

Fogyasztóvédő Alapítvány

Heti sajtószemle

2013. 47. hét

A pult mögött főleg a mosoly hiányzik

Ügyfélkezelés. A legjobb hazai ügyfélszolgálatokat díjazták a közelmúltban Felmérés. Itthon még hiányzik az az odafigyelés, amely Nyugat-Európában jellemző, de vannak biztató jelek Köszönés. A boltba belépő vásárlók 90 százalékát már köszöntik, ez jobb a világtáznál (84%) Panaszok. Idén 1600 fogyasztóvédelmi beadvány érkezett, minden ötödiket intézkedés követte

Ügyfélkezelés. A legjobb magyar ügyfélszolgálatokat díjazták a közelmúltban, de van még fejlődnie hazánkban e területen

A hazai ügyfél-kiszolgálási kultúra fejlesztése a célja a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díjnak, melyet e hónap elején adtak át három kategóriában, kétféle vállalatméret szerint. A cégek ügyfeleit kérdezték a kiszolgálásról, emellett próbavásárlások százait is elvégezték. A konkrét mérések útján elnyerhető cím és a helyezések birtokosai minőséget képviselnek, ez ugyanakkor nem jellemző minden hazai szolgáltatóra és cégre.

Nem mindenhol köszönnek

- Általában nincs még meg a teljes odafigyelés, ami tőlünk nyugatabbra jellemző, de látjuk a jó irányba történő változást. Igaz, van, ahol sajnos még a minimum sincsen meg, akár nem is köszönnek az üzletbe belépő vevőnek, így az a tény, hogy vásárol-e végül, teljes mértékben csak a betérő vásárlótól függ - mondja Mózes István, a ClientFirst Consulting ügyvezetője, a díj egyik ötletgazdája. Véleménye szerint a gyenge színvonalú ügyfélszolgálat jelenségének hátterében az állhat, hogy a munkatársak nincsenek rászorítva, hogy odafigyeljenek erre. Sokszor még az üzlet tulajdonosa sem fektet hangsúlyt a kiszolgálás színvonalára. - Jó irányba indultunk el ugyanakkor, egyre többen igyekeznek szinte vendégként kezelni a vásárlót - mondta Mózes István. Az MSPA - a világ legnagyobb, próbavásárlásokkal foglalkozó cégeket tömörítő szervezetének - igazgatótanácsában is tag Mózes István szerint, bár közhelynek hangzik, de az udvariasság, a kedvesség a legfontosabb a kiszolgálásban, az, hogy minél hamarabb igyekezzenek segíteni a vásárlónak. - A jó ügyfélszolgálatos megpróbál együttérzően viselkedni és a problémákra megoldást keresni. Személyes találkozáskor a vevőre nem akar rátukmálni semmit, hanem segít a legjobb termék kiválasztásában annak érdekében, hogy a vevőnek öröme származzon belőle. Érezteti vele, hogy nem csak addig érdekes, míg vásárolni akar - sorolta. Persze üzleti érdek is, hogy jól bánjanak a vevővel, hiszen egy vásárlót megtartani könnyebb, mint egy új vásárlót megnyerni, a vevő pedig oda megy, ahol jobban érzi magát, mert az árak hasonlóak.

Elindult a fejlődés

Minden probléma ellenére azért vannak biztató jelek is arra nézve, hogy jó felé halad a hazai ügyfélszolgálat. Idén áprilisban 57 ország bevonásával készítettek a próbavásárlást végző cégek úgynevezett mosolyfelmérést, melyben hazánk két területen az átlagnál kicsit jobban teljesített. A vásárlót a boltok 90%-ában köszöntik (a világ átlaga 84%), kapcsolt értékesítés pedig a boltlátogatások 57%-ában történik (a világ átlaga 56%). A mosoly volt az egyetlen olyan terület, amelyben elmaradtunk az átlagtól: 78% helyett csak 75%-ban találkozunk a vásárló vidám arcokkal

az üzletben. A másik biztató jel, hogy a Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díjért a 2009- es indulás óta évről évre egyre több cég száll versenybe. - Évről évre vannak új szereplők, akik nem csak azért méretik meg magukat, hogy nyerjenek. A részvételtől is felpezsdül a cég belső élete, minden betérő vevőre, ügyfélre jobban figyelnek, így ők és ügyfélkörük is sokat nyer. A résztvevők hasznos elemzéseket kapnak, és aki nem győz, az is látja, hogy hol van elmaradva, miben kell fejlődni. A díj eszköz a fejlődésre - fejtette ki Mózes István.

Büntetést is kaphatnak

Azt, hogy van még mit javítaniuk a magyar cégeknek az ügyfélkiszolgálás területén, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) a témában befutó panaszok száma is bizonyítja. - 2013 első háromnegyed évében összesen 1600 fogyasztóvédelmi beadvány érkezett hozzánk ügyfélkezelés, ügyfélkiszolgálás témájában. Ezek többsége panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatokkal és a minőséggel kapcsolatos kifogásokból állt, minden ötödik esetben pedig intézkedés is követte őket - tudtuk meg Perger Mónikától, az NFH sajtóreferensétől. Mind a beérkező panaszok száma magas, mind pedig az az arány, mely szerint az esetek egyötödében igazat adtak a beadvány írójának. A beadványok legtöbbször azért születtek meg, mert az adott cég a kötelező határidőn túl, vagy egyáltalán nem is válaszolt egy fogyasztó levelére, esetleg nem volt hajlandó jegyzőkönyvet felvenni olyan esetben, amikor ezt a fogyasztó kezdeményezte. Perger Mónika tájékoztatása szerint előfordult ugyanakkor olyan eset is, amikor arra tettek panaszt, hogy túl sokat kell várakozni ügyintézés közben. A legkevésbé a közüzemi szolgáltatókkal elégedettek a magyar fogyasztók, ezt a szektort éri a legtöbb panasz. A jogosként elbírált panasz után az NFH bírságot szabhat ki az adott cégre vagy szolgáltatóra, illetve arra kötelezheti, hogy szüntesse meg a jogsértést, és a továbbiakban ne folytasson ilyen gyakorlatot. Perger Mónika szerint a szolgáltató érdeke is, hogy így cselekedjen, ezzel is növelve a fogyasztói bizalmat, megelégedettséget, valamint elkerülje a büntetéseket, de ettől még tény, hogy van hova fejlődni e téren hazánkban.

Személyes ügyfélkezelés

Nagyvállalatok

I. Provident

II. Invitel

III. Aegon és Generali-Providencia

Kkv-k

I. Mercedes-Benz Hungária

II. ÉÓ Újvilág

III. Diego

Telefonos ügyfélkezelés

Nagyvállalatok

I. Magyar Telekom

II. Provident

III. Samsung Electronics

Kkv-k

I. Mercedes-Benz Hungária

II. Supershop

III. High-Care Cosmetics Hungary

Elektronikus ügyfélkezelés

I. Samsung Electronics

II. Supershop

III. Mercedes-Benz Hungária

(Metropol, 2013. november 18., hétfő, 1+8+9. oldal)

Mit szól hozzá?

1600 bejelentés érkezett idén a fogyasztóvédelemhez az ügyfélkezelésről. Ön mit tapasztal az ügyfélszolgálatoknál?

„Általában telefonon érdeklődöm. Nem vagyok maradéktalanul elégedett. Sok idő, mire kapcsolnak valakit, aki nem is mindig tud segíteni.”

Gáti Balázs 21, diák, Budapest

„Ügyfélszolgálaton dolgozom, nálunk elég jó a szolgáltatás. Egyébként telefonon szoktam kérdezősködni, helye válogatja, hogy milyen a színvonal.”

Szabó Barbara 23, ügyintéző, Budapest

„Inkább személyesen kérdezek, a telefonos ügyfélszolgálatokat nem szeretem. Lassan kapcsolják az illetékest, emiatt sokba kerül a hívás.”

Fábián Olivér 21, diák, Budapest

(Metropol, 2013. november 18., hétfő, 23. oldal)

Legális trükkök kockázatokkal

Az EU-ban nem tilos a vérplazmából készült trombinnal húst ragasztani, a szakértő szerint azonban az eljárás veszélyeket rejthet. Engedélyezettek a sütemények, cukorkák festésére használt azoszínézékek is, ami szintén aggályos.

Fogjon gyanút az, aki a tányérjáról lelógó rántott szeletet kap valamelyik vendéglőben, mert elképzelhető, hogy az óriási húsdarabot egy enzim felhasználásával, nyesedékhúsokból ragasztották össze. Azaz megeshet, hogy az ember úgy falatozik egyszerre több sertésből vagy marhából, hogy fogalma sincs róla. A ragasztott hús készítése bevált eljárásnak számít az élelmiszeriparban. A ragasztóként használt enzim, a trombin sertés- vagy marhavérplazmából készült, és igen romlékony.

A recept egyszerű: a húsdarabkákat jól össze kell keverni a trombinnal, majd a vágott alakzatra összenyomva fóliába tekerni, és egy órán át szobahőmérsékleten pihentetni. Ezalatt a húsdarabok összeállnak, és a bennük lévő baktériumok elszaporodnak.

Nem szabad elfelejteni, hogy minél több kórokozót tartalmaz az adott élelmiszer, annál több főzésre, sütésre van szükség ahhoz, hogy elpusztuljanak - nyilatkozta lapunknak Dömölki Livia, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) élelmiszer-szakértői bizottságának vezetője. Elmondta, a negyven civil szervezetet (köztük az OFE-t is) tömörítő Európai Fogyasztók Szövetségének képviselői az Európai Bizottság (EB) ülésén próbálták tiltólistára tételni a trombint, de nem sikerült, az EU nem tiltotta meg az egészségre önmagában ártalmatlan enzim használatát. Azt azonban előírta, hogy az üzletekben a csomagoláson, illetve az éttermekben az étlapokon fel kell tüntetni az enzim jelenlétét. Ha mégsem teszik, akkor félrevezetik a fogyasztót, s előfordulhat, hogy valaki tudtán kívül vét vallási előírásai ellen, amikor megeszi a sertésvérből készült trombinnal összeragasztott óriási sültet. Magyarországon úgy tűnik, nem terjedt el a húragasztás, a trombint ritkán, legfeljebb molekuláris konyhát vezető szakácsok használják.

Dömölki Livia emlékeztetett arra, hogy az európai fogyasztóvédelmi szervezetek erőfeszítései ellenére nem kerültek tiltólistára a többek közt cukorkák, sütemények, krémek színezéséhez alkalmazott mesterséges azoszínézékek sem. Pedig kísérletek is bizonyították, hogy az üdítők vagy savanyúságok készítésekor használt nátriumbenzoáttal együtt hiperaktivitást és figyelemkiesést okozhat gyermekeknél. Dömölki Livia elmondta, a Southamptoni Egyetem néhány évvel ezelőtt végzett kísérletében több mint száz gyermek fogyasztott azoszínézéket és nátriumbenzoátot tartalmazó ételeket. A kontrollcsoporthoz viszonyítva e gyermekek körében többszörösére nőtt a

hiperaktivitás és a figyelemzavar, sőt néhány esetben allergiás reakciót is tapasztaltak. A fogyasztóvédők a tanulmányt eljuttatták az Európai Élelmiszer-biztonsági Hivatalhoz azzal a javaslattal, hogy az azoszínezék használatát tiltsák meg az uniós államokban. Az EB a vizsgálati eredményeket nem találta elég meggyőzőnek arra hivatkozva, hogy a gyermekek nem fogyasztanak egyszerre akkora mennyiséget ezekből az anyagokból, hogy azok bajt okozhassanak. Azt azonban rögzítették, hogy a csomagoláson fel kell tüntetni az azoszínezék használatát, s azt, hogy a termék fogyasztása gyermekeknél figyelemzavart okozhat.

- Mindezek hatására a magyar élelmiszerpiacon változás kezdődött, még ha a mesterséges színezék igen jól bírja is a sütést és a főzést - folytatta Dömölki Livia. A gyártóknak kellemetlen lehet a címkén jelezniük, hogy a termékbe azoszínezéket keverték, ezért egyre többen térnek át a természetes színezékekre. Nem csomagolt termékek esetében ma már talán csak a cukrászatoknak nem kell jelezniük, hogy például a citromsárga, piros és egyéb árnyalatokat bizony azoszínezékekkel érték el.

(Magyar Nemzet, 2013. november 18., hétfő, 1+17. oldal)

Szegeden a legdrágább a taxi

A magyar nagyvárosok közül Szegeden kell a legtöbbet fizetni a taxiért. Az itteni társaságok tarifái 30 forinttal szárnyalják túl a fővárosi alapdíjat, 280-nal a székesfehérvárit.

Horváth Attila - Délmagyarország napilap - 2013.11.15. 10:05

- Az utasnak drága, nekünk meg kevés - így foglalja össze egy szegedi taxitársaság ügyvezetője, hogy az ország nagyvárosai közül itt a legdrágább egy fuvar.

Ha csak hívunk egy taxit, és beülünk, rögtön 480 forintnál indul az óra, ennyi az alapdíj. A kilométerenkénti viteldíj 330 forint, ez törzsutaskártyával 30-cal csökkenhet az egyes társaságoknál; Szegeden jelenleg 4 nagyobb és 2 kisebb fuvarozó, mintegy 300 kocsival.

A Budapesti Közlekedési Központ minden második taxisnál szabálytalanságot talált próbautazásos taxiellenőrző akciói során - közölte a társaság hétfőn. A közlemény szerint az új taxirendelet szeptember eleji életbe lépése óta 1367 nyílt és 1695 próbautazásos ellenőrzést végeztek. A taxiengedély visszavonását 74 esetben kezdeményezték, mert az ellenőrzött taxinak nem volt érvényes taxiállomás-használati engedélye, 764 esetben a taxisok nem adtak számlát vagy nyugtát, 70 esetben pedig a hivatalos tarifánál drágábban fuvaroztak a taxisok, hamis számlát adtak, vagy taxaméter nélkül vitték az utast. Utóbbiak engedélyét azonnal bevonták, és eljárást kezdeményeztek a fogyasztóvédelmi hatóságnál a vásárlók megkárosítása miatt. Szeptember elseje óta új taxirendelet van érvényben Budapesten, ez - egyebek mellett - az addigi maximált helyett fix tarifát állapított meg, kötelezővé tette a bankkártyás elfogadást, illetve a járműnek a taxiengedély meghosszabbításakor sárga színűnek kell lennie.

- A városban átlagosan mindössze 2-3 kilométeres távolságokra hívnak minket, ha ennél kevesebbet kérnénk, egyszerűen nem tudnánk megélni - mondja a neve elhallgatását kérő vezető. Szerinte a magas rezsiköltség, a nyugati árú autók és a rendkívül drága benzin mind hozzájárul a magas árakhoz. Megelőzzük Budapestet, pedig ott szeptemberben 25-30 százalékkal növekedtek a tarifák. A fővárosban 450 forint az alapdíj, a viteldíj pedig 280. Érdekesség, hogy a 100 ezer feletti lakosú városok közül Székesfehérvárra több mint 50 százalékot verünk alapdíjban, ott ez mindössze 200 forint.

- Nem tudom, hogy jönnek ki ennyi pénzből, kisebb a város, az autó is rongálódik. Érdekes kérdés, hogyan csinálják a fehérváriak - mondta a szegedi taxis. Számításai szerint az utóbbi 3-4 évben harmadára esett vissza az utasforgalom, az emberek egyre kevesebb pénzt áldoznak a bérutazásra. Egy sofőrnek gyakran mindössze 2-3 fuvarja van egy nap, ez a szám hétvégén természetesen nagyobb. Az ügyvezető tisztában van vele, hogy az utasok sokallják az alapdíjat.

- Pedig az önkormányzat által meghatározott maximális alapdíj még ennél is magasabb, 600 forint. Nem szeretnénk, de elképzelhető, hogy 2-3 éven belül ennyit kell kérnünk. Ez sok mindentől függ, azt sem tudjuk előre megmondani, mennyivel drágul a benzin a jövő héten. 100 és 300 forint

között kilométerenként

Hódmezővásárhelyen (Főnix Taxi) a kiszállási díj 200 forint - pontosabban mindig erről az alapdíjról indul az óra -, a kilométer-tarifa 100 és 300 forint között ingadozik, attól függően, hogy hétköznap, hétvége vagy ünnepnap van, illetve városon belülre vagy külterületre szól a fuvar. A várakozási díj 50 forint percenként, amely ünnepeken 100 forintra emelkedik. Makón az alap 250 forint, kilométerenként 240 forintot kérnek, a várakozás percenként 20 forintba kerül. Csak szilveszterkor emelkednek a tételek a Maros-parti városban. Csongrádon a szegedihez hasonlóan 480 forint az alapdíj, innen indul az óra, a kilométer-tarifa 100 forinttól 300-ig terjed, utóbbi a külterületi részekre vonatkozik, várakozási díj nincs. De többször előfordul, hogy nagyobb távolságra - például Szentesre - alku tárgya a fuvar összege. Szentes egyetlen taxis vállalkozásánál, a Taxi Ásznál 300 forint az alap-, 240 a kilométerdíj, míg a várakozás percenként 40 forint. Nincs egyeztetés

A nevét nem vállaló ügyvezetőtől megtudtuk, a Gazdasági Versenyhivatal büntetné, ha az összes taxitársaság egyeztetne egymással, és közösen egységes alapdíjat határoznának meg. Ez a szám magától alakul ki, miután a taxisok megfigyelték a másik tarifáját, érdeklődtek a kollégáknál és az ügyfeleknél. Kommentelje cikkünket a Facebookon!

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/szegeden_a_legdragabb_a_taxi/2357671/?utm_source=ssfeed

(delmagyar.hu, 2013. november 15., péntek)

Díjkalkulátorral segíti a kötelezőt váltókat a MABISZ

Átlagosan körülbelül 20 ezer forint az idei éves kötelező gépjármű felelősségbiztosítás díja. A kedvezmények elsősorban a teljes évre kötőket és a balesetmentesen autózókat érintik, míg a balesetet okozók jelentősen magasabb díjra számíthatnak. A részletekről Gilyén Ágnes, a Magyar Biztosítók Szövetségének (MABISZ) kommunikációs főosztályvezetője beszélt a Rádió Orient Köz-Vélemény című műsorában. Magyarországon közel 4 millió kgfb szerződés van jelenleg érvényben, amelyből 2,6 milliót az év végével újra kell kötni. Mivel éves szerződésről van szó, ez évente egyszer mondható fel, a biztosítási forduló napján. "2010 év eleje óta liberalizált a szabályozás: nem feltétlenül az év vége a fordulónap, hanem például a gépjármű üzembehelyezésének a napja" - mondja a szakértő. Tapasztalatuk szerint egyre több az ilyen tulajdonos. Jelenleg 15 biztosító van a piacon, akik november 2-ig kampányolhattak. A vezető elmondása szerint az elmúlt években felerősödni látszanak azok a tendenciák, amelyek régóta csírájukban vannak meg: "Nagyon jellemző az idei kampánynál az együttléti kedvezmény, amely azt jelenti, hogy a biztosítók egyre inkább ragaszkodnak a több szálon való kötődéshez." Ezáltal nagyobb kedvezményt lehet realizálni. E mellett komolyabb kedvezmények érhetőek el, ha valaki az e-ügyintéztést választja, illetve ha egész évre köti meg a biztosítást. Mivel ezek össze is adódhatnak, akár 30-40 százalékra is redukálni lehet az eredeti összeget. Nehéz azonban átfogó képet adni, mert több millió szerződésről van szó. Az ügyfelek megsegítésére fejlesztette ki a MABISZ a Díjnavigátort. "Itt az autós megnézheti a díjait, és az összes fellelhető kedvezmény is elérhető. Nem rövid idő kitölteni, de ha valaki rászánja magát, akkor biztosan korrekt díjat kaphat." A szakértő szerint mindenképpen érdemes rászánni az időt, hogy a legmegfelelőbb árat és szolgáltatást is kapják. A korábbi években több biztosító is előnyben részesítette az új ügyfeleket, ezért nagyon sok volt az újrakötés. Az elmúlt évek tapasztalata, hogy ezek száma folyamatosan csökken: "A csúcs 2009-ben volt, amikor másfél millió biztosítást mondtak fel és kötöttek újra; ez azóta folyamatosan csökken, tavaly már csak feleennyi volt. A mostani előrejelzések már alig több mint 300 ezerre becsülik az idén váltókat" - hangsúlyozza Gilyén Ágnes. Statisztikai adataik szerint néhány évvel ezelőtt legalább 5000 forintnyi különbség kellett ahhoz, hogy valaki biztosítót váltson, idén a közvetítők szerint már 2-3000 is elég lesz. Az átlagos éves díj tavaly 19800 Ft volt, az idei év első negyedére 19.074 Ft-ot prognosztizáltak. A MABISZ elsősorban fogyasztóvédelmi

célzattal callcentert is fenntart, ahol két szakértő fogadja a hívásokat és bármilyen ügyintézésre lehetőség van. Gilyén Ágnes szerint szinte lehetetlen elfelejtetni a biztosítási határidő közeledtét, mert a biztosító törvényi kötelezettsége a biztosítási évforduló lejárta előtt legalább 50 nappal értesíteni az ügyfelet, és megajánlani a következő év biztosítási díját. Ennek ellenére a beszélgetés végén külön hangsúlyozta: "Nagyon kell figyelni a dátumokra! Ugyanis ha valaki váltani akar, akkor a felmondásnak írásban december 1-én éjfélig be kell érkeznie a biztosítóhoz. Ha nem érkezik be, akkor nem tud váltani. Ha beérkezik, akkor még december végéig van lehetőség az új szerződés megkötésére." A teljes műsort meghallgathatja itt

<http://orientpress.hu/121030>

(orientpress.hu, 2013. november 15., péntek)

Az ingyenhitteltől is félünk

Az építőipari konjunktúrához nagyon hiányoznak a lakásépítések

Az olcsó kölcsön önmagában nem elegendő: a munkaerő-piaci bizonytalanság ellehetetleníti a hosszú távú lakossági hitelezést. A devizahitelezés kudarca és a kormány bankellenes retorikája hozzájárult, hogy alacsony a bankok iránti bizalom.

Célszerű lenne megfontolni azt, hogy a következő hónapokban azokat a hitelprogramokat, amelyek korábban elindultak, vajon nem lehetne-e kiterjeszteni a magánlakás-, a magánérős építkezések támogatására is - fogalmazott Varga Mihály, nemzetgazdasági miniszter a közszolgálati rádióknak adott interjújában.

A jegybanki hitelprogramnak, vagy más hitelprogramoknak is lehetőséget kellene biztosítaniuk Varga szerint arra, hogy kedvezményes forráshoz tudjanak jutni azok, akik most lakást szeretnének építeni. A jegybank növekedési hitelprogramjának (NHP) keretében a vállalkozások összesen 2000 milliárd forintnyi hitelt igényelhetnek, elsősorban beruházások finanszírozására. A jegybanktól a kereskedelmi bankok kamatmentesen kapnak ehhez forrást, a vállalkozások pedig 2,5 százalékos kamattal juthatnak így hitelhez. Varga úgy véli, a növekedés tartóssá tételéhez nemcsak az állami, hanem a magánberuházások növekedésére is szükség van.

Az építőipar hozzájárulása a gazdasági növekedéshez 10 százalék alatt van, és egy normális lakásépítési dinamika esetén ennek negyedét adja a magánlakások építése - mondta el lapunknak Csillag István. A korábbi gazdasági miniszter szerint azonban jelenleg nincs a lakosságban eladósodási szándék, hiszen látták, hogy sokan megégették magukat a devizaalapú hitelekkel. Azt azonban érdemes figyelembe venni, ami az NHP esetében is igaz, hogy ilyen alacsony kamat mellett jobbra csak azok kapnak hitelt a kereskedelmi bankoktól, akik most is hitelképesek. Vagyis a valóban rászorulóknak nem jelentene megoldást egy ilyen program. Csillag István szerint azonban a választások előtt megszokottak az ilyen ígéretek.

Az építőiparral valóban foglalkozni kell, hiszen a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatai szerint az idei év első 9 hónapjában mindössze 4077 lakást adtak át. Ilyen mélyponton 1921 óta nem volt az építőipar, és a kiadott építési engedélyek számának csökkenése arra utal, hogy nem várható fordulat - mondta el lapunknak Borsi László. Az ingatlanszakértő ugyanakkor úgy véli, a családiház-építéseket vidéken, a kisebb városokban, községekben kellene támogatni, a nagyvárosokban érdemesebb lenne a lakóparkokat, melyekből számtalan áll félbehagyva, főleg Budapesten.

Nincs lakáshiány, hiszen átlagosan 2,5 lakó jut Magyarországon egy lakásra, ám a lakás piac szerkezete nagyon rossz - hívta fel a figyelmet az ingatlanszakértő. Csaknem félmillió olyan lakás van ugyanis az országban, amelyben "nem szabadna élni": ezek akkor tudnak kikerülni a rendszerből, ha évi 40 ezer új lakás épül. Borsi László ugyanakkor hozzátette: hosszú távú, a társadalmi problémákra is megoldást jelentő elgondolás egy szociális bérlakásprogram lenne.

Nem abból ered a probléma, hogy magasak a hitelek kamatai, hanem hogy nincs bizalom - véli Barabás Gyula. A Széchenyi Hitelszövetség elnöke szerint a mostani, kamattámogatással elérhető 6

százalék körüli hitelkamatok igen kedvezőek, ám a devizahitelezés mindenki számára elrettentő példa. Azok, akiknek nincs hitelük, azt látják, hogy a bankok százával mondják fel a hitelszerződéseket, a munkahelyek bizonytalanok, a bérek pedig alacsonyok - mutat rá Barabás.

A Széchenyi Hitelszövetség elnöke szerint ilyen helyzetben nem tudnak az emberek több tíz évre vállalni egy törlesztést. Ráadásul a bankok iránti bizalom is jelentősen erodálódott az elmúlt években - ehhez a devizahitelezés kudarca és a kormány bankellenes szövegei is hozzájárultak.

A program sikere mindenképpen a részletekben rejlik majd: mekkora kerettel indul egy ilyen program, és milyen feltétellel lehetne kedvezményes hitelt igényelni. A lakáspiacon eddig nagy várakozás övezte az úgynevezett félszocpolt, amely lehetővé tette volna a szocpol igénybevételét használt lakásokra is - arról, hogy a félszocpol előkészítése hol tart, egyelőre nem tudni. Borsi László hozzátette, reméli, hogy a kedvezményeshitel-program miatt nem száll el a félszocpol ötlete, arra ugyanis nagy szükség lenne a lakáspiacon. A jövő évi költségvetés rendkívül feszített, több jóléti intézkedés aligha fér bele.

Egy növekedési hitelprogramhoz hasonló konstrukció költségei azonban majd a későbbi büdzséken hagynak nyomot. Az NHP ugyanis veszteséget okoz a jegybanknak, melyet a költségvetésnek ki kell egyenlíteni.

Túlbonyolított magáncsőd

Elkészült a magáncsőd részletes (a korábbiakhoz képest sokkal több konkrétumot tartalmazó) javaslata, ami egyéni képviselői indítványként kerülhet a parlament elé - derült ki az Mfor fogyasztóvédelmi konferenciáján, melyről Azénpénzem.hu számolt be. A bankszövetség jogásza informális csatornákon keresztül jutott a magáncsőd-tervezethez, amely egyéni képviselői indítványként kerülhet a parlament elé.

Annak, aki élni szeretne ezzel a lehetőséggel, nagyon bonyolult feltételeknek kell megfelelnie - mondta el a konferencián Auer Katalin, a Magyar Bankszövetség vezető jogtanácsosa. A kizáró okok között szerepel például a köztartozás, az adóstársak közötti per, de az is, ha valaki - bár jogosult volt rá -, nem lépett be az árfolyamgát hatálya alá. A tartozások leépítésére egy négytagú család esetében legalább 220 ezer forintos havi jövedelem esetén van esély.

Fizetni az esedékes tartozások felét kellene a tervezet szerint. Az adósoknak a a családi vagyonfelügyelővel (csvf) havonta el kell számolniuk, nagyobb kiadásokra pedig csak előzetes engedéllyel kerülhet sor. A csvf-szolgáltatnak hitelezői nyilvántartási díjként a követelés 3 százalékát kell megfizetni, részletfizetés esetén négy százalékát, a csvf napidíja pedig legfeljebb 25 ezer forint. Auer szerint az egész nagyon drága, és munkaigényes, arra azonban jó, hogy "egy csomó jogásznak és közgazdásznak munkahelyet teremtsen".

Benedek Noémi

<http://nepszava.hu/cikk/1003230-az-ingenyhiteltol-is-felunk/>

(Nepszava.hu, 2013. november 16., szombat)

Több százezer embernek segít a járulékkedvezmény

Háromszázezer embernek segít a járulékkedvezmény bevezetése és a családtámogatások bővítése – mondta az illetékes államtitkár a Baba-mama Expó és Gyerekvilág Élményhétvégén. A gyed extra és a diplomásgyed bevezetését tartalmazó törvénymódosítást a kormány pénteken nyújtotta be az Országgyűlésnek.

Két asztalt töltöttek meg a forgalomból kivont játékok a fogyasztóvédelem standjánál a 8. Babamama Expón. Bemutattak olyan műanyag játékokat is, amelyekben több százszor annyi a lágyító, mint a megengedett. Ezek az anyagok meddőséget és rákot okozhatnak. "Az elmúlt időszakban némi csökkenés tapasztalható a tiltott lágyítószerek jelenlétében, így a babáknál, babafejeknél, illetve lövedékes játékoknál kicsit csökkent. 80-ról körülbelül 60-70 százalékra mérséklődött a kifogásolható termékek aránya" – mondta Várfalvi Bálint, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság laboratóriumi mérnöke.

A családügyi államtitkárság nem a veszélyekre, hanem a lehetőségekre hívta fel a figyelmet. Tóbiás Katalinék már a teresség idején igénybe vették a családi adókedvezményt. "Nagy segítség, én már vissza is mentem dolgozni, a párom van otthon gyeseen a babával, mert úgy adódott, hogy neki nem volt munkája. Így, hogy egy fizetésből élünk, még nagyobb segítség számunkra" – mondta Tóbiás Katalin.

Jövőre a kedvezmény a járulékokban is érvényesíthető. "Eddig gyakorlatilag a családi adókedvezménynek durván 90 százalékát tudtam igénybe venni a fizetésem alapján. Januártól nemcsak az adóból, hanem a tb-ből is le lehet vonni adókedvezmény formájában, ezért további 10 százalékot igénybe tudok venni. Gyakorlatilag maradéktalanul ki tudom használni a családi adókedvezményt" – mondta Tóth Dávid.

Tovább segíti a gyermekvállalást, hogy januártól a gyed akkor is jár, ha az anya visszamegy dolgozni a gyermek egyéves kora után. Ha ismét szül, nem veszíti el az első gyermek után járó gyermekgondozási ellátást. "Ezek a lépések összesen több mint 70 milliárd forinttal fogják támogatni a családokat, és a két támogatásnál a támogatottak létszáma meghaladja a 300 ezret. Ez óriási lehetőség, óriási lépés a családok támogatása irányába" – vélekedett Soltész Milós családügyi államtitkár.

A családtámogatási rendszer bővítéséről szóló törvénymódosító javaslatot az emberi erőforrások minisztere már benyújtotta a parlamentnek.

<http://mno.hu/ahirtvhirei/tobb-szazezer-embernek-segit-a-jarulekkedvezmeny-1195738>

(Mno.hu, 2013. november 16., szombat)

Minden trükköt bevetnek

„Áltermékekkel” tévesztik meg a vásárlókat

Aki rosszul lát, siet vagy egyszerűen kevés a pénze, könnyen a boltok, gyártók csapdáiba esik.

Talán még a legoptimistább vásárlóknak sem okoz meglepetést a tény, hogy a boltok, áruházak a legkülönbözőbb, gyakran egyáltalán nem tisztességes módszerekkel, trükkökkel próbálják elérni, hogy minél több pénzt hagyjunk a kasszájuknál. És ez nemcsak az ünnepek előtti ajándékvásárlásra vonatkozik, a hétköznapiaknak ugyanúgy részesei. Néhány trükk bizonyára már mindenkinek feltűnt. Például miért is van a kenyér, a liszt vagy a cukor - vagyis szinte minden alapvető élelmiszer - a bejárattól a legmesszebb? Persze, hogy azért, hogy végigmenjünk minden soron, és megvegyünk olyan dolgokat is, amiket nem terveztünk. A felvágottakat rózsaszín lámpával világítják meg, hogy frissebbnek tűnjenek, a zöldségeket hűtik, az árakat összevissza teszik ki (hol a termék alá, hol fölé, hol egy másik termékhez), vagy ki sem teszik, olykor az egységárat nem tüntetik fel, az akciós termék nem kapható (pedig csak azért mentünk be az üzletbe), a termék ára a polcon más, mint a pénztárnál, és az apró betűs reklámokról még nem is beszéltünk. A boltok trükkjeihez ráadásul gyakran a gyártók is asszisztálnak, hiszen a céljuk ugyanaz: minél nagyobb forgalmat bonyolítani. Így készülhettek el a márkás termékek csomagolására hajazó utánzatok, legyen szó színekről, formákról vagy elnevezésekről. Végül, és talán ez a trükkök egyik leghatásosabb formája: olyan terméként árusítani valamit, ami majdnem az, de mégsem az. Vagyis: például tejként árulni valamit, ami nem tej, csak nagyon hasonlít rá, és ott található a tejek között. Az ilyen áruk ára alacsonyabb, így nagyobb valószínűséggel kötnek ki a kosárban, és mivel csak nagyító alatt olvasható el, pontosan mit is tartalmaznak, legközelebb is megvesszük.

Nem káros, de más

Folkmann Miklós nyugalmazott fogyasztóvédelmi felügyelő kérdésünkre elmondta, pár évvel ezelőtt robbantak be igazán ezek a nem káros, de megtévesztő „áltermékek”. Kezdődött a tejjel,

amit texturált növényi fehérjével, például szójával helyettesítettek. Az utánzás jól sikerült, így olcsóbb alapanyagokból készülhetett a „tej”, a vásárlók pedig nem figyelték, pontosan mit is vesznek. Amikor azonban rájöttek, többen panaszt tettek, és ezek a termékek a fogyasztóvédők célkeresztjébe kerültek. A szigorú és gyakori ellenőrzéseknek, illetve a jogszabályi változtatásoknak köszönhetően mára valamelyest rendeződtek a dolgok, mondja Folkmann Miklós. A teje, tejfölre hasonlító, de más alapanyagokból készülő termékek például nem kerülhetnek egymás mellé, és a nevük sem lehet megtévesztő. Aki ennek nem tesz eleget, a fogyasztók megtévesztése miatt komoly bírságokra számíthat - tette hozzá a szakember.

Mesterséges adalék

Ma már sokan megnézik a termékek leírását, és annak alapján döntenek a megvételéről. Az aromák, ízfokozók, tartósítószeres könnyen elrettentik a vásárlót, hiszen azt sugallják, hogy az étel kémiai vegyületekkel van tele, s emiatt egészségre káros. Az E-számok az EU-ban engedélyezett étel-adalékanyagok rövid jelölései. Eredetileg ezeket az adalékanyagokat a következőképp sorolták be: az E100-tól kezdődő számokkal jelölték a természetes és mesterséges színezékeket, E200-tól a különféle tartósítószereseket, E300-tól az antioxidánsokat, az emulgeátorokat és a savanyítószereseket, E400-tól pedig a sűrítőanyagokat, zselésítőszereseket. Számos kutatás és vizsgálat próbált összefüggést keresni egyes adalékanyagok és (rákos) megbetegedések között, egyértelmű bizonyítékok azonban csak alig állnak rendelkezésünkre.

(Új Dunántúli Napló, 2013. november 14., csütörtök, 3. oldal)

Jogsértő gyógyszerreklámok - hová vezet a szigorúság?

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az utóbbi időben több gyógyszercéggel szemben indított versenyfelügyeleti eljárást valószínűsíthetően jogsértő gyógyszerreklámok miatt. Az esetek többségében az eljárások jogsértés megállapításával és bírság kiszabásával zárultak. A GVH a gyógyszerreklámok kapcsán azt vizsgálta, hogy a tájékoztatás összhangban van-e az alkalmazási előírásban foglaltakkal, illetve nem alkalmas-e a fogyasztók megtévesztésére.

A Gyftv. (2006. évi XCVIII. törvény a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól) szerint a kereskedelmi kommunikáció során közölt információnak összhangban kell állnia a gyógyszer forgalomba hozatali engedélyében jóváhagyott betegtájékoztatójában és a gyógyszer alkalmazási előírásában foglaltakkal. Továbbá a vény nélkül is kiadható és társadalombiztosítási támogatásban nem részesülő gyógyszerek lakosság felé irányuló reklámozása abban az esetben megengedett, ha a reklám a gyógyszert az engedélyezett alkalmazási előírás alapján mutatja be.

A fenti rendelkezések a 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv ("Irányelv") 87. cikkének (2) bekezdését ültetik át a magyar jogba, amely előírja, hogy a gyógyszerreklámoknak meg kell felelniük az alkalmazási előírásban foglaltaknak.

Hogy a gyakorlatban milyen követelményt támaszt a fenti rendelkezés a gyógyszerreklámokkal szemben, vita tárgyát képezi a cégek és a hatóságok között nemcsak hazánkban, de más tagállamokban is. A cégek a liberálisabb, míg a hatóságok a restriktívebb értelmezés mellett érvelnek a reklám és az alkalmazási előírás viszonyát illetően, azaz hogy tartalmazhat-e a reklám az alkalmazási előírásban foglaltakon túlmutató információt, és ha igen, milyen keretek között.

Az Európai Unió Bírósága (EUB) C-249/09. számú, előzetes döntéshozatali eljárásban hozott ítélete (az "Ítélet") kimondja, hogy az Irányelv fent hivatkozott 87. cikkének (2) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az nem írja elő, hogy a gyógyszerreklám valamennyi részletének azonosnak kell lennie a gyógyszer alkalmazási előírásában szereplő adatokkal, csak azt követeli meg, hogy azokkal összhangban legyen. A gyógyszerreklám tartalmazhat olyan állításokat is, amelyek kiegészítik az említett adatokat, feltéve, hogy az állítások nem félrevezetőek és a gyógyszer ésszerű felhasználását

segítik azáltal, hogy tárgyilagosan és túlzások nélkül mutatják be a gyógyszer tulajdonságait. Az Ítélet azt is kimondta, hogy a fenti követelmény általános normának minősül, amely a gyógyszerreklámok valamennyi típusára alkalmazandó, azaz mind a szakemberek, mind pedig a laikusok felé irányuló reklámokra.

Az EUB értelmezése a hazai jogalkalmazókra is irányadó, mivel a Gyftv. az Irányelv rendelkezéseit ülteti át a magyar jogrendszerbe. Ugyanakkor a GVH friss döntéseit olvasva az Ítéletben foglaltaknál szigorúbb jogértelmezés látszik kirajzolódni.

A GVH a szakemberek felé irányuló reklámok esetében megengedhetőnek tartja az alkalmazási előírást kiegészítő vagy azt pontosító információ tartalmat, ugyanakkor a laikusok felé irányuló reklámok esetében megjegyzi, hogy szakmai ismeretek hiányában ezen fogyasztók nem tudják feloldani az alkalmazási előírás és az abban nem szereplő, a reklámban megjelenített állítások közötti eltérés által keletkező "információs feszültséget", ami hatással van a reklámok általuk történő értelmezésére.

A GVH határozataiban leszögezi, hogy egy gyógyszerrel kapcsolatos reklámüzenet megítélése során nem azt vizsgálja, hogy mit jelent szakmai szempontból az alkalmazási előírásban foglalt egy-egy állítás, hanem azt, hogy a reklámok a fogyasztók számára összességében (a reklám képi világát is figyelembe véve) mit üzennek, milyen tartalmat hordoznak, és hogy ezen tartalmak összhangban vannak-e az adott termék alkalmazási előírásában foglaltakkal (nem ellentétesek-e azokkal, illetve nem túlzóak-e azokhoz képest). E logika mentén a GVH arra a következtetésre jut, hogy még egy szakmai szempontból kifogásolhatatlan állítás is alkalmas lehet a fogyasztók megtévesztésére, ha annak tartalma nem értelmezhető az átlagos, ésszerűen eljáró racionális fogyasztó számára. A GVH szerint a Gyftv. akár oly módon is megsérthető, hogy a vállalkozás az engedélyezett alkalmazási előírás valamely részét szó szerint jeleníti meg a kereskedelmi kommunikációjában, azonban a kereskedelmi kommunikáció összehatása (pl. a reklámszlogen megfogalmazása, a képi és szöveges részek megjelenítése) azt eredményezi, hogy a gyógyszert a reklám nem az engedélyezett alkalmazási előírással összhangban mutatja be.

A GVH egyik döntésében megállapította, hogy az "Aktív hatóanyaga már öt perc alatt elkezd feloldódni" szlogen, bár szakmai szempontból nem kifogásolható és egyébként az alkalmazási előírásban is szereplő állítás, a reklám egyéb elemeivel együttesen a fogyasztók számára azt az üzenetet közvetíti, hogy a készítmény 5 perc alatt elkezd hatni, ami azonban nem igaz, illetve nem feltétlenül igaz valamennyi fogyasztó esetében.

Egy másik döntésben a GVH azért marasztalt el egy gyógyszerceget, mert reklámjaiban azt állította, hogy a gyógyszer a hasmenés okát is megszünteti és vitaminokkal látja el a szervezetet, holott az alkalmazási előírás alapján a készítmény nem oki, pusztán kiegészítő terápiát jelent a hasmenés kezelésében, továbbá in vitro adatok azt bizonyítják, illetve az alkalmazási előírás is arra utal, hogy a készítmény pusztán B-vitamincsoport termelésére képes.

A fenti, meglehetősen szigorú jogértelmezés az imázs-reklámok alkalmazása felé sodorhatja a cégeket, amelyben termékről nem, csak a cég által képviselt értékekről esik szó. Kérdés azonban, hogy a verseny hatékonysága, illetve a fogyasztók informáltsága szempontjából ez kedvező iránynak tekinthető-e.

A SZERZŐ ÜGYVÉD, GIDE LOYRETTE NOUEL - D'ORNANO IRODA

(Napi Gazdaság, 2013. november 19., kedd, 8. oldal)

Erre ügyeljünk a karácsonyi forgatagban

Az első és legfontosabb dolog a karácsonyi vásárlások során, hogy esetleges kifogásainkat csak úgy tudjuk érvényesíteni, ha a bizonylatot megőrizzük, anélkül sajnos nem kötelesek szavatossági kifogásaink kezelésére - hívja fel a figyelmet az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület.

Amennyiben a vásárolt termék kicsi, nagy, nem elég tetszetős, a csere csupán a kereskedő jóindulatán múlik. Karácsony környékén azonban általában engedékenyebbek, tehát átbeszélhetjük velük a dolgot (például a termék kibontható-e, hány napon belül kell visszavinni).

A biztonság kedvéért jó, ha a blokkra ráíratjuk a későbbi lehetőségeket.

Főszabályként internetes vásárlás esetén 8 munkanapos elállási jogunk van. Szolgáltatások esetén a határidőt a szerződés aláírásától, termékeknél pedig a teljesítéstől kell számítani. A probléma felmerülése esetén soha ne a gyártóhoz, hanem a termék forgalmazójához forduljunk.

Fontos tudni, hogyha a termék hibás, első körben kérhetünk javítást, cserét - amennyiben ez az eladónak nem okoz aránytalan költségtöbbletet -, aztán gondolkodhatunk árleszállításban, vagy az összeg visszatérítésében. Az utóbbinál a forgalmazó nem mondhatja azt, hogy csak „levásárlási” jogunk van.

Tévhit, hogy három munkanappal a vásárlást követően kötelesek visszacserélni a terméket.

Ez csak abban az esetben igaz, ha hibás termékről van szó, valamint egy kormányrendelet segít nekünk eligazodni abban, hogy melyek azok a tartós fogyasztási cikkek, amelyekre a kötelező jótállás vonatkozik.

(Népszava, 2013. november 19., kedd, 11. oldal)

Ilyen egy kairói bazárban sincsen

Rendszeresen kap olyan jelzéseket az Európai Szülők Magyarországi Egyesülete (ESZME) arról, hogy egész osztályoknak hiányoznak a tankönyvei még mindig egyes tantárgyakból, holott a szülők azt már nyáron kifizették. Illetve az is gyakori, hogy a gyerekeknek más évfolyamra szóló tankönyveket szállítottak. Példa nélküli, hogy november végén még hiányoznak tankönyveik - vélekedett a Klubrádió Reggeli gyors című műsorában Salamon Eszter, az ESZME elnöke.

Az egyesület megpróbálta jelezni, hogy a gyerekek így hátrányba kerülnek, és a tankönyv kereskedelem monopolizálása miatt is felemelte szavát.

A Népszabadság hétvégén írt egy konkrét esetről, melyben egy anyuka szintén előre kifizette gyermeke könyveit, ám a mai napig nem kapta meg. Most pedig azt tanácsolták neki a Könyvtárellátónál, hogy boltjukban 20 százalék kedvezménnyel most megveheti a már egyszer kifizetett könyveket. Az anyuka a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordult, mely azt mondta, hogy neki ehhez semmi köze.

Salamon Eszter és egyesülete annyit tud tenni, hogy felhívja a szülők figyelmét, hogy nem kötelező a tankönyveket az iskolákon keresztül megrendelni egyelőre. Ha van módjuk, akkor ők maguk szerzik be a szükséges könyveket.

A Magyar Nemzet magyarázkodik a Kello helyett és hétfői cikkében azt írja - szokás szerint névtelen forrásokra hivatkozva, hogy egyes kiadók nem hajlandók legyártani több ezer kiadványt, mert a tankönyvterjesztés állami monopóliumba adásával a kiadók, a terjesztők elvesztették profitjuk egy részét, az iskolák pedig a terjesztési jutalékukat, emiatt "nem voltak kellően érdekeltek" a könyvrendelés mielőbbi leadásában.

(Klubrádió/Magyar Nemzet)

<http://www.klubradio.hu/cikk.php?id=16&cid=165340>

(klubradio.hu, 2013. november 18., hétfő)

Meg vannak számlálva a szerviz napjai

A vonatkozó jogszabály szerint a kijavítást megfelelő határidőn belül kell elvégezni.

Azt, hogy mi minősül az adott helyzetben megfelelő határidőnek, számos tényező – így például a termék tulajdonságai, a hiba jellege, a hiba gyors orvosolásához fűződő fogyasztói érdek – befolyásolhatja.

Az adott ügy körülményeinek ismeretére van szükség tehát annak megítéléséhez, hogy az eladó a

javitást megfelelő határidőn belül végezte-e el. A kijavítás lehetséges idejét ugyanis nagyban befolyásolhatják olyan körülmények, amelyekre az eladónak nincs ráhatása. Ezek a körülmények adódhatnak a termék adottságaiból vagy a hiba jellegéből kifolyólag, de előfordulhat az is például, hogy a termék kijavításához olyan alkatrész beszerzésére van szükség, amelyet a gyártó csak késedelemmel tud leszállítani.

Fontos tudni azonban, hogy minden esetben törekednie kell arra a kereskedőnek, hogy a kijavítás tizenöt napon belül megtörténjen.

A hatályos előírásokban nincs olyan jogszabályi rendelkezés, amely kimondaná, hogy ezen határidő túllépése esetén hány nap múltán lesz jogosult áttérni egy másik szavatossági igényre a fogyasztó.

Mit tehet, ha nem készül el a javítás még hónapok múlva sem?

A 15 napos javítási határidő eltelte után tehát, ha úgy véli, hogy indokolatlanul húzódik a javítás, írásban felszólíthatja a kereskedőt a javítás ön által megadott határidőn (pár napon) belüli elvégzésére. Hívja fel a figyelmét arra, hogy amennyiben a javítás ezen határidőn belül nem készül el, ön úgy tekinti, hogy a termék nem javítható, és kérni fogja a termék cseréjét. Panaszát bejegyezheti a vásárlók könyvébe is, amelyre 30 napon belül, érdemi választ kell adnia az üzletnek. Ellenkező esetben bejelentéssel élhet az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség előtt.

Amennyiben a felszólítás ellenére sem kapja vissza a megjavított terméket, s továbbra sem tudnak megegyezni az Ön szavatossági jogának érvényesítésében, bírósághoz vagy békéltető testülethez lehetséges fordulnia. A békéltető testületi út választását az eljárás gyorsasága, egyszerűsége, valamint költségkímélő jellege indokolhatja.

Még jegyzőkönyvet sem vett fel a kereskedő a bejelentéseiről?

Tájékoztatjuk továbbá, hogy amennyiben az üzlet/szerviz kicserélési/kijavítási kötelezettségének nyilvánvalóan nem tesz eleget (indokolatlanul és/vagy jelentősen túllépi a javítási/kicserélési határidőt), illetve ha például a minőségi kifogásáról a kereskedő nem vett fel a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet szerinti jegyzőkönyvet, bejelentéssel élhet a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségen, így a kereskedő – hatóság által feltárt – jogsértő tevékenysége szankcionálásra kerülhet.

További hasznos információk: www.nfh.hu, www.nfhforum.hu

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/mennyi-ideig-lehet-szervizben-a-javitando-termek-1195499>

(Mno.hu, 2013. november 18., hétfő)

Mosolyra is szükség van az ügyfélpultok mögött

A legjobb magyar ügyfélszolgálatokat díjazták a közelmúltban, de van még fejlődnie hazánkban e területen.

A hazai ügyfél-kiszolgálási kultúra fejlesztése a célja a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díjnak, melyet e hónap elején adtak át három kategóriában, kétféle vállalatméret szerint. A cégek ügyfeleit kérdezték a kiszolgálásról, emellett próbavásárlások százait is elvégezték. A konkrét mérések útján elnyerhető cím és a helyezések birtokosai minőséget képviselnek, ez ugyanakkor nem jellemző minden hazai szolgáltatóra és cégre.

Nem mindenhol köszönnek

– Általában nincs még meg a teljes odafigyelés, ami tőlünk nyugatabbra jellemző, de látjuk a jó irányba történő változást. Igaz, van, ahol sajnos még a minimum sincsen meg, akár nem is köszönnek az üzletbe belépő vevőnek, így az a tény, hogy vásárol-e végül, teljes mértékben csak a betérő vásárlótól függ – mondja Mózes István, a ClientFirst Consulting ügyvezetője, a díj egyik ötletgazdája. Véleménye szerint a gyenge színvonalú ügyfélszolgálat jelenségének hátterében az állhat, hogy a munkatársak nincsenek rászorítva, hogy odafigyeljenek erre. Sokszor még az üzlet tulajdonosa sem fektet hangsúlyt a kiszolgálás színvonalára.

– Jó irányba indultunk el ugyanakkor, egyre többen igyekeznek szinte vendégként kezelni a vásárlót – mondta Mózes István. Az MSPA – a világ legnagyobb, próbavásárlásokkal foglalkozó cégeket tömörítő szervezetének – igazgatótanácsában is tag Mózes István szerint, bár közhelynek hangzik, de az udvariasság, a kedvesség a legfontosabb a kiszolgálásban, az, hogy minél hamarabb igyekezzenek segíteni a vásárlónak.

– A jó ügyfélszolgálatos megpróbál együttérzően viselkedni és a problémákra megoldást keresni. Személyes találkozáskor a vevőre nem akar rátukmálni semmit, hanem segít a legjobb termék kiválasztásában annak érdekében, hogy a vevőnek öröme származzon belőle. Éreztetni vele, hogy nem csak addig érdekes, míg vásárolni akar – sorolta.

Persze üzleti érdek is, hogy jól bánjanak a vevővel, hiszen egy vásárlót megtartani könnyebb, mint egy új vásárlót megnyerni, a vevő pedig oda megy, ahol jobban érzi magát, mert az árak hasonlóak.

Elindult a fejlődés

1600 bejelentés érkezett idén kilenc hónap alatt az NFH-hoz ügyfélkezeléssel kapcsolatos témákban.

Minden probléma ellenére azért vannak biztató jelek is arra nézve, hogy jó felé halad a hazai ügyfélkiszolgálás. Idén áprilisban 57 ország bevonásával készítették a próbavásárlást végző cégek úgynevezett mosolyfelmérést, melyben hazánk két területen az átlagnál kicsit jobban teljesített.

A vásárlót a boltok 90%-ában köszöntik (a világ átlaga 84%), kapcsolt értékesítés pedig a boltlátogatások 57%-ában történik (a világ átlaga 56%). A mosoly volt az egyetlen olyan terület, amelyben elmaradtunk az átlagtól: 78% helyett csak 75%-ban található a vásárló vidám arcokkal az üzletben. A másik biztató jel, hogy a Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díjért a 2009-es indulás óta évről évre egyre több cég száll versenybe.

– Évről évre vannak új szereplők, akik nem csak azért méretik meg magukat, hogy nyerjenek. A részvételtől is felpezsdül a cég belső élete, minden betérő vevőre, ügyfélre jobban figyelnek, így ők és ügyfélkörük is sokat nyer. A résztvevők hasznos elemzéseket kapnak, és aki nem győz, az is látja, hogy hol van elmaradva, miben kell fejlődnie. A díj eszköz a fejlődésre – fejtette ki Mózes István.

Büntetést is kaphatnak

Azt, hogy van még mit javítaniuk a magyar cégeknek az ügyfélkiszolgálás területén, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) a témában befutó panaszok száma is bizonyítja. – 2013 első háromnegyed évében összesen 1600 fogyasztóvédelmi beadvány érkezett hozzánk ügyfélkezelés, ügyfélkiszolgálás témájában. Ezek többsége panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatokkal és a minőséggel kapcsolatos kifogásokból állt, minden ötödik esetben pedig intézkedés is követte őket – tudtuk meg Perger Mónikától, az NFH sajtóreferensétől. Mind a beérkező panaszok száma magas, mind pedig az az arány, mely szerint az esetek egyötödében igazat adtak a beadvány írójának.

A beadványok legtöbbször azért születtek meg, mert az adott cég a kötelező határidőn túl, vagy egyáltalán nem is válaszolt egy fogyasztó levelére, esetleg nem volt hajlandó jegyzőkönyvet felvenni olyan esetben, amikor ezt a fogyasztó kezdeményezte.

Perger Mónika tájékoztatása szerint előfordult ugyanakkor olyan eset is, amikor arra tettek panaszt, hogy túl sokat kell várakozni ügyintézés közben.

A legkevésbé a közüzemi szolgáltatókkal elégedettek a magyar fogyasztók, ezt a szektort éri a legtöbb panasz.

A jogosként elbírált panasz után az NFH bírságot szabhat ki az adott cégre vagy szolgáltatóra, illetve arra kötelezheti, hogy szüntesse meg a jogsértést, és a továbbiakban ne folytasson ilyen gyakorlatot. Perger Mónika szerint a szolgáltató érdeke is, hogy így cselekedjen, ezzel is növelve a fogyasztói bizalmat, megelégedettséget, valamint elkerülje a büntetéseket, de ettől még tény, hogy van hova fejlődni e téren hazánkban.

Ügyfélszolgálati, kiszolgálási értékek

Más a fontos a személyes, az elektronikus és a telefonos kiszolgálásnál

• Az elektronikus kiszolgálás

van hazánkban a legjobban lemaradva. Sokszor nem érkezik válasz az e-mailekre, vagy a kapott tájékoztatás nem teljes körű, nem érdemi, esetleg csak egy automatikusan generált levél. Az elektronikus beküldött megkereséseknél a válaszban fontos a megszólítás, a köszönet, a probléma

értő összefoglalása után pedig a megoldás és a további segítség felajánlása.

- A telefonos ügyfélszolgálatoknál a hosszas várakozás, a nehéz elérhetőség okoz problémát, valamint ha hosszasan kapcsolják tovább az ügyfelet, akinél esetleg meg is szakad a vonal. Ideális esetben már az első ponton rögzítik a megkeresés okát, valamint elkerülhető, hogy a hívó végighallgassa az összes akciót, mielőtt kapcsolják.

- A személyes kiszolgálásterületén azok teljesítenek jól, akik hosszú távon gondolkoznak, és segítenek kiválasztani azt a terméket, amelyre a vásárlónak valóban szüksége van. A kedvesség, a mosoly, a köszönés egyaránt fontos.

<http://www.metropol.hu/itthon/cikk/1111883>

(metropol.hu, 2013. november 18., hétfő)

A fogyasztóvédelem kifogásolja a Magyar Telekom jótállási feltételeit

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) problémás részeket talált a Magyar Telekom jótállási feltételeiben, ezért írásos megkeresést küldött a telekommunikációs szolgáltatónak - közölte az OFE az MTI-vel. Az egyesület megkeresésének eredménytelensége esetén közérdekű kereset indítását helyezte kilátásba. Az OFE közleménye szerint több olyan fogyasztói megkeresés érkezett a fogyasztóvédelmi egyesülethez az elmúlt időszakban, amely szerint a vásárlók jótállási igényeik érvényesítése során akadályokba ütköztek a legnagyobb mobilszolgáltatónál, ezért az OFE szakemberei tüzetesen szemügyre vették a szolgáltató által támasztott feltételeket. Ezekben egyebek mellett az szerepel, hogy az alkatrészek cseréje esetén a jótállási idő azok vonatkozásában nem kezdődik újra, ami a hatályos Ptk. szerint jogszabályellenes - hívja fel a figyelmet az OFE. Az egyesület problémásnak találja a szakszerviz általi beszerelési kötelezettséget, valamint azt is, hogy mechanikai sérülések a teljes jótállást elveszti a fogyasztó. Hozzáteszik, hogy ezt a gyártóval való szerződéssel indokolta szolgáltató, azonban az OFE álláspontja szerint emiatt a fogyasztót nem érheti hátrány

<http://feedproxy.google.com/~r/minuszos/~3/0InOcQSqA0g/>

(minuszos.hu, 2013. november 18., hétfő)

Súlyos helyzetbe kerülhetnek a bankok - perek ezrei indulnak most? Már az OBH is a devizaadós perek jogegységét javasolja

Az Országos Bírósági Hivatal (OBH) több jogszabály-módosítási javaslatot tett a devizahitel-szerződéseket érintő peres ügyekkel összefüggésben - közölte a szervezet hétfőn közleményben az MTI-vel. Ezek között szerepel a joggyakorlat egységesítésére vonatkozó proposíció is.

Az OBH úgy tájékoztatót, a devizahitel-szerződésekből eredő perek száma folyamatosan emelkedik, így a legnagyobb ügyforgalmú Fővárosi Törvényszék Gazdasági Kollégiuma november 1-jén már 1521 devizahitel-szerződést érintő peres ügygel foglalkozott. Ez a kollégium előtt folyamatban lévő összes polgári peres eljárás több mint 56 százaléka, illetve jelenleg ezen ügyek vonatkozásában a havi "érkezés" a 2011. évi három-négyszerese.

Közlésük szerint a helyzet kezelésére Handó Tünde, az OBH elnöke - az uniós fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését is elősegítendő - a bírósági illetékességet érintő jogszabály-módosítási javaslatot tett. A tervezett módosítás szerint "a fogyasztói szerződés részévé váló tisztességtelen szerződési feltétel érvénytelensége tárgyában" indított perekben a felperes lakóhelye alapozná meg a bíróság illetékességét. A javaslatot azzal indokolták, hogy így a nagyszámú, devizahitel-

szerepléséből eredő per arányosan oszlana meg a bíróságok között, kiküszöbölve e perek elhúzódtását.

Közölték azt is, az OBH - a Kúriával egyeztetve - jogszabály-módosítási javaslatot javasol a felülvizsgálati eljárás szabályainak módosítására, úgy, hogy valamennyi, értékhatár alatti vagyoni jogi ügyben lehetőség legyen a Kúria eljárására, ha közérdeket szolgál a kis pertárgyértékű ügy.

Ezzel a javaslattal kapcsolatban jelezték: kiemelten fontosnak tartják a joggyakorlat egységesítését a devizahiteles perek esetében. Ehhez pedig szükséges, hogy a Kúriához eljuthassanak azok az ítéletek, amelyek alapján jogegységi eljárás folytatható le.

Az OBH továbbá javasolta azt is, hogy a feleknek a keresetlevél benyújtását követően a bíró által előírt kötelező, előre meghatározott formula szerinti egyeztetést kelljen lefolytatniuk. Segítségül szolgálhatnának e pertípusban az ügyészség által indítandó közérdekű keresetek is - tették hozzá.

Közölték, az OBH ezen felül adatszolgáltatásra hívta fel a bíróságokat, mert ugyan a devizahiteles ügyekben született jogerős döntések elemzése a Kúria Polgári Kollégiumának a feladata, a hivatal a beszerzett adatok továbbításával is igyekszik ezt segíteni.

Amikor az adós nyer a bankkal szemben

Lapunk is megírta, hogy egy héttel ezelőtt kiderült: jogerős közbenső ítéletében a Szegedi Ítéltábla érvénytelenítette a svájci frank alapú jelzáloghitelek kamatának egyoldalú módosítására lehetőséget adó pontot az OTP Bank Nyrt., az OTP Jelzálogbank Zrt. és egy domaszéki házaspár között létrejött szerződésben.

A félperes és a bank között 2005 nyarán létrejött hitelszerződésnek az ügyleti kamat és a kezelési költség egyoldalú módosítására lehetőséget adó pontja azonban nem felelt meg a jogszabályokban rögzített tartalmi követelményeknek. Nem sorolta fel részletesen, az ügyfél számára kellőképpen átlátható módon az okokat, hogy mikor és milyen mértékben módosítható a kamat.

Az Index hírt adott egy másik esetről is, szintén az OTP ellen, szintén jogerősen: ezt a Fővárosi Törvényszék mondta ki. A szerződést 2007 októberében kötötték, és - szemben a devizahitel-szerződések nagy részével - nem svájcifrank -, hanem jenalapú szerződés volt. A kereset - több másik devizahiteles keresettel ellentétben - nem a tisztességtelen kikötések érvénytelenítését kérte, hanem egy megállapítási kereset volt, amely az egész szerződés semmisségének megállapítására irányult.

<http://hetivalasz.hu/uzlet/ez-lehet-a-megoldas-a-devizaadosok-pereiben-70468>

(hetivalasz.hu, 2013. november 18., hétfő)

Enzimmel ragasztják az óriás rántott szeleteket?

Egészségre nem ártalmas, ezért használható az az enzim, amelyet a húsnyesedék összeragasztásához használnak - mondta ki az Európai Bizottság. A fogyasztóvédők azonban annyit el tudtak érni, hogy ennek az enzimnek az alkalmazását fel kell tüntetni az éttermek étlapjain vagy a csomagolt húson. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület élelmiszer-szakértői bizottságának vezetője szerint a magyar éttermek általában nem használják ezt az anyagot.

1Dömölki Livia, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület élelmiszer-szakértői bizottságának vezetője az InfoRádióknak elmondta: konkrétan a thrombin nevű enzimről van szó. Ha nyesedékhúsokat összekevernek ezzel az enzimmel és hagyják egy órát állni, akkor a húsdarabkák összeragadnak, amit szépen ki lehet klopfolni és óriási rántott szelet lesz belőle - ismertette a "technológiát" a szakértő. Hozzátette: az enzim tulajdonképpen az egészségre nem ártalmas, de bizonyos etikai-erkölcsi kérdéseket felvet. Egyrészt azt, hogy ha a fogyasztó nem tudja, miként készült a termék, azt gondolja: igazi rántott húst fogyaszt. Másrészt vannak bizonyos vallási előírások, amelyek esetében nem lenne szabad például sertésbélből készült thrombint fogyasztani. Aggályosnak nevezte a szakember azt is, hogy a húson eleve nem sterilek, tartalmaznak

mikroorganizmusokat. Ha még egy óra hosszát hagyják is az enzimmel állni, a baktériumok felszaporodnak. Minél több a baktérium a húspan, annál nehezebben lehet azokat elpusztítani, sokáig kell sütni-főzni, hogy egészséges, fogyasztható étel készüljön belőlük - figyelmeztetett Dömölki Livia. Jelezte: az uniós fogyasztóvédők megpróbálták kiharcolni, hogy a thrombint ne lehessen használni, ám ez nem sikerült. Annyit viszont sikerült elérniük, hogy ha egy étteremben a menüben szerepel ilyen hús, akkor oda kell írni: az húragasztó enzimmel vagy thrombinnal készült. Ha ilyen terméket előkészített ételként árulnak a boltokban, ugyanezt a figyelmeztetést a csomagolásra kell ráírni. Dömölki Livia közölte: Magyarországon még nem tapasztalta, hogy használják ezt az enzimet, leginkább a németeknél lehetett ezzel találkozni. A szakember arról is beszámolt, hogy az európai fogyasztóvédelmi szervezetek küzdöttek azért: kerüljön fel a tiltólistára a cukorkák, sütemények és krémek színezéséhez használt mesterséges színezék, de nem sikerült ezt véghez vinniük. Elmondta, Angliában készült egy felmérés 1200 gyermek részvételével. A diákok közül 600-an kaptak mesterséges színezéket és tartósítószer - nátrium-benzoátot - tartalmazó készítményeket, 600-an pedig nem. A felmérés alapján kiderült, hogy e szerek figyelemkiesést és hiperaktivitást okoznak - mutatott rá Dömölki Livia. Hozzátette: a tanulmányt megkapta az Európai Bizottság. Ám a testület véleménye azt volt: olyan sok színezéket nem fogyasztanak az emberek, hogy be kelljen tiltani használatukat. Azonban rá kell írni az ilyen szereket tartalmazó termékekre, hogy fogyasztása gyermekeknél figyelemkiesést okozhat.

<http://inforadio.hu/hir/eletmod/hir-597816>

(inforadio.hu, 2013. november 18., hétfő)

Áfacsalási botrány más szemszögből

Jelentős adóbevétel-kiesést okoz a hamisított, illetve eredetmegjelölés nélküli árucikkek forgalmazása

TORRA TAMÁS

Néhány napja egy, a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál több mint tíz évig dolgozó ellenőr a hivatalt különösen nagy összegre - évi ezermilliárd forintos nagyságrendben - elkövetett áfacsalásban való bűnrészességgel vádolta meg a hatóságot. Horváth András továbbá azt is állította, hogy a csalás elsődleges haszonélvezői a kiskereskedelmi áruházláncok, amelyek az érintett termékeket forgalmazzák. A volt NAV-alkalmazott szerint a csalások elkövetésének egyik fő területe az alapvető élelmiszerek kereskedelme.

Ismeretes, hogy a hazai élelmiszeripar évek óta küzd az alapvető élelmiszerek áfájának csökkentéséért. A területen zajló csalások nagyságát egy független szakértő által készített tanulmány évi 130 milliárd forintra becsülte. Ez az összeg nagyságrenddel kisebb a volt NAV-alkalmazott által jelzett összegnél, de tudnivaló, hogy áfát csalni még sok egyéb területen lehet. A hazai és külföldi szervezett bűnözői körök által irányított csalók élelmiszereken kívüli kedvenc területei például az informatikai és kommunikációs berendezések, tömegárú, építőipari termékek (homok, cement, fa-, vas- és acélárú stb.) kereskedelme. Szintén jelentős a hamisított, illetve eredetmegjelölés nélküli, valamint csempészett árucikkek forgalomba hozatala során és következtében kieső adóbevétel, amelyben az áfa mellett tízmilliárdos nagyságot képvisel a jövedéki adó is (dohány- és szeszipari termékek). A megszűnt hazai - adót és járulékot fizető - munkahelyek sokaságáról nem is beszélve.

2012 tavaszától ez év áprilisáig működött a Fórum az Alapvető Élelmiszerek Áfájának Csökkentéséért nevű, az alapvető élelmiszerek gyártóit tömörítő szervezet. A tagok működését, piaci pozícióit, dolgozóik munkahelyét alapjaiban veszélyeztette és veszélyezteti ma is az áfacsalók, hamisítók tevékenysége. A fórum képviselőjében állandó tagja voltam annak a tárgyaló delegációnak, amely a kiskereskedelmi láncok hazai vezetőivel vitatta meg a problémát. Itt

megjegyezném, hogy a fórum egyes tagjainak alapos információik voltak az említett áruházláncokról, hogy forgalmaznak-e áfacsalásban érintett árut. Emellett nem egy esetben miután a hipermarketeket irányító vezetőség általában egy áruházban, jellemzően annak tetején székel - a megbeszélés előtt vagy után sétát tettünk az adott áruházban, ellenőrizendő az általában igen szívélyes tárgyaló partner őszinteségét.

Az eredmények nagyban összecsengenek a „renegát” adóellenőr állításaival, legalábbis a forgalmazást illetően. Az előzetes adatgyűjtés, továbbá a helyszíni bejárások és egyéb források összegzése azt mutatta, hogy 2013 tavaszán 3, azaz három áruházlánc volt teljesen tiszta, ebből kettő külföldi, egy hazai tulajdonú. Hat másik esetében folyamatos volt - és ma is az - az áfacsalásban érintett termékek forgalmazása, egy esetében nem keletkeztek adatok. Az áruházláncok az átlagos adóellenőrzés során nem foghatók meg, miután az adott, áfacsalásban érintett terméket szállító közvetítő a szállítmányt minden esetben tökéletesen okmányolja, a közterheket pedig befizeti (azokat már a csalási láncban, az úgynevezett körhintacsálás folyamán korábban ellopták legalább egyszer, visszaigényelték szintén legalább egyszer). A vevő pedig, ha tudja is, hogy a vételár nem éri el az előállítási árat sem, nyugodtan megvásárolja az árut, lévén a beszerző nem nyomozó hatóság, és álláspontja szerint nem kötelessége vizsgálni, hogyan jutott az eladó a termelői árnál alacsonyabban az adott termékhez. Egyébként az értékesítés során - tapasztalataink szerint - az áruházlánc az „áfaelőnyt” nem érvényesíti, az ilyen módon beszerzett termékeket általában akciózásra használja, tehát nyomott áron adja el. Ezen sok esetben nem is keres, az addicionális haszon az akciókra becsúló fogyasztók egyéb vásárlásaiból keletkezik.

A fórum tárgyalt a NAV vezetésével is. Meg kell mondanom, hogy a hivatalban tapasztaltak nem csengenek össze Horváth András állításaival, a bűnügyi terület minden lehetséges módon együttműködött a fórummal a csalások elleni küzdelemben, az adószakmai terület pedig támogatta az áfacsökkenés elképzelését, miután felismerte, hogy a csalás megszüntetésének legegyszerűbb módozata az, ha nem éri meg csalni az alacsonyabb áfakulcs miatt. Ez persze nem jelenti azt, hogy Horváth Andrásnak nem lehetnek egyéb információi.

A probléma kezelése és megoldása több irányú megközelítést kíván. A hagyományos eszköztár, jelesül az ellenőrzés megerősítése a Fidesz-KDNP 2010-es kormányra kerülésekor valóban nem történt meg, miután az IMF/EU nyomására a kormány a köz- és államigazgatási kiadások csökkentésére kényszerült, benne a NAV működési költségeinek többszöri lefaragásával. Ez (is) oka volt annak, hogy tapasztalt szakemberek sokasága hagyta el a hivatalt. Az ellenőrzés hatékonysága tehát akkoriban valóban nem érte el a kívánatos mértéket. Ez azonban messze nem kizárólag a NAV vezetőin vagy alkalmazottain múlott.

A csalás és termékhamisítás elleni küzdelem legkorszerűbb módszere - az adókulcsok változatlanul hagyása, illetve emelése esetén - az eredetmegjelölés, az áru termelőtől fogyasztóig való eljutásának teljes körű, informatikai eszközökkel történő, valós idejű nyomon követése és ellenőrzése. Erre már léteznek rendszerek a világon, amelyek többszintű, vizuális és rejtett, nem hamisítható és másolható eszközparkja nagyban nehezíti a bűnözők dolgát, és növeli a jövedéki és áfabevételeket, tisztítja a piacot. Sajnos az itthon alkalmazott eszközök és rendszerek ezt a feladatot nem töltik be, időszerű lenne ezek lecserélése, mégpedig olyan konstrukció részeként, amely a költségvetésnek nem jelent többletkiadást. Létezik ilyen rendszer, amelyet még az előző kormányt (ok) idején a gyártó felajánlott a magyar kormánynak és az illetékes hatóságoknak. Sikertelenül...

Végül a csalás ellen a leghatékonyabb eszköz az adott adókulcs csökkentése, ezáltal a csalás haszontartalmának megszüntetése. Ez természetesen komoly elemzéseket, előzetes vizsgálatokat tesz szükségessé. A fórum ezt anno elkezdte. A kormány most tovább ment ezen az úton, ám csak egy kis lépés erejéig, és nem is biztos, hogy a megfelelő irányban. A probléma kezelése nem tűr halasztást, valamennyi, a fentiekben leírt módszer és eszköz együttes alkatinazásával. Ha ez megtörténik, nem lesznek a minapihoz hasonló sajtótájékoztatók.

A szerző közgazdász

(Magyar Nemzet, 2013. november 20., szerda, 6. oldal)

Hogyan érvényesíthető egy termékhez kapott garancia? Egy kis körültekintéssel elkerülhetőek a bosszúságok

Hogyan érvényesíthető egy termékhez kapott garancia? Egy kis körültekintéssel, elkerülhetőek a bosszúságok.

A mai gazdasági környezetben felértékelődött a termékgarancia ideje és, hogy milyen módon lehet érvényt szerezni a törvény adta jogainknak. Amikor egy jó nevű, márkás főzőlap 3 hónapos kora ellenére kedden úgy dönt, hogy ő bizony nem főzi tovább a levest, a márkaszerviz pedig közli, hogy majd a jövő héten amikor ráérnek kimennek és megnézik, az bizony nem kellemes. De hát mit lehet tenni, a fogyasztóvédelmi törvény a javítás határidejét tekintve olyan, amilyen.

De ez még mindig szerencsésebb eset attól, ha meg sem javítják, mert a beígért európai garancia mindenhol érvényes csak Magyarországon nem. Ez egy kicsit érthetetlennek tűnik elsőre, de egyáltalán nem az. A sokat emlegetett uniós garancia csak a magánúton, az Európai Unió területén vásárolt termékekre érvényes. Azokat a készülékeket amelyek ilyen formában kerülnek az országba, a magyar szervizek megjavítják. Ha viszont magyar kereskedőtől vásárolunk terméket, amihez nincs magyar gyártói garancia csak uniós, akkor már bonyolult a javítás menete.

Akkor ugyanis a kereskedőhöz kell visszajuttatni a terméket és ő fogja tovább küldeni a szervizbe, a kereskedő intézi tovább a javítást. Ez rendszerint úgy történik, hogy visszaküldi a beszállítónak a terméket. Ha az külföldi cég akkor oda, és külföldön fogják megjavítani. Ugyanígy jut vissza a vásárlóhoz. Ez még egy tv, fényképezőgép vagy akár egy villanyborotva esetén is macerás, de képzelje el ezt a procedúrát egy hűtőgép, mosógép, páraelszívó vagy egy mosogatógép esetében.

Ez azért nem ugyanaz, mint amikor a vásárló lakásán, vagy a lakóhelyéhez legközelebb eső szervizben történik a javítás.

A másik eset ami történni szokott, hogy a vásárló javíttassa meg a készüléket, küldje el a számlát és a kereskedő azt majd kifizeti neki. Ezt azért elég nehéz elhinni, hogy ennyire simán történjen 2013-ban Magyarországon.

Hogyan lehet mindezt elkerülni?

Az első leggyanúsabb az ár kell, hogy legyen. Nagyon kecsesgató, ha az internetet böngészve rátalálunk öt-hat webáruházra, ahol lényegesen olcsóbbak a termékek mint máshol. Ha ilyen helyről szeretne terméket megrendelni, akkor minden esetben nyilatkoztassa meg az áruházat az adott termék garanciás feltételeiről. Ha magyarországi importőr által kiadott garanciát (pl. Whirlpool, Samsung, Gorenje, stb.) tudnak adni, akkor nyugodtan megvásárolhatja. Ha ezt nem tudják produkálni, akkor a fent leírtak szerint fog működni a garancia. A kereskedők persze ügyesek ahhoz, hogy árnyaltan fogalmazzanak és csak otthon derüljön ki, hogy nem gyártói, magyar a garancia levelünk. Akkor a törvény szerint 8 munkanap van rá (csak az interneten vásárolt termékek esetében) hogy indoklás nélkül visszaküldje a terméket.

Ha ezt a kicsi utánajárást megteszi, akkor már a garanciális feltételek teljes ismeretében tud dönteni az olcsóbb, de rosszabb vagy a kicsit drágább, de a későbbiekben kényelmesebb feltételeket vállalja be. A döntés mindig a vásárló kezében van, de legalább álljon rendelkezésre az összes pontos információ egy vásárlás előtti döntéshez.

A legjobb persze, ha ezt nem csak a gyanúsán olcsó árak esetén, hanem minden esetben megteszi. Leginkább azoknál az áruházaknál, ahol nem kommunikálják kellőképpen a gyártói vagy importőri magyar garanciát. Az árelőny természetesen nem pusztán a rosszabb háttérszolgáltatás elmaradásából adódik, az csak egy velejárója, következménye, de ez egy teljesen más történethez tartozik.

A hosszabb 4-6 éves garanciaidőt csak a hivatalos gyártói garanciával tudják vállalni a kereskedők.

<http://www.haon.hu/hogyan-ervenyesitheto-egy-termekhez-kapott-garancia-egy-kis-korultekintessel-elkerulhetőek-a-bosszusagok/2414787>

(haon.hu, 2013. november 19., kedd)

Osztályfőnöki órát tartanak a kormányhivatalok

Hivatalok napja elnevezéssel országszerte nyílt napot tartanak a megyei és fővárosi kormányhivatalok november 28-án - tájékoztatott a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium.

A hivatalok jövő csütörtökön rendhagyó osztályfőnöki órával, fogyasztóvédelmi bemutatóval, ingyenes gépjármű-állapotfelméréssel, soron kívüli vizsgáztatással és sok más színes programmal várják az érdeklődőket 10 és 17 óra között. A kormányhivatalok ügyfélszolgálatai reggel 8-tól este 8 óráig, hosszabb nyitva tartással fogadják az ügyfeleket.

A KIM közleménye szerint a nyílt napon a kormányhivatalok a kormány megbízottak vezetésével kívánják bizonyítani, hogy a hivatali élet sokrétű és sokszínű. Ebben számos ismert sportoló és művész is segítséget nyújt: Győrben például az Audi ETO KC tagjai vesznek részt az eseményeken, míg Csongrád megyében a Szeged Beton vízilabdacsapat tagjai - köztük több világbajnok - válnak ügyintézőkké egy napra az okmányirodában.

A programok egy része a pályaválasztás előtt álló középiskolásoknak szól, akik betekinhetnek a közigazgatás mindennapjaiba, részt vehetnek földmérésen, megismerkedhetnek például a szociális és gyámhivatal, a közlekedési felügyelet és az erdészeti igazgatóság munkájával is. A középiskolások ezeken kívül a munkaügyi kirendeltségeken pályaválasztási tanácsadók segítségével tájékozódhatnak lehetőségeikről.

A nyílt napon a szakigazgatási szervek laboratóriumai is kinyitják kapuikat: több megyeszékhelyen, köztük Győrben, Kecskeméten, Veszprémben is látogathatók lesznek az élelmiszerbiztonsági, növény- és talajvédelmi, népegészségügyi laborok.

A kormányablakok indulásuktól fogva reggel 8-tól este 8-ig tartanak nyitva, de november 28-án a többi kormányhivatali ügyfélszolgálat, így például az okmányirodák és a földhivatalok is meghosszabbított nyitva tartással állnak az állampolgárok rendelkezésére.

http://nol.hu/belfold/osztalyfonoki_orat_tartanak_a_kormanyhivatalok

(nol.hu, 2013. november 19., kedd)

Könnyen jutnak piához a mai fiatalok - videóval!

Minden második somogyi kocsmában, vagy üzletben kiszolgálták a tiniket alkohollal. Ez derült ki a fogyasztóvédők ellenőrzéséből. A szabálytalankodók tetemes bírságot kapnak.

Az egyik Somogy megyei pizzériában nem kapott alkoholt egy 14 éves lány, ahogy ez a videónkban is látszik. Helyette alkoholmentes sörrel kínálták. A lány azt mondja: van azonban olyan kocsmák, ahol kiszolgálják.

A vendéglátóhely tulajdonosa azt mondja: az üzlet nem bírja el a bírságokat, így csak 18 éven felülieknek adnak alkoholt.

- Abszolút ezekre nagyon odafigyelünk. Tehát ilyenek nem szaladunk neki, hogy fiatalokat kiszolgáljunk alkohollal - Árbogács József, tulajdonos, König Pizzeria.

Ebben a kisboltban is ellenőrzött nemrég a fogyasztóvédelem. Ők is átmentek a teszten. Egy 16 éves fiú sört szeretett volna venni náluk.

- Elég magas bírsággal járó szankciók vannak úgyhogy mi eléggé figyelünk erre a témára. Személyigazolványt csak ritka esetben kérnek el csak akkor ha nagyon kétséges az életkora a vásárlónak. Most már éreztük, hogy muszáj az éves vizsgálatok keretében is kiterjesszük ezt a fajta vizsgálatot - Stikl Gábor, boltvezető.

Eddig főleg csak a nyári idegenforgalmi szezonban ellenőrzött a hatóság, most azonban egész évben. Egy év alatt ugyanis 7%-kal több szabálytalanságot tapasztaltak. Ahogy a grafikonon is látszik a vendéglátóegységekben 15 %-kal többször szolgálták ki alkohollal a fiatalokat.

A hivatal vezetője azt mondja: az iskolák környékén több szabálytalanság fordul elő.

- Ebben az évben is többször kaptunk bejelentést oktatási nevelési intézmények vezetőitől, akik azt tapasztalták, hogy a fiatakorúak jellemezően a kollégiumokból ittasan érkeznek vissza a kimenőről és kérik a környékbeli vendéglátóhelyek ellenőrzését - Brantmüller Zsoltné, vezető, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, SMKH.

A szabálytalankodók néhány 10 ezer forinttól akár 100 millió forintig terjedő bírsággal is sújthatók.

http://kapos.hu/hirek/egeszsegugyi_anyagok/2013-11-19/konnyen_jutnak_piahoz_a_mai_fiatalok.html

(kapos.hu, 2013. november 19., kedd)

Most rosszul kártyáztak a bankok

Csaknem tízmilliárd forintos bírságot szabott ki tegnapi határozatával a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) tizenegy bankra, mivel a pénzüzetek összejátszottak és kartelleztek, a hitelkiváltó kölcsönök folyósítását korlátozták, és ezzel a fix árfolyamú végtörlesztések igénybevételének lehetőségét csökkentették. A GVH lapunkat arról tájékoztatta, hogy a bankok a végtörlesztéssel kapcsolatos stratégiára és az érdeklődő ügyfelekre vonatkozó információkat is megosztottak egymással, emellett egyes pénzüzetek között kétoldalú egyeztetésekre is sor került. A legtöbb bírságot fizető OTP Bank bírósághoz fordul, a többi bank még vizsgálja a határozatot. Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője közölte, sajnálatos, hogy a gyanú beigazolódott.

Közel tízmilliárd forintos bírságot szabott ki tegnapi határozatával a Gazdasági Versenyhivatal tizenegy bankra. Megállapították, hogy ezek a pénzüzetek a 2011. szeptember 15. és 2012. január 30. közötti időszakban összejátszottak, kartelleztek. A jogsértést azzal követték el, hogy a hitelkiváltó hitelek folyósítását korlátozták, és ezzel a fix árfolyamú végtörlesztések igénybevételének lehetőségét csökkentették. Összehangolták a stratégiájukat, és üzleti titoknak minősülő információkat is megosztottak egymással.

Közel két év vizsgálódás után tegnapi határozatában megállapította a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), hogy tizenegy Magyarországon működő bank kartellezett, azaz írásbeli vagy szóbeli megállapodást kötöttek az egymás közti verseny korlátozására. (A kartell célja, hogy a részt vevő cégek magasabb árat és profitot érhessenek el, miközben az nem jár társadalmi előnyökkel. Jellemzően az árak meghatározásán, a piac felosztásán, az egyes cégek által értékesített mennyiségek meghatározásán keresztül korlátozza a versenyt - a szerk.) A GVH ezért az alábbi bírságokat szabta ki: a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bankra 283,5 millió, a CIB Bank Zrt.-re 835,4 millió, a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepére nyolcszázmillió, az Erste Bank Hungary Zrt.-re egymilliárd 725 millió 700 ezer, a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.-re 983,3 millió, a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.-re egymillió, az MKB Bank Zrt.-re 783 millió, az OTP Bank Nyrt.-re 3,9 milliárd, a Raiffeisen Bank Zrt.-re 583,6 millió, a UCB Ingatlanhitel Zrt.-re 63,2 millió, míg az UniCredit Bank Zrt.-re 306,3 millió forintot. A GVH lapunkat arról tájékoztatta, hogy a rendelkezésére álló információk, különösen az okirati bizonyítékok alapján - e-mailes levelezések, belső feljegyzések - megállapította, hogy a fent említett pénzüzetek egységes, átfogó terv keretében a hitelkiváltás intenzitásának csökkentése és a rögzített árfolyamú végtörlesztések visszafogása érdekében összehangolták magatartásukat. Ennek részeként a végtörlesztéssel kapcsolatos stratégiára és az érdeklődő ügyfelekre vonatkozó információkat is megosztottak egymással, emellett egyes bankok között kétoldalú egyeztetésekre is sor került. Mindezek alkalmasak voltak arra, hogy összehangolják a végtörlesztések korlátozására irányuló egyedi stratégiájukat. A kartellezés felett nem lehet szemet hunyni - reagált a GVH megállapításaira Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője. Közölte: nagyon sajnálja, hogy a gyanúja beigazolódott, és a

versenyhivatal szerint is összejátszottak a pénzüintézetek. Úgy vélte, ezzel az akcióval a bankok több tízezer embertől vették el a lehetőségét, hogy éljenek a végtörlesztéssel. Mint ismeretes, Rogán Antal 2011. október 4-én jelentette be: arra kérte a GVH elnökét, vizsgálja ki, hogy a versenytörvényt megsértve összejátszottak-e a bankok a hitelkamatok megemelésékor. Az OTP Bank a határozatban megfogalmazott megállapításokat megalapozatlannak tartja, ezért bírósághoz fordul. A pénzüintézet vezetése tegnap közleményben hangsúlyozta: semmilyen módon nem hangolta össze stratégiáját más pénzüintézetekkel a fix árfolyamú végtörlesztések korlátozása érdekében, a végtörlesztésre vonatkozó döntései a piaci racionalitáson alapultak. Az Erste Bank Hungary vizsgálja a GVH határozatát, az esetleges jogi lépésekről később hoz döntést a vezetés. A bank ugyanakkor fenntartja az eljárás alatt képviselt álláspontját, amely szerint a végtörlesztés kapcsán nem hangolta össze a stratégiáját, nem osztott meg üzleti titkokat, és semmilyen átfogó tervben nem állapodott meg a többi érintett bankkal. A K&H Bank jelenleg vizsgálja az ügyet - közölte a távirati iroda. Lapunk megkereste a Magyar Bankszövetséget, de egyelőre nem kommentálták a GVH határozatát

(Magyar Hírlap, 2013. november 21., csütörtök, 1+9. oldal)

Verseny

Azért másra a bankok se számíthattak. Ugyan a versenyhivatal eddig nem jeleskedett a kartellharcban, most jól megmutatta az erejét. Rogán Antal feljelentését komolyan kellett venni. És ugyan a bizonyítékok nem voltak acélosak, a bírság sem lehetett alacsony. A bankok forgalmánál csak az elvárás volt a nagyobb. Tudjuk: nem túl magas poszton lévő bankárok reggeliztek és beszéltek a végtörlesztésről. Nem derült ki, kötöttek-e valóban kartellmegállapodást. A reggeli gyanús, ám a pénzüintézetek egymástól függetlenül is juthattak ugyanarra a következtetésre: nekik veszteséget okoz a végtörlesztés, nem éri meg nyomtatni. (Közben az akció a forinthitelek iránti keresletet növeli, vagyis ott lehetett drágítani, kamatot emelni.) Nem védeni akarjuk a pénzüintézeteket: ha kartelleztek, megérdemlik a büntetést. A baj azzal van, hogy egy elvben független intézmény esetén is kapásból írjuk le: „ha” úgy volt, és „elvben” független. Mert ma egyáltalán nem bízunk abban, hogy azok a vezetők, akiket a kétharmad ültetett a székükbe, a Fidesz politikai akaratától független döntést is hozhatnak. Láttuk. A bíróságok megtették, meg is kapták a magukét. A kormányzat nem is csinál titkot abból, hogy számára a szakmai elhivatottságnál fontosabb a politikai megbízhatóság. Az elvben független intézmények vezetőinek többsége tetteivel és gesztusaival bizonyítja nap mint nap, hogy hálás a hatalomnak. Az intézmények így a szolgálalkúságban versenyeznek: akkor is politikailag akarnak megfelelni, ha egyébként senki se kérte őket. Pláne, ha igen. (A szerk.)

(Népszabadság, 2013. november 21., csütörtök, 1. oldal)

Gigabírság a bankoknak

A pénzüintézetek bírósághoz fordulnak, és kérdéses, a versenyhivatal tudja-e bizonyítani állítását

Szakmailag és politikailag is izgalmas kérdés, hogy a fellebbviteli fórumokon megállja-e majd a helyét a Gazdasági Versenyhivatal rekordösszegű bírsága, amelyet 11 pénzüintézetre vetett ki. A bankok sorra jelentik be, hogy megalapozatlannak tartják a sarcot, és bírósághoz fordulnak. Az összesen 9,5 milliárdos büntetést azért szabta ki a GVH, mert szerinte a bankok két éve egyeztetett módon emelték föl forinthitelek kamatait, hogy a végtörlesztést igénybe venni kívánó devizahiteles

ügyfelek nehezebben juthassanak az új kölcsönökhöz az eredeti kiváltására.

A sok lefoglalt e-mail, dokumentum megvizsgálásával, sőt védett tanú meghallgatásával előállított, 150 oldalas GVH-határozat áttekintéséből az látszik, hogy sikerült bizonyítani, annak idején a bankok egyeztettek egymással. Azt is, hogy felismerték, számukra rendkívül káros a végtörlesztés és hogy igyekeztek korlátozni azt. Azt azonban nem, hogy milyen módon, vagyis a forintkamatok emelésével teszik ezt. Márpedig ez a hiány perdöntő lehet abban, hogy megáll-e a kartellezési „vád” vagy csak egy újabb bankellenes, politikailag motivált lépés történt.

Minden idők legnagyobb összegű büntetéséről döntött kedden a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), összesen csaknem 9,5 milliárd forinttal bírságolt meg 11 pénzügyintézetet - a bankszektor 90 százalékát - „a végtörlesztés korlátozására irányuló összehangolt magatartás miatt”. Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője, a gazdasági bizottság elnöke így igazoltnak véli azt az általa éppen két esztendeje hangoztatott vádat, hogy a hitelintézetek kartelleztek a végtörlesztés kapcsán. Az érintett bankok ezzel szemben megalapozatlannak tekintik a GVH döntését, amely újabb adalék lehet a bankellenes hangulat keltéséhez.

Közgazdaságilag, jogilag és politikailag egyaránt elítélhető döntést hozott a GVH, a hivatal, amelynek szakmailag jól felkészült vezetőit és a versenytanács tagjait az Orbán-kormány lecserélte. Akiket pedig nem, azok is lemondtak időközben - így reagált lapunknak Várhegyi Éva, a Pénzügykutató Zrt. tudományos tanácsadója arra, hogy a versenyhivatal brutális összegű bírsággal sújtotta a bankrendszer 90 százalékát kitevő 11 pénzügyintézetet. Az ügy előzménye, hogy alig több, mint két esztendeje Rogán Antal kifejtette azt az álláspontját, hogy véleménye szerint kartellezés gyanúját veti fel: a devizahitelek egyösszegű, rögzített árfolyamon történő végtörlesztésének engedélyezését követő napokban több bank megemelte forinthiteleinek kamatait. Ezért 2011. októberében a politikus arra kérte a GVH elnökét, vizsgálja ki, hogy a versenytörvényt megsértve összejátszottak-e a bankok a hitelkamatok megemelésékor. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnökét is felkérte, állapítsa meg, hogy a bankok a pénzügyintézeti és a fogyasztóvédelmi törvények betartásával jártak-e el a forinthitelek kamatainak megdrágításakor.

Ez az indítvány ért célba e hét keddjén, amikor a GVH megalapozottnak találta a politikus indítványát, és eddig nem ismert mértékű, összességében 9488,2 millió (csaknem kilenc és fél milliárd) forinttal bírságolta meg a 11 bankot. A versenyhivatal megállapította, az eljárás alá vont pénzügyintézetek 2011. szeptember 15. és 2012. január 30. között jogsértést valósítottak meg azzal, hogy a hitelkiváltó hitelek nyújtásának korlátozása révén a fix árfolyamú végtörlesztések csökkentése érdekében összehangolták a stratégiájukat, és ennek során üzleti titoknak minősülő információkat is megosztottak egymással. A GVH munkatársai szorgos munkát végeztek: e-mail-levelezéseket és belső feljegyzéseket is áttekintettek, sőt védett tanút is meghallgattak. Emellett egyes bankok között kétoldalú egyeztetésekre is sor került. Mindezek alkalmasak voltak - véli a GVH - arra, hogy összehangolják a végtörlesztések korlátozására irányuló, egyedi stratégiájukat - indokolta döntését a GVH a közleményében.

Rogán Antal azt mondta az Indexnek, nagyon sajnálja, hogy a gyanúja beigazolódott, és a versenyhivatal szerint is összejátszottak a pénzügyintézetek. Úgy vélte, ezzel az akcióval a bankok több tízezer embertől vették el a lehetőséget, hogy éljenek a végtörlesztéssel.

Az egyeztetés egyáltalán nem ritka a bankok körében - tárta fel a megbeszélések hátterét Várhegyi Éva. Az egyes pénzügyintézetek kockázatkezelői rendszeresen megvitatják a hitelpiac helyzetét. Aztán mindannyian saját döntéseket hoznak a hitelkamatokról. Ez a szakember szerint korántsem elítélendő. Teljesen érthető, hogy a bankok tulajdonosai mérsékelni kívánták a kormány döntésével rájuk erőltetett végtörlesztés okozta, összességében 370 milliárd forintot elérő káruk, mégpedig piaci eszközökkel. Ezt kartellnek nevezni képtelenség! Összehangolt kamatemelésről tehát nem beszélhetünk. A bankok olyan körülmények között tevékenykednek, amelyben évente 130 milliárd forintos pénzügyintézeti adót kénytelenek kifizetni. A GVH-ról el lehet mondani: nem szakmai okok vezettek a döntésnél, hanem - bár független intézményként kellene tevékenykednie - a kormányzati szándékok kritikátlan képviselője - összegezte véleményét Várhegyi Éva. Egy ekkora büntetés azonban nem rendíti meg az egyébként veszteséges bankszektort.

Róna Péter, a jegybank felügyelőbizottságának tagja nem elégedett a hazai bankok működésével,

de a bankadó kivetését elítéli, és a kormány hibájául róttá fel, hogy a devizahitel-adósok problémáit képtelen megoldani.

Az ügyfelek érdekeit nem vette figyelembe a GVH - ez Barabás Gyula véleménye. A Széchenyi Hitelszövetség elnöke szerint célszerűbb lett volna olyan GVH-döntést hozni, amelyben a 161.000 végtörlesztőből az érintett, mintegy 50 000-nél visszaállították volna a kamatemelés előtti helyzetet, ezzel is csökkentve a pénzintézetek bírságának nagyságát.

A döntést követően először az OTP reagált a GVH-bírságra: a bírsághatározatot megalapozatlannak tartja a bank, és a rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőséget igénybe kívánja venni. Az MKB Bank is teljesen megalapozatlannak tartja a döntést, és hasonlóképpen bírósághoz fordulnak. Az Erste Bank Hungary Zrt. úgy fogalmazott: vizsgálja a közel 150 oldalas határozatot, az esetleges jogi lépésekről később születik döntés. A bank továbbra is fenntartja az eljárás során végig képviselt álláspontját, amely szerint az Erste a végtörlesztés kapcsán nem hangolta össze a stratégiáját a többi érintett bankkal, nem osztott meg üzleti titkokat, és semmilyen átfogó tervben nem állapodott meg a többi bankkal.

A GVH-bankbírság összegei

OTP Bank Nyrt.	3 922 400 000
Erste Bank Zrt.	1 725 700 000
K&H Bank Zrt.	983 000 000
CIB Zrt.	835 400 000
MKB Bank Zrt.	783 000 000
Raiffeisen Bank Zrt.	583 600 000
UniCredit Bank Zrt.	306 200 000
Budapest Bank Zrt.	283 500 000
USB Ingatlanhitel Zrt.	63 200 000
Takarékbank Zrt.	1 000 000
Citibank fióktelepe	800 000

Forrás: GVH

(Népszava, 2013. november 21., csütörtök, 1+4. oldal)

Zavaros lett a gázkészülék-ellenőrzési rendelet

Az új típusú számlák lehet, hogy kisebb összeget tartalmaznak, de többre kerülnek majd FOTO:
ORLÓCZI ZSUZSA

Meglehetősen kidolgozatlanra sikeredett a gázkészülékek kötelező műszaki felülvizsgálatát újra szabályozó rendelet, amely a hét elején jelent meg. Ez pedig a későbbiek során számos gondot okozhat majd mind a szolgáltatóknak, mind a fogyasztóknak. A januártól bevezetendő új közüzemi számlakép miatt pedig egész erdőt kell majd kivágni. A Fidesz rezsipropagandája megvalósítása végett ugyanis csak a földgázszolgáltatóknak évente hozzávetőleg 50 millió darab papírlappal többet kell majd postázniuk az ügyfeleiknek - állítják a szakértők.

Pontatlan és zűrzavaros lett a gázkészülékek műszaki felülvizsgálatára vonatkozó rendelet, amelyet hétfőn hirdettek ki. A rendelkezésben szereplő általános szabályok alól ugyanis annyi a kivétel, hogy egy átlag fogyasztó szinte bizonyosan nem tudja eldönteni, meg kell-e rendelnie még idén a felülvizsgálatot, vagy nem - tudtuk meg iparági szakértőktől.

Megtorlás jellegű büntetések

Ősszel elkezdődött a megtorlás jellegű büntetések második hulláma is. Tucatnyi távhőcéget bírságolt meg a hatóság összességében több százmillió forintra. Bizonyára a véletlen műve, hogy a legnagyobb büntetési tételeket a nem fideszes vezetésű települések távhőcégei kapták. Így járt a Budaörsi Településgazdálkodási Kft. is, amelyet 101 millió forint megfizetésére akarták kötelezni, kockáztatva ezzel azt, hogy csőbe jut az eddig jól gazdálkodó társaság. Wittinghoff Tamás,

Budaörs polgármestere közölte, hogy a település nem ismeri el a büntetés jogosságát, ezért fellebbezett. Az ügyben másodfokon csak a napokban hoznak majd ítéletet, miután a hatóság 30 nappal meghosszabbította a felülvizsgálat határidejét, az eset bonyolultságára hivatkozva. Wittinghoff Tamás szerint a hatóság elbizonytalanodása jelzi, hogy a kiszabott büntetés jogtalan volt. Ráadásul első körben nem bírságot, hanem kötbért róttak ki a távhőszolgáltatóra, amit csak akkor kell megfizetniük az érintetteknek, ha nem megfelelően, vagy egyáltalán nem teljesítik a partnerükkel kötött szerződésben foglaltakat, ezek a megállapodások pedig nem tartalmazzák a bizonylatok kinézetét. Így szerződésszegésről szó sincs, emiatt a vádak már elve nem állják meg a helyüket. A budaörsi polgármester szerint szánalmas, ahogyan a kormánypárt igyekszik a propagandájának a terjesztését ráerőltetni a különböző szolgáltató társaságokra. Ezek az intézkedések az egykori pártállami, illetve a jelenlegi észak-koreai módszereket idézik.

Emlékeztetés: korábban a lakossági felhasználóknak a saját költségükön kellett elvégeztetniük a gázkészülékek időszakos felülvizsgálatát egy független szakértővel. A kormányrendelet azonban ezt a feladatot most a területi gázszolgáltatóra hárítja át, az ellenőrzés költségeivel együtt. Egy-egy ilyen felülvizsgálat ára 8-12 ezer forint körüli összegre rúg. Így a szolgáltatóknak becslések szerint - ügyfélszámtól függően - évente hozzávetőleg kétmilliárd forintot kell majd költeniük erre a célra.

Az ellenőrzések során azonban az igazán nagy kiadást nem maga vizsgálat költsége jelentette eddig sem a háztartásoknak, hanem az, hogy a hibák feltárása esetén már egy-egy gázkészülék cseréje is több százezer forintba kerülhet, még akkor is, ha vezetékrendszer megfelel a műszaki előírásoknak. Vagyis, ez a rendelkezés érdemben nem csökkenti a családok terheit.

Egyes elemzők szerint a rendelkezés jócskán megkésve jelent meg, a kormányzat ugyanis szeptember közepére, a fűtési idény beindulása előtti időszakra ígerte az új jogszabály kihirdetését, hogy a családok még időben elvégeztethessék a szükséges ellenőrzéseket - a szolgáltatók kontójára.

Az előírás azonban csak most látott napvilágot. Eredetileg az év végéig valamennyi, 1981 előtt üzembe helyezett készüléket át kellett volna vizsgáltatni. Például csak a Tigáz szolgáltatási területén mintegy 180 ezer háztartást kellett volna ellenőrizni, és erre mindössze 500 szakember állna rendelkezésre. Így az új törvény már megelőgszik azzal, ha az 1981 előtt üzembe helyezett készülékkel rendelkező fogyasztók az év végéig megrendelik az ellenőrzést, a vizsgálatot magát lehetséges később elvégeztetni. (Az 1981 után üzembe állított gázkészülékeket öt, illetve tízévente kell majd szakemberrel megvizsgáltatni.)

Iparági szakértők úgy vélik: értelmetlen és pazarláshoz vezet a Fidesz-kormány által megalkotott új jogszabály, amely a közüzemi számlák küllemének, és azok tartalmi elemeinek az átalakítását írja elő.

Januártól ugyanis a szolgáltatók zömének egy lappal többet kell majd a borítékba tenniük, ami felesleges papírfelhasználást és plusz postázási kiadást is jelent. Csak a földgáz esetében csaknem ötven millió darabban több papírlappal emelkedik az éves felhasználás. Emellett az új, kötelezően alkalmazandó színek bevezetésével növekszik a nyomdaköltség, és a számlázási rendszereket is át kell állítani. Ez pedig együttesen több tízmillió forint tehernövekedést jelent a közüzemi cégeknek, ami különösen a kisebb, önkormányzati távhő és szemétszállító vállalkozásoknak jelent majd újabb veszteségforrást.

Ahány számla, annyi szín

Az Országgyűlés a múlt héten elfogadta Német Szilárd (Fidesz) rezsicsökkentési biztos törvényjavaslatát, a kihirdetésre váró, januártól hatályos törvény egyebek mellett meghatározza az új számlaformátumokon alkalmazandó a színeket, amelyek kiemelik majd a rezsicsökkentésen elért lakossági megtakarításokat. A Németh Szilárd színvilágát tükröző előírás szerint az áramszámla színe a korall, a gázé a sötét narancssárga (hasonló a Fidesz logóhoz). A távhő esetében halvány szilvaszín (lila) lesz az előírt, a vízközmű számlája vízszínű (kékes árnyalat).

A hulladékhoz a fideszes politikus szerint egyértelműen a lime zöldes színe illik. A kéményseprő cégeknek viszont sárga háttérszínnel kell majd szembeszökővé tenniük a kormány rezsiharcának az eredményeit. Az első oldalon csak a legalapvetőbb információkat tüntetik fel: az elszámolási időszakot, a fizetendő végösszeget, a fizetési határidőt, valamint azt, hogy a rezsicsökkentés miatt az adott hónapban, illetve rezsi lefaragása óta összesen hány forintot takarított meg a fogyasztó.

A részletes adatok a számla többi oldalán kapnak helyet, s legalább évente egyszer a szolgáltatóknak külön meg is kell majd magyarázniuk a tételek pontos jelentését. A

törvénymódosítás célja az, hogy mind a hat közműszolgáltatás területén egységes legyen a számlakép, illetve előírja a törvény, hogy egy egyszerűen megérthető számlát kell kapniuk az embereknek. A szakértők ezt az elvárást teljesíthetetlennek nevezték, miután a szemét elszállítás költségei például teljesen más díjtételekből állnak össze, mint az áramszámla.

Német Szilárd afelől sem hagyott kétséget, hogy számlák tartalmát, és a kormánypropagandát szolgáló kiemeléseket, - amelyek az árkedvezményekről tájékoztatnak - szigorúan ellenőrzi majd a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, s ha szükséges, a hatóság ismét büntetni is fog.

Illés József

<http://nepszava.hu/cikk/1003503-zavaros-lett-a-gazkeszulek-ellenorzesi-rendelet/>

(Nepszava.hu, 2013. november 20., szerda)

Így hazudnak nekünk a reklámok: csak kamu a sok akció

A magyar reklámok ötöde jogsértő, sokuk tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot mutat. A legtöbb problémás hirdetés a szórólapokon, plakátokon, és a reklámújságokban jelenik meg - derül ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) frissen publikált jelentéséből. A (vizsgált) akciós hirdetések fele átverésnek bizonyult, átverés a "99 százalékos gyógyulási arány", de a "magyar termék" sem mindig annyira magyar. Szexfronton viszont nagyot javult a helyzet.

Idén február és augusztus között ellenőrizte a hazai reklámokat, hirdetéseket, pontosabban azok valóságtartalmát a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőseivel.

A vizsgálat keretében a felügyelőségek összesen 1890 ellenőrzést folytattak le, ezek közül 366 reklámban találtak jogsértést. Az eredmény összességében 19 százalékos "kifogásolási arányt" mutat, ez egyébként némi javulást jelent az egy évvel korábbiakhoz képest.

Az NFH tájékoztatása szerint a reklámok ellenőrzése során a felügyelőségek a hirdetések lehető legszélesebb palettájának áttekintésére törekedtek. A hatóság elsődleges célja a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységek kiszűrése, valamint ezek visszaszorítása volt. A reklámok harmadánál azt is külön vizsgálták, hogy a rajtuk, bennük szereplő árak valóságosak-e. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

Úgynevezett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot 71 esetben állapított meg a hatóság. Ezek gyakorlatilag azok a reklámok, amelyek a fogyasztók megtévesztésére, döntésük kedvezőtlen befolyásolására alkalmasak. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok közé tartoznak a megtévesztő, valótlan tájékoztatások, az egymásnak ellentmondó feltételek, vagy az elhallgatott információk.

A kedvezmények, akciók ellenőrzésére idén is kiemelt figyelmet fordítottak a vizsgálat során, hiszen a fogyasztók még mindig az akciós hirdetésekben található információk - így például a termékek ára, mennyisége, tartozékai- alapján tájékozódva hozzák meg leginkább döntéseiket. Ezt igazolta, hogy a fogyasztóvédők a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok miatt indult eljárások több mint felét akciót hirdető reklámokkal kapcsolatban folytatták le. A vizsgálat során próbavásárlással ellenőrizték, hogy ténylegesen a meghirdetett akciós áron kerültek-e eladásra a termékek. Talán nem meglepő, hogy az akciók felében (55 százalékában) jogsértést mutattak ki, azaz nem, vagy nem úgy létezett az akciós termék, szolgáltatás.

Az NFH vizsgálata szerint még mindig vannak problémák az árak feltüntetésével. A hirdető sokszor nem jelöli az egységárat (például a 3,8 kilogrammos mosópornál a kilogrammonkénti árat), de sokszor hiányzik a bruttó, vagy a forintosított ár feltüntetése is.

Megtévesztő magatartást 14 esetben kifogásoltak a felügyelőségek. Előfordult például, hogy a "magyar termék" védjegyet, továbbá a "99 százalékos gyógyulási arány" vagy a "csapatunk a Magyar Belgyógyász Társaság főszponzora" állítást hamisan tüntették fel a hirdetésben, de sor került fogyasztói csoportok megtévesztő állításokat tartalmazó reklámozásának kivizsgálására is. Szexfronton javult a helyzet

A fogyasztóvédelmi hatóság 11 alkalommal állapította meg szexuális ingerkeltésre alkalmas áru tiltott reklámozását újságokban és interneten megjelent hirdetésekben. Jó hír, hogy pornográf reklámmal, valamint szexuális szolgáltatás reklámjával nem találkoztak a fogyasztóvédők.

http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/igy_hazudnak_nekunk_a_reklamok_csak_kamu_a_sok_akcio.1038340.html

(penzcentrum.hu, 2013. november 20., szerda)

Rogán a bankkartellről: sajnálom, hogy beigazolódott a gyanúm

A kartellezés felett nem lehet szemet hunyni - reagált Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője az Indexnek Gazdasági Versenyhivatal döntésére, amely alapján tizenegy pénzintézettel szemben a végtörlesztés korlátozására irányuló összehangolt magatartás miatt összesen 9 milliárd 488 millió 200 ezer forint összegű bírságot szabott ki.

Rogán Antal azt mondta: nagyon sajnálja, hogy a gyanúja beigazolódott, és versenyhivatal szerint is összejátszottak a pénzintézetek. Úgy vélte, ezzel az akcióval a bankok több tízezer embertől vették el a lehetőségét, hogy éljen a végtörlesztéssel.

A GVH közleménye szerint a 2011. november 23-án indult eljárásban a versenyhivatal megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozások 2011. szeptember 15. és 2012. január 30. között jogsértést valósítottak meg azáltal, hogy a hitelkiváltó hitelek nyújtásának korlátozása révén a fix árfolyamú végtörlesztések csökkentése érdekében összehangolták a stratégiájukat, és ennek során üzleti titoknak minősülő információkat is megosztottak egymással.

Hatékony online marketing 2014 - mfor.hu konferencia

Rogán Antal, a parlament gazdasági bizottságának fideszes elnöke 2011. október 4-én jelentette be: kartellezés gyanúját veti fel, hogy a devizahitelek egyösszegű, rögzített árfolyamon történő végtörlesztésének engedélyezését követő napokban több bank megemelte forintbiteleinek kamatait. Ezért arra kérte a GVH elnökét, vizsgálja ki, hogy a versenytörvényt megsértve összejátszottak-e a bankok a hitelkamatok megemelésékor, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) elnökét is kérte, állapítsa meg, hogy a bankok a pénzintézeti és a fogyasztóvédelmi törvények betartásával jártak-e el a forintbitelek kamatainak megdrágításakor.

Az OTP Bank szerdán közölte, hogy bírósághoz fordul a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) versenytanácsának elmarasztaló határozata miatt, az Erste Bank Hungary Zrt. jelenleg vizsgálja az ügyet, és később dönt a jogi lépésekről.

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

(mfor.hu, 2013. november 20., szerda)

Orbánék átírnák a vásárlás szabályait

Rendeletben rögzítené a kormány a fogyasztó és a vállalkozás közti szerződések részletes szabályait. A kormány honlapján olvasható tervezetben egyebek mellett rögzítenék, hogy az interneten vásárolt áruval kapcsolatban a fogyasztó az átvételtől számított 14 napon belül elállhat a szerződéstől.

A rendelet a tervek szerint jövőre, március 15-én lép hatályba, tehát része annak a jogszabálysomagnak, amely az új Polgári törvénykönyvhöz kapcsolódik.

Az uniós jogban – amelyen a rendelettervezet is alapul – a fogyasztó mindig magánszemély, az általa valamely vállalkozással kötött szerződés pedig a fogyasztói szerződés.

A tervezet előbb a hagyományos fogyasztói szerződésre határozza meg azt, hogy a megkötése előtt a vállalkozás milyen tájékoztatást köteles adni a fogyasztónak. Ilyen például az adóval növelt bruttó vételár, a teljesítési határidő, a fuvarozás, illetve az is, hogy a vásárolni kívánt szoftver miképpen működik együtt a hardverrel – illetve ennek a fordítottjáról is.

A másik változat az, amikor – a jog szóhasználatával – távollevők kötnek egymással fogyasztói szerződés. Ide tartozik például a telefonos és az internetes vásárlás. Ilyenkor a vállalkozásnak arról is tájékoztatni kell a szerződéskötés előtt a jövőendő ügyfelét, hogy mennyibe kerül a közöttük levő kapcsolattartás.

http://hvg.hu/gazdasag/20131120_Orbanek_atirnak_a_vasarlas_szabalyait#rss

(HVG.hu, 2013. november 20., szerda)

Rendkívüli bejelentés: nagyon jól járnak a devizahitelek

A Szerb Nemzeti Bank ajánlásai nyomán a szerbiai bankoknak módosítaniuk kell devizahitel-szerződéseiket és kártérítést kell fizetniük a devizahiteleseknek.

A belgrádi Politika napilap hírportáljának fogyasztóvédelmi rovatában megjelent keddi cikk arra buzdítja az olvasókat, hogy mindenki keresse elő és olvassa át devizahitel-szerződését, mert az új rendelkezések nyomán megtörténhet, hogy már a bank tartozik a devizahitelesnek.

Kártérítésre jogosult ugyanis minden olyan devizahiteles, akinek a szerződésében szerepel az a pont, amely a bank számára egyoldalú kamatemelést tesz lehetővé az üzleti filozófia, a piaci vagy más meg nem határozott körülmények miatt. És persze a törlesztőrészek növekedtek is.

A Szerb Nemzeti Bank 2013. május 31-én keltezett BAN 002 ajánlása minden – magánszemély által felvett – ingatlan típusú hitelre vonatkozik, a dinárban és bármely devizaalapú hitelre, sőt a hitelkártyákra és a folyószámlák mínuszaira is.

Fogyasztóvédelmi törvény

Szerbiában a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat védő törvény 8. és 26. paragrafusa szerint a szerződések pénzügyi kötelezettsége meghatározható kell legyen annak összegében és esetleges változó elemeiben is, és nem biztosíthatja egyik fél számára sem az önkényes változtatást. A törvény 54. paragrafusa pedig kimondja, hogy a törvény életbelépésének napjától csak a törvény szellemében lehet megkötni a szerződéseket, illetve kötelezi a pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó felet, hogy a korábban megkötött szerződéseket módosítsák a törvény szerint.

A szerbiai bíróságok döntései, amelyek a devizahitelek javára születtek meg, rendszerint a szerződéses viszonyokról szóló törvényre hivatkozva születtek meg. A törvény 47. paragrafusa ugyanis kimondja, hogy a szerződés semmis, amennyiben a kötelezettség tárgya lehetetlen, megengedhetetlen, határozatlan vagy nem határozható meg, és ez érvényes a devizahitelek kamataira valamint a törlesztőrészekre is.

Az ajánlás szerint a bankoknak saját kezdeményezésben felül kell vizsgálniuk minden hitelszerződést, és a befizetett részleteket összegezve, valamint a szerződéskor lefektetett kamatot figyelembe véve újra kell számolni a devizahitelek tartozásait. A jelentkező túlfizetést el kell számolni, a hátralévő tartozásból le kell vonni, és a további törlesztőrészeket az alacsonyabb összegben kell meghatározni.

A Szerb Bankszövetség nem sokkal az ajánlás megismerése után bejelentette, hogy elfogadja azt, tagjai pedig alkalmazzák a napi gyakorlatban. Az Ivana Alibunovics és Jelica Antelj által jegyzett cikk beszámol arról is, hogy a 31 szerbiai bankból 19 már elkezdte alkalmazni a Szerb Nemzeti Bank ajánlását, a fennmaradt 12 pedig úgy nyilatkozott, hogy túl kicsik ahhoz, hogy ilyen jellegű hitelügyleteket tudtak volna kínálni.

Igaz, az a három bank, amelyek a legtöbb svájci frank alapú hitelszerződéssel rendelkeznek, nem az ajánlás szerint jár el.

Az egyik saját kezdeményezésre írt jóvá bizonyos összeget az ügyfelei számára anélkül, hogy

bármilyen számítást megosztott volna a devizahitelekkel. Természetesen az ügyfeleknek a túlfizetés nyomán járó késedelmi kamatot sem tüntették fel, pedig erre a kártérítés folyamán mindenkinek joga van. Egy másik bank peren kívüli megegyezést szorgalmaz minden ügyfelével, a harmadik pedig kamatot csökkentett, de a kártérítést a hitelek lejártáig, gyakran 20-25 éves periódusban szándékozik kifizetni.

Horvát példa

Első fokon győztek a horvát devizahitelek. A perbe fogott bankoknak a hitel tőkeösszegét a szerződés napján érvényes árfolyamon kell kunára átszámítaniuk – ha ezt a másodfokú ítélet is megerősíti.

"Szerbiában az Efektiva fogyasztói egyesület tömöríti a legtöbb elégedetlen devizahitelest. Akik az egyesület által beperelték bankjukat, már a nyár folyamán hozzájutottak a nekik járó pénzhez, a késedelmi kamathoz és a perköltségekhez is. Akik nem pereltek, azoknak egy áttekinthetetlen számítás szerint kártérítést ajánlottak a bankok. Sajnos a példák azt mutatják, hogy a bankok nem kezelik egyformán azokat az ügyfeleket, akik minden jogi eszközzel harcolnak a pénzükért, és azokat, akik nem" – nyilatkozta a belgrádi Politikának Dejan Gavrilovics, az Efektiva elnöke.

Éppen ezért a fogyasztói egyesület az javasolja a hiteleseknek, hogy szerződésük semmilyen módosítását ne írják alá, amíg nem győződtek meg arról, hogy tisztességes elszámolás alapján megkapják a visszajáró kamattúlfizetést és a késedelmi kamatot is.

A cikk szerint Szerbiában a bírósági ítéletek többségükben a devizahitelek igazát támasztják alá és elmarasztalják a bankokat. A hitelek egyre nagyobb számban szereznek információt szerződéseik jogtalanságáról és követelik jogos járandóságukat. Az egyesület becslése szerint csak a svájci frank alapú devizahitelt felvett ügyfeleknek mintegy 60 millió eurónyi összeg jár vissza, késedelmi kamatok nélkül. Hogy az összes hitelre kivetítve ez mekkora összeget jelent, azt nehéz megmondani.

Magyarországon is több intézkedés született a devizahitelek megsegítésére Orbán Viktor kormánya 2010-es hatalomra kerülése óta igyekszik segíteni a bajba jutott devizahiteleseknek. Intézkedés követett intézkedést, de még mindig rengeteg a munka. Tudjon meg többet a témáról!

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) november 19-i döntésével tizenegy pénzintézetet szemben a végtörlesztés korlátozására irányuló összehangolt magatartás miatt összesen 9 milliárd 488 millió 200 ezer forint összegű bírságot szabott ki.

A Portfolio.hu becslései szerint közel 339 milliárd, vagyis fejenként 674 ezer forint járna vissza a devizahiteleseknek, ha kiderülne, jogtalanul változtatgatják hitelek kamatát a bankok. Emiatt a jövőben évi 81 milliárddal, vagyis átlagosan havi több mint 13 ezer forinttal lehetne kisebb a törlesztőrészlet a jelenleginél.

<http://mno.hu/penzesjog/a-bankok-visszafizetik-a-devizahitelek-tulfizeteseit-1196560>

(Mno.hu, 2013. november 21., csütörtök)

Külföldön sem értik a gigabírságot

A nemzetközi pénzvilágot is felháborította a Gazdasági Versenyhivatal döntése, amellyel minden idők legnagyobb mértékű, közel kilenc és fél milliárd forintos bírságával sújtotta a hazai bankvilág csaknem egészét a végtörlesztés bevezetésekor tanúsított magatartása miatt. A londoni Financial Times tegnap két cikket is írt az ügyről, az egyik megállapítja, hogy az Orbán-kormány büntetőintézkedéseit szenvedik el a bankok. A kartellvádat gyengíti, hogy a bankok nem egyforma lépésekkel próbálták mérsékelni veszteségeiket.

A nemzetközi pénzvilágot és sajtót is felháborította a Gazdasági Versenyhivatal döntése, amellyel minden idők legnagyobb mértékű, közel kilenc és fél milliárd forintos, még az ideai költségvetésbe befolyó bírságával sújtotta a hazai bankvilágot.

„Ha a magyar bankárok azt gondolták, hogy a dolgok már nem lehetnek rosszabbak, bizony rosszabbak lettek” - írja a Financial Times tegnapi megjelent számának egyik szerzője. A cikk annak kapcsán született, hogy a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 11 bankra közel kilenc és fél milliárd forintos bírságot vetett ki, arra hivatkozva, hogy a hazai bankszektor több mint 90 százalékát kitevő hitelintézetek kartellt alkottak a devizahitelek egyösszegű, rögzített árfolyamon történő végtörlesztésének engedélyezését követő napokban. A kartell a „vád” szerint azt szolgálta, hogy a forinthitel-kamatok megemlése és más módszerek révén minél kevesebb ügyfél vegye igénybe a hitelkiváltó hiteleket.

A pénzügyvilágban meghatározónak számító napilap által megszólaltatott banki bennfentesek megdöbbenésüknek adtak hangot, illetve szörnyűségnek, rémálomnak, sőt hülyeségnek titulálták a döntést. A bankokat megdöbbenetette a döntés - utalt a történetekre a Financial Times. A lap újságírójának egy banki bennfentes úgy fogalmazott, még magukhoz kell térniük a sokkból, annak fényében, hogy a szektor veszteséget produkál, ugyanis „a döntés szörnyű.”

A Financial Times szerint érthető reakció ez, hiszen három éve a 2010 tavaszán hivatalba lépett Orbán-kormány büntető intézkedéseit viselik a bankok. A Financial Times azt írja, hogy olvasóit zavarba hozhatja, hogy játszhattak össze egy kartellben a bankok a hitelezés visszafogása érdekében, hiszen a bankok éppen a hitelezésből élnek. Normál körülmények között valóban így van ez, de a 2011-es végtörlesztés idején, amikor a hitelek kedvezményes árfolyamon történő visszafizetése révén vesztek a bankok, a GVH álláspontja szerint mégis összejátszottak a megnövekedett hitelkereslet visszafogása érdekében - írja a londoni lap.

A bankoknak a büntetést 30 napon belül be kell fizetniük. Elvileg egy a GVH által eljárás alá vont és elmarasztalt vállalkozásnak lehetne módja arra, hogy a befizetés végrehajtásának felfüggesztését kéri a bíróságtól, ezzel azonban a bankok aligha fognak élni - mondta egy banki ügyekben járatos jogász, mert részletes indoklásukban be kellene mutatniuk, hogy a bírság ellehetetleníti működésüket, márpedig ez nem áll fenn.

A szakjogász számára egyértelmű, hogy nem valósult meg kartell, így minden bizonnyal egy újabb bankellenes döntést hozott a kormány. A kartell feltételezi az összefonódást - mondta az ügyvéd, és azt, hogy esetünkben mondjuk azonos mértékű, egyszerre végrehajtott kamatemelés történt. Az eljárás alá vont és megbüntetett bankok magatartására azonban - a GVH állításával szemben - az volt jellemző, hogy különféleképpen próbálták orvosolni a kormány által rájuk kényszerített, és 370 milliárd forintos veszteséget okozó döntést. Volt olyan pénzügyintézet, amelyik kisebb mértékű kamatemelést hajtott végre, de olyan is, amelyik nagyobb, sőt kamatcsökkentésre is akadt példa. Mások új - a többiekétől kondícióiban - eltérő termékkel jelentek meg. Vagyis az árkartell alapvető kritériumai nem teljesülnek.

Bár konzervatívnak állítják be, a magyar miniszterelnök észrevehető hajlamot mutat a vállalkozások állami kontroll alá vételére, és nem csinált titkot abból, hogy a bankszektor „legalább 50 százalékát” helyi tulajdonban szeretné látni. A kormány politikája - és az állami intézmények - ebbe az irányba terelik a bankok külföldi tulajdonosait, akiket felbosszantott az elmúlt három év vesztesége - írja a Financial Times, amelynek másik cikke szerint egy neve elhallgatását kérő, a bankszektort jól ismerő bennfentes negatív meglepetésnek, rémálomnak, és a bankok profitját az elmúlt években romboló negatív intézkedéseket figyelembe véve hülyeségnek titulálta a döntést. A cikk megemlíti ezek között a bankokat sújtó különadót, a devizahiteles kampányt és a mesterségesen alacsony árfolyamon történő végtörlesztést.

A GVH vizsgálata során több banki alkalmazottat meghallgatott tanúként az ügyfelek mellett. Egyik banki tanú védeltségét kért, a személyi adatait és munkahelyét titokban kívánja tartani. Szakértőnk szerint a védett tanú vallomása is alátámasztotta azt a tényt, hogy nem volt kartell. Az ügyfelek érdekvédelmi szervezetei részéről felmerült az a tény, hogy inkább csökkentsék a bankokat sújtó bírság összegét, és az ügyfelek részesítsék kártérítésben. A GVH a fogyasztók megkárosításánál alkalmaz ilyen módszert, többnyire ellensúlyozó médiakampány formájában. Kartell esetén azonban erre nincs mód. Az ügyfelek viszont bírósághoz fordulhatnak kártérítésért, ezt polgári kollégium tárgyalja, szemben a banki fellebbezést elbíráló közigazgatási kollégiummal.

(Népszava, 2013. november 22., péntek, 1+5. oldal)

FVA heti összeállítás