja azt is, hogy az utazás megkezdése előtt 60 nappal történő elállás esetén nem követelhető bánatpénz az utastól, tehát fizetési kötelezettség nélkül lemondhatja az utat. Mindezek miatt az OFE aggályosnak tartotta és megtámadta az utazási iroda által alkalmazott rendelkezést. Álláspontját a bíróság is osztotta, így az

ítélet kimondta a kifogásolt rendelkezés érvénytelenségét - írja közleményében a fogyasztóvédelmi egyesület.

Skáfár Balázs, a Budavár Tours igazgatója az MTI megkeresésére kijelentette: még nincs jogerős ítélet, az írásos ítéletet egyik fél sem kapta kézhez, ezért az OFE állítása nem felel meg a valóságnak. A kifogásolt szerződéses feltételekkel kapcsolatban felhívta a figyelmet arra, hogy egy csomagútórának nagyon sok olyan része van, amely már a foglalás pillanatában sem lemondható. Ilyenek például a városlátogatásos túrák részét képező fapados repülőjegyek.

Skáfár Balázs szerint a hazai utazási irodák 90 százalékának hasonlóak az utazási feltételei. Nonszensz lenne, ha olyasmit kényszerítenének az irodákra, aminek a költségeit nem háríthatják át, ebben az esetben fellebbezéssel fognak élni - mondta az igazgató.

A Best Reisen utasainak kártalanításához

kapcsolódóan egy további lehetséges problémára hívta fel szerkesztőségünk figyelmét egyik olvasónk, Kőteleky László, az Európai Utazási Irodák kft. ügyvezetője.

Best utasok kártalanítási akcióihoz észrevételek, a kauciók szabályokra figyelemmel

A szakmát és a közvéleményt nagyon meglepte a Best Reisen csődje. Tekintettel arra, hogy a legnagyobb magyar utazási irodák egyike volt, komoly erkölcsi és bizalmi károkat jelenthet az egész szakmának a bezárás. Ezt érzékelve a nagyobb és tőkeerős utazásszervezők, az érintett felelősségbiztosítóval, a QBE-vel konzultálva -a kauciók biztosítás teljes fedezetéről meggyőződve - segítségére siettek az utjaikat befizető és pórus járó utasoknak, azoknak, akik nem teheték meg, hogy befizetnek egy másik útra és majd kb. egy-két hónap múlva megkapják a biztosítótól a kártérítésüket. Ez úgy gondolom, hogy egyrészt egy nagyon komoly gesztus volt az utasok felé, akiknek ezért nem kell még egyszer a zsebükbe nyúlni, vagy lemondaniuk a hosszú hónapok alatt tervezett családi nyaralásról, másrészt azt se felejtjük el, hogy ez a felajánlott lehetőség saját image építés szempontjait figyelembe véve is komoly reklám értékkel bíró lépés volt. Hosszabb távon ügyfél szerzés szempontjából is kifizetődő lehet. Reméljük, hogy a magyar utazási irodákba vetett hit is erősödik az akció segítségével. Ezért köszönet a felajánló irodáknak! Az ördög mindig a részletekben van és az akcióról szóló tájékoztatók azt mutatják, hogy a szakmában dolgozók sincsenek teljesen tisztában a kauciók biztosítás szabályaival és az engedményezés szabályaival sem. Az utazásszervezők ajánlata szerint az utasok egy engedményezési nyilatkozat keretében rájuk engedményezik a biztosító felé fennálló követelésüket. A biztosító engedélyezése után válik elérhetővé az utazásszervezőnél az utazás. Egy két tájékoztatóban még kitértek a közvetítőknél befizetett utasok kérdésére is. Itt arra hívták fel az utasok figyelmét, hogy a közvetítő által átutalt (jutalékkal csökkentett) összeget kell az engedményezési nyilatkozatba követelésként beírni. Hallani ezen túlmenően különböző eljárásokat a közvetítői jutalék, különböző módon való kezelésére. Az előzőek figyelembevételével mindenképpen szükséges néhány alapvető dolgot tisztázni! Először is a kauciók biztosítás szabályait. A vonatkozó 213/1996.sz. kormányrendelet ezt a következőképpen szabályozza: "10. § (1)31 Vagyoni biztosítékként csak olyan szerződés vehető figyelembe, amely szerint a vagyoni biztosíték terhére a biztosító, illetve a hitelintézet pénzügyi fedezetet nyújt a) az utazáskor szükséghelyzetbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint b) az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére." Ezt mindenképpen szükséges rögzítenünk. Ugyanis az utas magától az utazásközvetítői jogviszonyból adódóan is, bárhol fizette be az utazását, közvetlenül a Bestnél, vagy az utazásközvetítő valamelyikénél, az ő szempontjából ez olyan, mint ha az utazásszervezőnél fizetett volna be. Ezért az utas követelése csak a teljes részvételi díj lehet! A biztosító a kauciók biztosítás megkötésével azt vállalta, hogy a 213/1996. kormányrendeletben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén az utazási szerződésben az utazásszervező nevében kártalanítja az utast, amennyiben a kaució nagysága ezt megengedi. Tehát a biztosító egy szerződésbe - az utazási szerződésbe - lép be és teljesít az utazásszervező helyett. Az utazásszervezők által kidolgozott ajánlat ebből a szempontból sántít, mert belekeverik a közvetítői jutalékokat az ügybe! Az utast ez a kérdés nem érintheti. Ezt pár éve egyértelműen rögzítette a Kára csődje kapcsán a minisztérium által kibocsátott állásfoglalás. Jelen esetben a biztosítónak az általa előírt dokumentumok átvételét követően - ha azok hiánytalanok - akkor tudomásul kell vennie az utas engedményezési nyilatkozatát, és erről kell egy igazolást kiállítania, hogy minden szükséges dokumentumot megkapott és azok megfelelnek az ő előírásainak. Hozzájárulási, engedélyezési

jogosultsága a PTK alapján nincs! Az engedményezés 328. § (1) A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés). (3) Az engedményezésről a kötelezettet értesíteni kell; a kötelezett az értesítésig jogosult az engedményezőnek teljesíteni. (4) Ha a kötelezettet az engedményező értesíti, a kötelezett az értesítés után csak az új jogosultnak (engedményes) teljesíthet; az engedményestől származó értesítés esetén a kötelezett követelheti az engedményezés megtörténtének igazolását. Ennek hiányában csak a saját veszélyére teljesíthet annak, aki engedményesként fellépett. 329. § (1) Az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is. Újra felvetődött a BEST csődje kapcsán is az utazásközvetítők jutalékjogosultságának kérdése és sajnos ez megint keveredni látszik a kauciók kártérítés mértékével, bár még kifizetés nem történt, de az utazásszervezők felajánlása kapcsán már látszik, hogy keverednek a szerepek és a jogosultságok. A BEST utazásközvetítővel kötött forma-szerződése is tartalmazott egy olyan pontot, ami szerint utak valamilyen okból történő megghiúsulása esetén a közvetítők nem jogosultak a jutalékokra. Ezzel kapcsolatban két dolgot kell lerögzíteni, egyik, hogy az utak megghiúsulására vonatkozó ezen kitétel egy szerződésben nyilvánvalóan az üzemszerű működés során megghiúsuló utakra vonatkozhat, (például: létszámbélyeg, természeti csapás, politikai veszély, stb.). Másik vizsgálendő kérdés, hogy az utazás a megbízó (utazásszervező) hibájából (szakmai hiba, csőd, felszámolás) adódó okok miatt hiúsult-e meg és erre van-e a szerződésben külön szabályozás?! Ha nincs, akkor erre az esetre a PTK. vonatkozó §-ait kell alkalmazni, és vizsgálni kell néhány kérdést. Az ehhez kapcsolódó jogi aktusokat és kárfelelősséget a hatályban lévő PTK következő §-ai részletezik: 312. § A teljesítés lehetetlenné válása (3) Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a jogosult felelős, a kötelezett szabadul tartozása alól, és követelheti kárának megtérítését. 399. § Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért c) a lehetetlenné válás oka a megrendelő érdekkörében merült fel, a vállalkozót a díj megilleti, de a megrendelő levonhatja azt az összeget, amelyet a vállalkozó a lehetetlenné válás folytán költségben megtakarított, továbbá amelyet a felszabadult időben másutt keresett vagy nagyobb nehézség nélkül kereshetett volna. Még egy §., ami véleményem szerint teljes mértékben kizárja az utazásközvetítők jutalékának visszakövetelését: 314. § (1) A szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősséget érvényesen nem lehet kizárni. (2) A szerződészegésért való felelősséget - ha jogszabály másként nem rendelkezik - nem lehet kizárni és korlátozni, kivéve, ha az ezzel járó hátrányt az ellenszolgáltatás megfelelő csökkentése vagy egyéb előny kiegyenlíti. Úgy gondolom nem vitás, a Best felelőssége, gondatlansága, az utazás megghiúsulása szempontjából, hiszen ő nem volt képes az utazási szerződésben vállalt kötelezettségeit teljesíteni, miközben az utazásközvetítő a saját szerződésben vállalt feladatait maradéktalanul ellátta. Az eddig idézett jogszabály helyek egyértelműen alátámasztják, hogy még ha esetleg szerződésben szabályozták is valamilyen szinten a megghiúsulás esetén a jutalékokat, ebben az esetben is a szerződészegésért való felelősséget a szerződés nem zárhatja ki! A PTK és a BEST szerződéshez kapcsolódó lépései alapján azt hiszem egyértelmű, hogy az utazásközvetítők teljesen jogosan tarthatnak igényt a megdolgozott jutalékokra. Ennek ellenére a BEST Reisen felszólíthatja az utazásközvetítőket, hogy fizessék vissza a már elszámolt jutalékokat, ha a társaság úgy gondolja, hogy nem terheli felelősség a teljesítés megghiúsulása miatt. Erre két válasza lehet az utazásközvetítőknél. Visszafizetik a jutalékokat, véleményem szerint ez nagy hiba lenne, vagy tájékoztatják a BEST Reisent, hogy a PTK vonatkozó 312. §. (3) alapján mentesülnek ezen kötelezettség alól. A BEST Reisennek ezután, ha ezt nem fogadja el, akkor a vitatott követelést peres úton megpróbálhatja behajtani. Véleményem szerint ez a jogi procedúra nem sok sikerrel kecsegtet. Figyelem! A jutalékokkal kapcsolatban bármilyen lépésre csak a BEST Reisen, mint szerződő fél jogosult! Senki más! Se biztosító, se utazásszervező! Tekintettel arra, hogy az utas az engedményezési nyilatkozatban és szerződésben a teljes részvételi díjról nyilatkozhat (erről van befizetési bizonylata is), ezért a felajánló utazásszervező a teljes részvételi díjnak megfelelő kártérítési összeget fogja megkapni a biztosítótól. Ezért neki nem is kell foglalkoznia az utazásközvetítő jutalékával. Hisz nem történik más, mint a korábban, a BEST-nek befizetett részvételi díj később, kb. egy hónap múlva fog befolyjni a számlájára. Ezért, ha azok az utasok, akik utazásközvetítőnél fizettek be és most is az utazásközvetítőn keresztül, azok információi alapján, jelentkeznek az utazásszervezőnél, új szerződésnek minősül és az utazásközvetítő jogosult az

utazásszervezőtől jutalékra. Hisz gyakorlatilag a szükséges adminisztrációt ugyanúgy elvégzik (foglalkoznak az utassal, új utazási szerződést kötnek, egyeztetik a foglalást, részvételi jegyet állítanak ki, stb.), mindössze a pénzügyi teljesítés történik másként, ha magasabb az ár a különbözetet kell utalnia! A cikkben elemzett és értelmezett jogszabályok alapján, szerencsés lenne, ha az utazási szakma résztvevői, szakmai szervezetek kialakítanák az egységes és egyértelmű eljárást kaució ügyekben, az utazásszervezők - a szakmai szervezetek segítségével, konzultálva az utazásközvetítők képviselőivel - egy egységes utazásközvetítői szerződést dolgoznának ki, amely minden, a gazdasági életben előforduló esetre szabályozást nyújtana. Úgy gondolom, hogy az ilyen alapokon nyugvó kaució biztosítási gyakorlat, mind a biztosítók, mind az utazási szakma résztvevőinek és az utasoknak is hasznos lenne. Sőt

továbbmegyek, egységesíteni kellene az utazási szerződések tartalmát is! Ez az utasok és a fogyasztóvédelem szempontjából, azért is lenne különösen előnyös, mert elég lenne mindössze egyszer áttanulmányozni egy utazási szerződést, és nem érhetné meglepetés az utast, amikor más irodánál fizet be és ott esetleg más szabályozással szembesül. Itt is igaz, az, hogy ennek azért is lehet létjogosultsága, mert ugyanarról a termékről van szó - az utazásról! Az általam javasolt megoldások, nem egyszerűek, sok egyeztetést igényelnek, de úgy gondolom, hogy segítenék az utasok bizalmának erősítését, esetenként visszanyerését egy olyan világban, ahol a személytelen internetes foglalások, határon átnyúló szolgáltatások, mindenféle garanciák nélkül, egyre inkább tért hódítanak!

[http://www.turizmusonline.hu/cikk/egyseges\\_szerzodesekre\\_lenne\\_szukseg\\_az\\_utazasi\\_szakma\\_ban](http://www.turizmusonline.hu/cikk/egyseges_szerzodesekre_lenne_szukseg_az_utazasi_szakma_ban)

(turizmusonline.hu, 2013. szeptember 25., szerda)

## Tagadják a kartellvádat

A pénzügyintézetek szerint rendben volt a kamatok 3-4 százalékpontos emelése

**A bankok tagadták azt a vádat, miszerint 2011-ben összebeszéltek volna, hogy együtt csökkentsék a végtörlesztésben részt vevő adósok számát. Kartellgyanút ébreszt, hogy az érintett időszakban nem alakult ki verseny a bankok között, továbbá a forinthitelek kamatai három-négy százalékponttal is emelkedtek.**

Tegnap folytatódott a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) Versenytanácsának tárgyalása a végtörlesztés banki kartellgyanúja ügyében. Míg szerdán a versenytanács tette fel a kérdéseit a tizenkét eljárás alá vont pénzügyintézet jogi képviselőinek, tegnap a bankok fejtették ki az álláspontjukat a váddal szemben. E szerint 2011 őszén, a végtörlesztés idején közösen határoztak úgy, hogy minél kevesebb adósnak teszik lehetővé a devizaadósságuk forintra váltását. A GVH a tárgyaláson egyebek között azzal érvelt, hogy nem alakult ki verseny a bankok között a devizahiteleiket forintra váltani szándékozó ügy felekért. A forinthitelek kamatai ugyanis a szeptemberi átlag kilenc százalékról jelentősen, 12-13 százalékgig emelkedtek 2012 tavaszáig. A végtörlesztés életbelépésekor pedig másfél hónap alatt átlagosan egy-másfél százalékponttal drágultak a forintalapú kölcsönök.

Emellett az egyik nagy bank belső levelezésére is hivatkoznak a GVH munkatársai. A banki kockázatkezelők ugyanis több alkalommal is találkoztak egymással az ügynevezett retail reggeliken, és ezeken a végtörlesztés is szóba került.

A banki kockázatkezelők találkozójának egyik résztvevője e-mailjében arról írt a 2011. szeptember 15-i találkozó után, hogy a jelen lévő banki szakemberek egyetértenek abban, minél kevesebb ügyfél számára kell lehetővé tenni a végtörlesztésben való részvételt.

Tegnap a bankok főképp azzal védekeztek, hogy a reggelik során nem történt olyan megállapodás, amely lehetőséget biztosított volna arra hogy közösen kidolgozott stratégia szerint

kezeljék a végtörlesztést. Erre már csak azért sem lett volna lehetőségük - állítják a bankok ügyvédei, mert a találkozókon olyan személyek vettek részt, akik nem voltak felhatalmazva ilyen döntés meghozatalára. Ráadásul a pénzügyintézetek árazási stratégiájába sem volt beleszólásuk.

A GVH 2011 végén tartott razzitát a bankoknál, akkor számítógépeket, jegyzeteket foglaltak le. A versenyhivatal a megismert adatok alapján többek között arra következtetett, hogy a bankok egy részének felső vezetői kétoldalú tárgyalásokon vettek részt a végtörlesztés időszakában, és megbeszélték a stratégiájukat.

Arra a kérdésre, hogy miért emelkedtek meg a hitelkamatok, a bankok képviselői rendszerint azt a választ adták, hogy a források is drágábbak lettek ebben az időszakban, hiszen ekkor még rengeteg bizonytalanság uralta a piacokat. Ennek ellenére nem minden bank emelte meg a hiteleinek kamatát. Volt közöttük olyan is, amelyik kifejezetten csökkentette a végtörlesztés életbelépésekor a forint kölcsönök árait. Másrészt a bankok szerint nem is érte meg olcsó forinthatelt kínálni, hiszen azzal a saját ügyfeleiket buzdították volna végtörlesztésre, így maguknak okoztak volna kárt. A versenyhivatalnak december elsejéig kell döntést hoznia az ügyben.

Juhász Miklós, a Gazdasági Versenyhivatal elnöke tegnap az Info Rádióban arról beszélt, hogy egy esetleges elmarasztaló döntést valószínűleg megtámadnának a bankok, így csak 2015-ben, a bírósági szakasz végén léphetne jogerőre egy ilyen határozat. Azt is hozzátette, hogy nagyon meglepődne, ha nem lenne ezúttal bírósági szakasz. Juhász Miklós arra is kitért, hogy eseteik hozzávetőleg ötven százaléka kerül bírósági felülvizsgálatra. - Körülbelül két éve indult el az ügy. Jelenleg a vizsgálati szakasz befejezte után a versenytanácsi döntéshozatal fázisában vagyunk mutatott rá a versenyhivatal elnöke. - A versenyhivatali eljárás két fázisból, sőt mondhatnánk, hogy két és fél szakaszból áll - fogalmazott a nyilatkozó. A fél szakasz az az előzetes felmérés, amikor a hivatal egy adott jelzés alapján az eljárás indokoltságát méri fel. Ha az alapos gyanú fennáll, mint ebben az esetben, akkor megindítják az eljárást.

(Magyar Nemzet, 2013. szeptember 27., péntek, 1+11. oldal)

## **Kockázatkezelők**

Erdősi Csaba

Tudják, mit csinál egy kockázatkezelő? Nekem utána kellett nézmem. Szóval a legnépszerűbb internetes lexikon szerint a kockázatkezelő az úgynevezett „kockázatmenedzselési eljárásban azonosítja, csoportosítja és értékeli a lehetséges kockázatokat”, hogy azután azok „bekövetkezési valószínűségét, okozott hatását, illetve a kockázat bekövetkezéne elkerülésére, illetve hatásainak csökkentésére teendő intézkedéseket” megvizsgálhassa. Szóval a kockázatkezelők, lehetőleg megelőzve a bajt, ügyelnek arra, hogy minden rendben legyen. A kockázatkezelés tehát jó, sőt közjó, és ezért nyilván az is teljesen természetes, ha különböző társaságok, esetünkben speciálisan bankok, e munkakörben tevékenykedő alkalmazottai olykor összedugják a fejüket egy kis eszmecsere. Elvégre egységben az erő; ha jön az ár, mindenkinek a gátakon a helye. De mi legyen azzal, akinek kapcsán felmerül, hogy elsősorban talán nem is a töltést, s a mögötte álló otthonokat védi, hanem a védekezéshez szükséges homokon próbál spórolni?

A Gazdasági Versenyhivatal 2011 ősze óta vizsgálja, hogy a devizahitelek kedvezményes végtörlesztésére lehetőséget teremtő jogszabály hatálybalépése után milyen körülmények között emelték meg több lépcsőben a bankok a végtörlesztés miatt a lakossági hitelek kamatát. Összesen 13 pénzügyintézet ellen folyik vizsgálat versenykorlátozó megállapodás gyanúja miatt. Szerdán meghallgattak egy védett tanút is, akinek a szavai szerint 2011. szeptember 15-én és október 3-án több bank kockázatkezeléssel foglalkozó munkatársa is együtt reggelizett, s a végtörlesztés kockázatairól beszélgetett. Mindkét találkozóóról - az elsőt az OTP, a másodikat az MKB rendezte - feljegyzés készült, s ebből az derül ki, hogy a bankok várható veszteségeik miatt legalábbis húzódoztak a végtörlesztéstől, s mintha igyekeztek volna lelassítani az ügyintézt, csökkentve ezzel kieső bevételeiket. Amelyek egyébként nagyjából háromszázhetvenmilliárd forintra rúgtak, de mivel ennek harminc százalékát leírhatták a bankadóból, az ágazat egészét tekintve nem



beszélhetünk elviselhetetlen tehertételről. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének jelentése szerint 2011 szeptembere és 2012 márciusa között mintegy 170 ezer lakossági hitelt törlesztettek összesen 1355 milliárd forint értékben. Ennek köszönhetően a lakossági devizahitel-állomány 23,3 százalékkal csökkent. Kezdetben azok törlesztettek, akiknek amúgy is rendelkezésre állt - vagy családi körből össze tudták szedni - az ehhez szükséges pénz, de később azok is éltek a kedvezményes árfolyamon történő, egy összegű visszafizetés lehetőségével, akiknek ehhez forinthitelt kellett felvenniük. A gyorsak és szemfülesek átlagosan 10,5 százalékos teljes hiteldíjmutató (thm) mellett jutottak kölcsönhöz, a hezitálók már csak 12,5 százalékos marzssal kaphattak segítséget. Emiatt nyilván sokan kényszerültek lemondani a végtörlesztésről, cserébe a pénzügyintézetek megtakarítottak némi aprópénzt.

A bankok azt állítják, hogy szó sincs egyeztetett kamatemelésről, a lépést a piaci folyamatok kényszerítették rájuk, és kockázatkezelőik munkareggelijeiben sincs semmi kivetnivaló, hiszen korábban is rendszeresek voltak az ilyen beszélgetések. Készséggel elhisszük. Csak az nem egészen világos, mi értelmük volt ezeknek az összejöveteleeknek, ha a legnagyobb kockázatot, magát a devizához kötött kölcsönzést sem sikerült idejében felismerniük, és így még a gazdasági válság kitörése után, 2008-ban is kínáltak például árfolyam-biztosítás nélküli, euróalapú hiteleket. Óriási kockázatot teremtve ezzel nemcsak a hitelfelvevők, de az egész ország, és végső soron a saját maguk számára is.

(Magyar Nemzet, 2013. szeptember 27., péntek, 7. oldal)

## **Decemberig eldől: megáll-e a kartellvád**

A maradék tíz pénzügyintézet képviselőjének beszámolójával folytatódott és öt és fél órán keresztül tartott a Gazdasági Versenyhivatalban (GVH) a banki végtörlesztési kartellel kapcsolatos tárgyalás. A pénzügyintézeti képviselők szerint a végtörlesztésről szóló – menet közben többször módosított – jogszabály kapcsán minden hitelintézet végzett számításokat azzal kapcsolatban, hogy potenciálisan milyen veszteséget jelent majd számukra az intézkedés és ennek fényében hozták meg saját üzleti döntéseiket. Annak, hogy a bankok összehangoltan léptek volna, ellentmond a pénzügyintézeti képviselők szerint, hogy pénzügyintézetenként más időben és más mértékben történtek meg a hitelkiváltásra alkalmas kölcsönökkel kapcsolatos kamatlépések. Ez utóbbit maga a GVH is elismerte, hiszen az eljárás indítását képező vád is arról szólt, hogy az érintett hitelek kamatszintje 0,5–2 százalékkal emelkedett, ami ugyanakkor jelentős eltérés. A jogi képviselők szerint az is csökkenti a kartellvád hitelességét, hogy a pénzügyintézetek egymással is versenyeztek, hiszen – igaz, különböző aktivitással, de – mindenhol voltak olyan ügyletek, amelyeknél az ügyfél nem a saját bankjánál, hanem más hitelintézetnél lévő devizahitele lecseréléséhez keresett és kapott kiváltó kölcsönt a banktól. Abban a döntésben pedig, hogy az ügyfél melyik hitelintézetet keresi meg hiteligenyével, sok esetben épp a kiváltó hitelek kamata közötti jelentős különbség volt a döntő. Érdekesség, hogy a "vádoltak" között fogyasztási hitelt nyújtó társaság is van, más pénzügyintézettel szemben pedig az képezi a vád alapját, hogy a bank épp a vizsgált időben állította le korábbi hitelakcióját.

A nyilvános tárgyalás után még iratbetekintésre lesz lehetősége a megvádolt 13 hitelintézetnek, beadványokat is előterjeszhetnek. Ugyanakkor a 2011 novemberében elindult ügyet a GVH-nak december 1-jéig le kell zárnia, további hosszabbításra már nincs lehetőség.

(Napi Gazdaság, 2013. szeptember 27., péntek, 2. oldal)

**Folyt. köv.**

Nem árt, ha óvatosak vagyunk, és Virág elvtárrsal szemben az ítéletet nem keverjük össze a vallomással - tegnapi írásunk zárómondatát valószínűleg nem volt idő elolvasni a Gazdasági Versenyhivatalnál. Úgy tűnik, a bankok kartellje ügyében már most megvan a lényeg: összejátszásban bűnösnek mondják majd ki a pénzügyezteteket, és jól megbírságotják mindet. Tény: nem kellett összejátszaniuk a bankoknak ahhoz, hogy ugyanúgy járjanak el. Minden egyfranknyi hitel végtörlesztésén buktak 30 forintot 2011-ben, jogszabályilag garantálva. Nem kellett a Cambridge-i Egyetem matematika szakán végezni ahhoz, hogy a pénzügyérek átlássák az összefüggést a végtörlesztés népszerűsége, a bank vesztesége és az év végi bónusz között. Az se igényelt kidolgozott modellt, hogy rájöjjenek: nagyobb lesz az igény forinthitelek iránt, vagyis ezeket akkor is felveszik, ha magasabb a kamatuk. (A kereslet növekedésének árbefolyásoló hatásáról talán a GVH-nál is hallottak.) Ugyanakkor kérdés: miért gyűltek össze rendszeresen a bankok lakossági üzletágának kockázatkezelésével foglalkozó szakemberei? Mit akartak megbeszélni? Miért nem kellett - ha már kockázatkezelés - ehhez az állam, a felügyelet vagy a jegybank? Jó válasz nincs, és ez az eljárás nem is ad, nem adhat feletetet. Tudjuk: ez nem a végjáték, csak a kezdet. Ha a pénzügyeztetek vesztenek, a bíróságon folytatják. Ha megússzák, a politika jön - bírósági ítéletet is ért már kormányfői bíráló. A GVH-nál ráadásul Rogán Antal tette a bejelentést. (Esetleg személyes tapasztalat alapján, hiszen tízmilliónyi svájcifrank- hitelét maga is végtörlesztette, részben forinthitelből.) A nyomás jelentős. Még jó, hogy nincs kampány. (A szerk.)

(Népszabadság, 2013. szeptember 27., péntek, 1. oldal)

## Forintosítás több lépésben

Mérlegelik a pártok, mennyit hozhat a konyhára a devizahitelek megmentése

**Ahány Orbán, annyiféle üzenet a befektetőknek és a pénzügyezteteknek. A kormányfő szerint az államnak nincs pénze a devizahitelek mentésére, a csomag a bankoké, Orbán Gábor, a gazdasági tárca államtitkára viszont nem terhelné túl a pénzügyi szektort. A Bankszövetségnek azonban már nincs hova hátrálnia, csak a kormány, a bankok és az ügyfelek közötti felelősség- és tehermegosztást tartja elfogadhatónak.**

A Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) elvetette a devizahitelek egy lépésben történő forintosítását. „Így például a teljes svájcifrankhitel-állomány egyszeri forintosítását, mert az veszélyt jelentene a forintra és a bankrendszerre - mondta Orbán Gábor államtitkár a Reuters Investment Summit című rendezvényén. A Bankszövetség javaslata azonban szerinte túl nagy terhet róna a kormányra.

Mint ismeretes, a tárca vezetője, Varga Mihály megerősítette, hogy amennyiben nem jutnak egyezsége a bankok a devizahitelekkel november 1-jéig, akkor a kabinet a saját megoldását veszi elő. Szerinte, ha az teljesülne, amit Patai Mihály, a Bankszövetség elnöke javasolt, vagyis, hogy 10 év alatt vezessék ki a devizahiteleket, akkor az azt jelentené, hogy a bankok semmi könnyítést nem adnak az adósoknak (a devizahitelek átlagos lejá-rata a Bankszövetség szerint 15 év).

Még mindig nem látni, hogy milyen irányban zajlanak háttérben az egyeztetések, de nem zárható ki, hogy a bankszektor számára a legrosszabb forgatókönyv valósul meg, és a teljes 1000 milliárd forintos veszteséget a pénzügyeztetek kapják. Ugyan ez kedvezőtlen lenne az OTP számára, hiszen rá is 250-300 milliárd forintos teher nehezedne, ennek nagy része már beárazódott a részvényekbe - vélik az Equilor elemzői.

Banki szakértők szerint ugyanakkor, az, hogy a kormányzatnak érdeke a devizahitelek problémájának a megoldása, még nem jelenti azt, hogy azonnali kezelésre van szükség. A pénzügyeztetek már augusztus végén több javaslatot is letettek a kormányzat asztalára. Ezek között olyan is szerepelt, amely a nehéz helyzetbe került ügyfelek helyzetén segíthetne. Erre a bankszektor elutasító választ kapott. Orbán Viktor egy helyütt kijelentette, az államnak nincs pénze a devizahiteles-mentésre, az a bankok feladata.

Máshol viszont arról beszélt egy kormánypolitikus, hogy a költségvetés legfőljebb 10 milliárd forinttal tudna beszállni a mentőcsomagba.

Jövő csütörtökön 9 civilszervezettel ülnek le egyeztetni és két olyan ügyfelet is meghívtak, akik a múlt héten indított online konzultáción olyan javaslatokat tettek, amelyek érdemesek a megfontolásra - említette lapunknak Sütő Ágnes, a Bankszövetség szóvivője. Azokkal a szervezetekkel ülnek le a bankok tárgyalni, amelyek elfogadták, hogy a felelősséget úgy kell megosztani, hogy a gazdaság és a pénzüzetek se rokkantanak bele és a devizahitelek is érdemi segítséget kaphassanak, de az állam is vegye ki a részét a megoldásból, illetve a forinthitelek nem járhatnak rosszabbul, mint a devizahitelek. Akad olyan civil szerveződés is, amelynek vezetésében például az egyik vezetőségi tag 42 devizahittel rendelkezik, nehéz kiszűrni azokat is, akik befektetési szándékkal több ingatlanra vettek fel devizaalapú hitelt. Ez megnehezíti a valóban rászoruló adósok megsegítését is.

Azt már a jegybank elnöke, Matolcsy György is elismerte, hogy a devizahitelek egy lépésben történő forintosítása jelentős rendszerkockázattal járna. Becslések szerint a konkrét intézkedéstől függően 300-1000 milliárd forintos veszteséget kellene elkönyvelniük a bankoknak, ami sokukat végleg megroppantáná.

A 13 bank ellen indított kartellperbe két olyan pénzüzetet is bevontak, amelyek közül az egyik egyáltalán nem érintett a devizahitelezésben, a másik piaci részesedése pedig a devizahitelekből a teljes piaci portfóliónak még az 1 százalékát sem éri el.

A választások közeledtével a pártok is egyre inkább mérlegelik, mekkora népszerűséget hozhat számukra a devizahitelek megmentése. Egyelőre nehéz megállapítani, hogy egy hangos kisebbség követeli a mentőcsomagot, amely utcai akcióihoz általában 20-30 embert tud mozgósítani, vagy valós tömegigényről van szó.

A Bankszövetség statisztikája szerint a devizahiteles ügyfélkörnek a kétharmada már valamilyen megoldást igénybe vett, vesz, akár államit, akár a bankkal kötött kétoldalú megállapodás alapján - említette a szövetség szóvivője.

A Nemzeti Eszközkezelő a Bankszövetség javaslatait is figyelembe véve nekilendült. Idén mintegy 13 ezer ingatlant adnak át a bankok az eszközkezelőnek. Az elmúlt hetek, hónapok egymásnak is ellentmondó kormányzati megnyilatkozásai ellenére a bankok kizárólag olyan megoldást tartanak elfogadhatónak, amely tehermegosztáson alapul, mint ahogy a felelőség is megoszlik az ügyfelek, a bankok és a kormányzat között.

(Népszava, 2013. szeptember 27., péntek, 5. oldal)

## **Szigorúbb szabályok**

**A fogyasztóknak kedveznek az új rendelkezések. Az internetes üzletek hetvenöt százaléka eddig nem felelt meg az EU fogyasztóvédelmi előírásainak az Európai Bizottság szerint.**

A fogyasztók jogairól szóló 2011/83 EU irányelv szabályait a tagállamoknak - így hazánknak is - ez év decemberéig kell átültetniük saját jogszabályaikba. Ekkortól módosulnak a távkereskedelem feltételei: nem lesz elegendő, hogy a fogyasztó megrendeli a terméket vagy a szolgáltatást, hanem kifejezetten hozzá kell járulnia annak árához, ellenértékéhez is. Ezenkívül nyolc napról tizennégyre hosszabbodik az az időszak, amíg a vevő indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. Ha pedig a kereskedő vagy szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem tájékoztatta a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának feltételeiről és határidejéről, akkor az elállási időszak egy évre nő. Mivel egyes uniós tagállamokban - például Németországban ma is a tizennégy napos elállási határidő érvényes, azoknak a kereskedőknek, akik a határon túlra is kínálják portékájukat vagy szolgáltatásukat, már most a hosszabb határidőt érdemes alkalmazniuk.

Szakemberek szerint amúgy is érdemes a törvényben előírtnál akár hosszabb elállási jogot adni: a gesztussal erősíthetik a vevők bizalmát, ami fontos fegyvertény az online értékesítésben. Ha a

kínált termék vagy szolgáltatás minősége megfelelő, a tapasztalatok szerint a fogyasztók úgysem élnek vissza a lehetőséggel.

A mostani nem az első a fogyasztók védelmében tett uniós lépés. Egy tavasszal elfogadott rendelet minden ágazatra kiterjeszti az alternatív vitarendezés lehetőségét. Az interneten vásárolt termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokkal foglalkozó rendelet értelmében létrehozzák az Európa Önökért weboldalt, ahol a vásárlók egy könnyen átlátható, sóját nyelven kitölthető űrlapot találnak az észrevételek benyújtására. A platform ezután a panasz szempontjából legmegfelelőbb vitarendezési fórumra irányítja a fogyasztót.

A folyamat minden lépése az interneten zajlik.

A rendelet hatálya minden internetes vásárlásra vonatkozik, függetlenül attól, hogy melyik tagállamban található a forgalmazó.

(Piac és Profit, 2013. szeptember, 11. oldal)

## **Több mint 550 millió forintnyi kötbért kell kifizetnie tíz távhőszolgáltató cégnek, mert hibás számlát küldtek ki**

Mv: - Több mint 550 millió forintnyi kötbért kell kifizetnie tíz távhőszolgáltató cégnek, mert hibás számlát küldtek ki, de ezt nem az államnak kell befizetniük, hanem a fogyasztóknak kell visszautalniuk. Németh Szilárd rezsicsökkentésért felelős fideszes képviselő azt mondta, a szolgáltatóknak minden egyes hibás számla után 10.000 forint kötbért kell kifizetniük a családoknak.

R: - Ilyen típusú számlákat kellett volna kiküldeniük a közműcégeknek a rezsicsökkentés után, de a Fogyasztóvédelmi Hatóság szerint nem ilyet kaptak az emberek, ezért az áram- és gázszolgáltatókat 45 millió forintra büntette meg.

Fülöp Zsuzsanna, szóvivő, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: - Előfordult az is, hogy a színes kiemelés, amelyet kötelezővé tesz a számlarendelet, nem került feltüntetésre, tehát nem emelte ki a szolgáltató színessel a különböző adatokra vonatkozó részeket, illetve maga a rezsibox sem került megfelelően feltüntetésre.

R: - Ilyen hibákért az ELMŰ-ÉMÁSZ vállalatcsoportnak 11 millió forintot kell kifizetnie. A döntés ellen fellebbeznek, és bíróságra is mennek, mert sokallják ezt az összeget.

Boross Norbert, kommunikációs igazgató, ELMŰ-ÉMÁSZ: - Az ELMŰ-ÉMÁSZ csoport által kibocsátott számlák természetesen január 1-től csökkentett tarifát tartalmazták, minden szükséges információ is rajtuk volt. Nyilván az új számlaképnek nem tudtunk megfelelni, de semmilyen kárt nem okozott, két hét alatt ez ugyanis nem ment. Minden információ megvolt, csak nem abban a sorrendben és nem abban a felosztásban, ahogy az új rendelet ezt előírta.

- Ahogy a rezsicsökkentés végrehajtásában nem ismerünk pardont, ugyanúgy az értesítésben sem.

R: - A Pest megyei kormány megbízott ezzel arra utalt, hogy a szolgáltatóknak úgy kell a számlákat kiállítaniuk, ahogy azt a rendelet előírja. Ha a számla hibás, akkor nemcsak a Fogyasztóvédelmi Hatóság büntetheti meg a szolgáltatókat, hanem a kormányhivatalok kötbér megfizetésére is kötelezhetik ezeket a cégeket. Így Pest megyében a Budaörsi Településgazdálkodási Kft.-nek 101 millió forintot, a Százhalombattai Kommunális Szolgáltatóknak 130 milliót, a Váci Távhő Kft.-nek pedig csaknem 55 millió forintnyi kötbért kell kifizetnie.

- Minden egyes család tízezer forintot fog kötbérként kapni.

R: - Az országban több mint 55.000 család számíthat arra, hogy a következő számlájuk végösszege kevesebb lesz, mert a szolgáltatóknak 15 napon belül jóvá kell írniuk annyiszor tízezer forintot, ahányszor rossz számlát küldtek ki a családoknak.

Németh Szilárd, országgyűlési képviselő Fidesz: - Épp ideje, hogy rendbe tegyék ezek a cégek a számlázási gyakorlatukat, mert ilyen hasra ütéssel az elkövetkezőekben nem lehet számlát kiállítani, tehát nem fogjuk engedni.

R: - A rezsicsökkentésért felelős képviselő azon háborodott fel a legjobban, hogy az egyik gázszolgáltató 70.000 embernek küldött ki hibás számlát. 7 millió köbméter gázt úgy számlázott ki ezeknek az embereknek, hogy ez a gáz el sem jutott a lakásukba.

(ATV: Híradó, 2013. szeptember 26., csütörtök)

## **Fellebbeztek a kormányzati sarc ellen**

A Százhalombattai Kommunális Szolgáltató Kft. (Szákom) fellebbezést nyújtott be a céget 130 millió forintos kötbér megfizetésére kötelező határozat ellen - tájékoztatott Nyilas Hajnalka városházi szóvivő.

A közlemény szerint a Szákom Kft.-hez múlt pénteken érkezett meg a felügyelőség határozata, amely számlánként 10 ezer forint, összesen mintegy 130 millió forintos kötbér kifizetésére kötelezik a céget. A határozat szerint a Szákomnál jól számolták ki a fogyasztókat illető kedvezményt, helyesen tüntették fel a havi megtakarítást, valamint a kormányzati intézkedések óta elért összes megtakarítást külön a távhőre és külön a szemétszállításra vonatkozóan, de helytelenül jártak el, amikor nem jelölték külön, hogy az adott hónapban mekkora részt jelent a megtakarításon belül a fűtésdíjből és szemétdíjből számított kedvezmény.

Mint kiemelték, a határozat is kitér arra: "egyetlen fillérrel sem károsították meg a fogyasztókat". A cég ügyvezetője, jogi képviselője, a polgármester és a jegyző is egyetértett abban, hogy "nem szabad elfogadni a felügyelőség határozatát, mivel a Szákom a törvény betűje szerint járt el". Azt a rezsicsökkentés bevezetésére vonatkozó jogszabály nem írja elő, hogy ha egy cég többféle szolgáltatást is nyújt, azokat bontva kellene szerepeltetni a havi megtakarítás összegében. Ezért minden szükséges jogi lépést megtesznek azért, hogy a Szákom mentesüljön a bírság megfizetése alól - írták.

Janovszky Károly, a Szákom Kft. ügyvezetője biztos abban, hogy jogorvoslatot találnak a büntető határozatra, tehát a 130 millió forintos kötbért nem kell kifizetniük. Ugyanakkor a tulajdonos önkormányzattal természetesen arra az esetre is felkészülnek, ha ez nem sikerülne. "A százhalombattaiaknak tehát nem kell attól tartaniuk, hogy akár egyetlen napra nélkülözniük kell a fűtést, a szemétszállítást vagy a Szákom egyéb szolgáltatásait" - olvasható a közleményben.

Németh Szilárd, a Fidesz rezsicsökkentésért felelős képviselője szerdai budapesti sajtótájékoztatóján beszélt arról, hogy több mint félmilliárd forintnyi kötbér megfizetésére köteleztek országsszerte tíz távhőszolgáltató céget hibás számlázás miatt.

A tájékoztatón részt vett Tarnai Richárd Pest megyei kormány megbízott, KDNP-s országgyűlési képviselő, aki elmondta, hogy a megyében négy szolgáltatónál állapították meg jogszabálysértést, közülük eddig háromnál zárult le az eljárás. Ezeknek a számlaképpel kapcsolatos jogszabályok megsértése miatt összesen több mint 285 millió forintot kell - jóváírás formájában - kötbérként megfizetniük: a Budaörsi Településgazdálkodási Kft.-nek 101 millió, a Százhalombattai Kommunális Szolgáltató Kft.-nek 130 millió, a Váci Távhő Kft.-nek pedig csaknem 55 millió forintot.

Ha a cégek nem fellebbeznek a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek elsőfokú döntése ellen, a fellebbezési határidő lejártá után 15 napon belül kell jóváírniuk a pénzt - jegyezte meg a kormány megbízott. (MTI)

<http://www.klubradio.hu/cikk.php?id=16&cid=162956>

(klubradio.hu, 2013. szeptember 26., csütörtök)

## **63 ezren fordultak a MABISZ-hoz problémáikkal**

Három évvel ezelőtt, 2010 szeptemberében indította útjára a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) fogyasztóvédelmi, edukációs feladatokat ellátó ügyfélszolgálatát. A szervezetet eddig több mint 63 ezren keresték meg, a tevékenység jelentőségét mutatja, hogy segítségével a lakossági problémák jelentős hányada immár a biztosítási szektoron belül oldódik meg.

"Bár az eddigi 63 ezer megkeresés többsége nem panaszbejelentés, hanem információkérés volt, a MABISZ ügyfélszolgálatára már korántsem csupán a tájékoztatás terén tölt be hiánypótló szerepet - hangsúlyozta Molnos Dániel, a MABISZ főtitkára. - Komoly fejleménynek tartjuk, hogy az ügyfelek bizalmát a problémás biztosítási ügyek megoldásában is élvezzük, így képesek vagyunk a biztosítási jellegű problémák jelentős részét a szektoron belül kezelni, megoldani."

A MABISZ ügyfélszolgálatán az elmúlt három évben a megkeresések legnagyobb hányada a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz (kgfb) kapcsolódott. A leggyakoribb felmerülő kérdések e területen belül a megszűnt kgfb-szerződések miatt fizetendő fedezetlenségi díjjal, a kárrendezés ügymenetével kapcsolatos, illetve az ismeretlen károkozó, valamint a biztosítatlan járművek által okozott károk rendezésével kapcsolatos ügyek voltak.

Emellett a Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszer (KKNYR) indulásának idején jelentősen megnőtt a bonus-malus besorolással kapcsolatos megkeresések száma is - ez a téma azóta ismét jóval kisebb arányban merül fel az ügyfélszolgálati megkeresések között.

Örvendetes, hogy az ügyfélszolgálat indulása óta felére csökkent a pénzügyi felügyeletnél bejelentett, a szektort érintő fogyasztói megkeresések száma. Miközben 2010 első felében még 1860 biztosítási jellegű fogyasztói kérelmet regisztráltak a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél (PSZÁF), 2011 óta a féléves átlag folyamatosan 900 körül marad.

Az idei év első nyolc hónapjában 14 százalékkal többen vették fel a kapcsolatot a MABISZ ügyfélszolgálatával, mint 2012 hasonló időszakában. Az ügyfelek több mint négyötöde a telefonon keresztül zajló kommunikációt részesíti előnyben, de fokozatosan növekszik - jelenleg 12 százalékos - a levélben érdeklődők aránya. A MABISZ személyes ügyintézésre is lehetőséget biztosít: ezzel mindössze az ügyfelek 6 százaléka él.MABISZ Ügyfélszolgálat: a megkeresések megoszlása az elmúlt 12 hónapban

A megkeresések éves megoszlásából az tűnik ki, hogy a szabadságolások miatt a nyári időszakban viszonylag kevesen fordulnak az ügyfélszolgálatához, ugyanakkor az elhalasztott ügyintéзések szeptemberben okoznak jelentős többletet. További kisebb csúcsokat okoz az év végi kgfb-kampány: míg novemberben a tarifálási időszak miatt, addig januárban a díjfizetéssel, a szerződések megfelelő felmondásával és megkötésével kapcsolatos problémák miatt nő meg időszakosan a MABISZ ügyfélszolgálatának forgalma.

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/szabalyozas/63\\_ezren\\_fordultak\\_a\\_mabisz-hoz\\_problemaikkal.3167.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/szabalyozas/63_ezren_fordultak_a_mabisz-hoz_problemaikkal.3167.html)

(biztositasiszemle.hu, 2013. szeptember 26., csütörtök)

## **Megbünteti-e az EU a Google-t?**

A versenyügyi biztos közölte, hogy már nem kell sokat várni, és kiderül, hogy meg tudnak-e állapodni, vagy pedig megbüntetik az amerikai céget.

A Google ellen az Európai Unióban három éve folyó versenyügyi vizsgálat hamarosan lezárul – közölte beszéde részeként az EU versenyügyi biztosa, Joaquín Almunia tegnap Washingtonban.

Almunia kijelentette: "Bár az amerikai piacfelügyelet (Federal Trade Commission – FTC) márciusban megállapodott a vállalattal, a mi eljárásunk most ért kritikus szakaszához. Már nem kell sokat várni, hamarosan kiderül, hogy milyen döntés születik."

Ahogy az IT café is beszámolt róla, szeptember elején a Google a problémák megoldására újabb javaslatokat nyújtott be az Európai Bizottságnak, mely az előző ajánlatot nem tartotta megfelelőnek, így ultimátumot adtak a cégnek. Ez azt jelenti, hogy ha most sem tudnak dűlőre jutni, akkor formálisan is megindul a trösztellenes eljárás, amely akár a Google megbírságolásához is vezethet.

Egy nagyobb folyamat része

Almunia egyébként a Transzatlanti Kereskedelmi és Beruházási Partnerségről (Transatlantic Trade and Investment Partnership

– TTIP) júliusban megkezdett tárgyalások kapcsán szólalt fel Washingtonban. Ha az együttműködés létrejön, az méltán lehet majd történelmi jelentőségűnek nevezni, mivel a megállapodás a világ legnagyobb szabadkereskedelmi térségét hozná létre az EU 500 milliós és az USA 300 milliós piacának "összekapcsolásával". A 2014-re kialakítandó TTIP átfogó stratégia, ambiciózus célokkal: közbeszerzési piacok és szolgáltatói szektorok megnyitása, vámtarifák eltörlése, beruházások liberalizációja, műszaki előírások részleges egységesítése, hogy ezek segítségével csökkentsék a vállalkozásoknak okozott szükségtelen költségeket és késedelmeket, fenntartva az egészségvédelem, a biztonság, a fogyasztóvédelem és környezetvédelem magas szintjét.

A szabadkereskedelmi megállapodás aláírását 2014-re tervezik, ugyanakkor számos érzékeny pont fékezheti a tárgyalások előrehaladását – elegendő a talán legkomolyabbat, a GMO-s növények témáját megemlíteni –, köztük olyanok is, amelyek a technológiai szektorhoz kapcsolódnak. A szabványok és a szabadalmi rendszerek összehangolása mellett számottevő gond az amerikai cégek alkalmazkodása az európai versenyügyi törvényekhez – ezért hozta szóba Almunia a Google esetét –, illetve az elmúlt hetek történései folytán komoly akadályt emelt a megfigyelési ügy, ami újra csak hátráltató tényező.

[http://itcafe.hu/hir/google\\_eu\\_almunia\\_ttip.html](http://itcafe.hu/hir/google_eu_almunia_ttip.html)

(IT Cafe, 2013. szeptember 26., csütörtök)

## **Újabb trafikokat buktatott le a Panaszkönyv**

Még mindig vannak trafikok, ahol kiszolgálják kiskorúakat. A hatósági ellenőrzésen túl a Hír TV fogyasztóvédelmi műsora egy fiatalos segítségével folytatta a nemzeti dohányboltok ellenőrzését. 7 Pest megyei üzletből 4-ben is eladtak cigarettát 18 éven alulinak.

A kiválasztott 76 Pest megyei dohánybolt közül összesen 12-ben szolgáltak ki fiatalosokat a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyeletének ellenőrzései során. Ezeket a trafikokat 30 napra eltiltották a dohánytermékek árusításától. A hatóság most azt vizsgálta a Panaszkönyv stábjával, hogy betartják-e a rájuk kiszabott büntetést.

A kormányhivatal ellenőrei a most felkeresett üzletek egyikében sem kaptak dohányárut. Ellenkező esetben a boltok üzemeltetőitől végleg megvonták volna az engedélyt. A hatósági ellenőrzésen túl a Hír TV fogyasztóvédelmi műsora egy fiatalos segítségével folytatta az ellenőrzést. 7 Pest megyei üzletből 4-ben, 2 budakeszi, 1 biatorbágyi és egy gyömrői dohányboltban is adtak cigarettát 18 éven alulinak.

<http://mno.hu/ahirtvhirei/ujabb-trafikokat-buktatott-le-a-panaszkonyv-1186493>

(Mno.hu, 2013. szeptember 26., csütörtök)

*FVA heti összeállítás*