

**Fogyasztóvédő Alapítvány**  
**Heti sajtószemle**  
2014. 2. hét

## **Így érvényesítheti vásárlói jogait**

### **Mit kell tennie, ha egy termékkel minőségi problémája van?**

Panaszkönyv címmel heti rendszerességgel új rovat indul a Blikkben, annak érdekében, hogy a vásárlók minél szélesebb körben tájékozódhassanak fogyasztóvédelmi kérdésekben.

Dr. Sárosi Veronika, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület jogi szakértője ad hasznos tanácsokat és válaszokat az Önök problémáira. Ahhoz, hogy minél könnyebb legyen eligazodni a panaszkezelés és a jogérvényesítés útvesztőjében, néhány alapfogalmat érdemes előre tisztázni.

### **Vásárlók könyve**

Ez a hivatalos elnevezése a panaszkönyvnek. Egy A/4-es méretű könyvről van szó, amit minden üzletben jól látható, a vásárló számára könnyen elérhető helyre kell tenni. Jegyző által hitelesített, 3 példányos, sorszámozott lapokból áll. Amennyiben az eladó a panaszt nem orvosolja, úgy érdemes beírni a vásárlók könyvébe, amelynek a 2. lapját a vásárlónak kell eltennie. A könyvbe észrevételek, javaslatok is írhatók.

### **Jegyzőkönyv**

Amennyiben a vevő nem írásban tesz panaszt, azt az eladónak kell felvennie két példányban. Tartalmaznia kell a vásárló nevét, címét, a termék megnevezését, vételárát, a vásárlás és a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a vásárló által érvényesíteni kívánt igényt (pl. csere vagy javítás), mindkét fél aláírását. A jegyzőkönyv másolatát a vásárlónak át kell adni (net.jogtar.hu - 49/2003 GKM-rendelet alapján).

### **Írásbeli panasz**

A vásárló panaszát megteheti e-mail üzenetben és postai úton is az eladó felé. Ennek hátránya, hogy nem mindig igazolható.

(Blikk, 2014. január 4., szombat, 14. oldal)

## **Zsákutcába vihetnek a kereskedők**

**Január elején kezdődik a hibás vagy rosszul megválasztott karácsonyi ajándékok csereberéje. Mivel tavaly a hét közepére estek az ünnepek, a jogszabályok ezekben a napokban is kötelezik a kereskedőket a fogyasztói igények teljesítésére.**

Vásároltunk egy takarítógépet az egyik hipermarketben. A vidékre szállított, karácsonyi ajándéknak szánt eszköz több mint 40 ezer forintba került, ám az ünnepek utáni első üzembe helyezéskor kiderült, hogy hibás. A műszaki cikket ezután visszavittük a budapesti áruházba, ahol

közölték, hogy túlléptük a három munkanapos határidőt, ezért nem cserélik ki, az árát nem fizetik vissza, és a készülék javítása érdekében magunknak kell felkeresni egy szervizt. Emiatt újra utazhatunk a fővárosba, ám szerintünk ez a hozzáállás nem tisztességes a forgalmazó részéről panaszolta egy olvasónk.

Számtalan esetben vezetnek félre a kereskedők, amikor arról tájékoztatnak, hogy a minőségi kifogásokat csupán három munkanapon belül lehet megtenni az üzletben, és ezt követően a pórul járt vásárló már csak a jótállási jegyen vagy a használati útmutatón feltüntetett szervizhez vagy a gyártóhoz fordulhat. Az ilyen esetek még gyakoribbak karácsony után, amikor megelégnél a forgalom a vevőszolgálatokon. Sokan igyekeznek ugyanis kicserélni a hibás, nem tetsző vagy rossz méretben megválasztott, esetleg két helyről is megkapott ajándékot.

Ha a termék bizonyítottan hibás, alapszabály, hogy a fogyasztó kérheti a kijavítását vagy cseréjét, másodsorban a vételár leszállítását vagy a teljes ár visszatérítését. Ez abban az esetben is így van, ha az árucikkhez akcióval, olcsóbban jutott hozzá. Azonban minden esetben szükséges a nyugta, illetve számla bemutatása, amelyet a vásárláskor a kereskedő köteles a termékkel együtt átadni. Gyakran a boltos arra hivatkozva utasítja el a cserét, hogy például hiányzik az áru eredeti csomagolása, vagy a csere túl nagy költséggel jár, holott ez a magatartás jogszabályba ütközik.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tájékoztatása szerint akár szavatosság, akár jótállás alapján fennálló hibáról van szó, a felelősség mindig a kereskedőt terheli, aki három munkanapon túl még akkor sem küldheti tovább a fogyasztót, ha javíttatni kell a készüléket. Valójában a vásárlót megilleti a választás joga, vagyis ha számára az kényelmesebb, a javítás iránti igényt a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti. Ha viszont a termék cseréjét vagy árszállítást kér, illetve szeretné visszakapni a vételárát, erről a kereskedővel kell egyezkedni.

Abban az esetben azonban, ha a termék nem hibás, a kereskedőt semmilyen jogszabály nem kötelezi a cserére, de a legtöbbjük megteszi, hogy ne veszítse el a vásárlót. A leggyakoribb eset, hogy a nyugta értéke levásárolható. A vételár visszatérítése viszont esztétikai kifogások miatt nem kötelező, ezt be kell látnia a fogyasztónak is, de már ilyen esetre is volt példa.

Ha a vásárló nem jut dülőre a kereskedővel, jogos igényét elutasítják, akkor a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltetőtestületekhez kell fordulni. Ott gyors és ingyenes eljárás során könnyen egyezsége juttathatnak a vállalkozással.

(Magyar Nemzet, 2014. január 4., szombat, 17. oldal)

## **Bújócska a költségekkel**

**Sokan döntöttek úgy decemberben, hogy szeretteiket valamely utazásra váltható kuponnal lepik meg karácsonyra, vagy hogy szállodában töltik az ünnepi időszakot. A síutak szezonjában körültekintően válasszunk a számtalan ajánlat közül, a csábító lehetőségek mögött ugyanis több buktató lehet.**

Gyakran bukkannak elő úgynevezett rejtett költségek a kedvezményesen kínált szálláscsomagoknál. Egy vidéki hotelben például félpanziós ellátást, különleges ünnepi programokat hirdettek az eredetihez képest fél áron. A négynapos pihenésre szóló ajánlatban ingyenes wellness, szilveszteri gálavacsora is szerepelt. Ehhez képest olvasónk csalódottan tapasztalta a helyszínen, hogy a vendégek csak úgy tudták igénybe venni a pihentető szolgáltatásokat, ha a szállodától független cég által üzemeltetett fürdőrezsleg belépődíját naponta kifizették. Mint kiderült, az ingyenes masször helyett egy alkalmanként kétezer forintot elkérő szakember vette kezelésbe a vendégeket, ezenkívül csak bérleti díj fejében lehetett hozzájutni a fürdőzéshez kötelezően előírt köpenyhez. Ráadásul az ünnepi vacsorához felszolgált italokért is borsos árát számolt fel a szálloda, holott erről a hirdetésében egy szó sem esett.

Ezek olyan tipikusan elrejtett költségek, amelyek az akciós csomagáron felül fizetendők ahhoz, hogy a fogyasztó valóban azt kapja, amit várt. Nem lehet őket elkerülni, hiszen például ebben az esetben a vendégek lemaradtak volna a fő vonzerőt jelentő ingyenes rekreációról. A fogyasztóvédők

tanácsa szerint vásárlás előtt érdemes érdeklődni az akcióban szereplő szolgáltatónál az ajánlat részleteiről, emellett mindig részletesen olvassuk át a szerződés feltételeit. Ne feledjük, az interneten kupont vásárló fogyasztó az átvételtől számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, ez esetben pedig az online kifizetett vételár visszajár.

Ha nem az interneten, hanem utazási irodától vásároltuk a szállodai csomagot, és a megérkezéskor problémát észlelünk, haladéktalanul jelezzük az irodának. Jegyzőkönyvben kell rögzíteni a panaszt, amelyet hasznos fényképekkel is alátámasztani. A jegyzőkönyvet az -utazási iroda képviselőjének át kell adni - ha ez nem lehetséges, az utastársakkal érdemes aláíratni.

Amennyiben az utazási iroda nem tudja a megrendelt szállást nyújtani, köteles helyettesítő szolgáltatást, például más' megfelelő, hasonló. értékű szálláshelyét biztosítani. Amennyiben indokolt, az utasnak joga van ezt visszautasítani. Ilyenkor az iroda köteles a fogyasztót ingyen hazavagy más célországba helyre szállítani, az Árkülönbözetet pedig visszafizetni.

(Magyar Nemzet, 2014. január 4., szombat, 17. oldal)

## A piac nekünk is jobb lenne

A GVH volt elnöke szerint aggasztó az államosítási hullám

KARDOS ERNŐ

**Már a harmadik rezsicsökkentést tervezi a Fidesz, miközben a közműszolgáltató cégek a kiszámíthatatlan működési környezetre, növekvő veszteségeikre panaszkodnak. Bár a kormányzat képviselői cáfolják, az elemzők rendre megerősítik, hogy könnyen veszélybe kerülhet a biztonságos villany-, gáz- és távfűtés-szolgáltatás Magyarországon. Nagy Zoltán, a Gazdasági Versenyhivatal 1998-2010 közötti elnöke azt mondja, hogy ha a rezsidijakat a kormány nem erőből, hanem a verseny kikényszerítésével, a szabályozott piac segítségével igyekezne leszorítani, akkor az árcsökkenés tartós is lehetne, és a szolgáltatás is biztonságos maradna. Az első Fidesz-kormány által kinevezett szakember szerint az átlátható, tisztességesen működő és szükség esetén szabályozott piac nemcsak a közműszolgáltatások területén kedvezne a fogyasztóknak, hanem a gazdaság más, most zavarokat mutató részein is.**

Azt állítja a rezsicsökkentés felelőse, Horváth Szilárd, hogy ha működne a hazai piac önszabályozó mechanizmusa, akkor verseny szorítaná le a gáz, a fűtés és az elektromos szolgáltatás díjait, tehát nem lenne szükség a rezsicsökkentés kieroszakolására és a közműszolgáltatók százmilliós megbüntetésére. De miért nem működik a piac?

Szerintem a kormánynak nemcsak lehetősége, de törvényi kötelessége is lett volna olyan gazdasági környezetet teremteni az említett szolgáltató szektorokban is, amelyben a verseny dominál. Ebben az esetben az árak a parlamenti kétharmad beavatkozása nélkül is mérséklődhetek volna, mégpedig úgy, hogy a fogyasztói jólét hosszabb távon sem szenved csorbát.

Még akkor is, ha ez a terület hagyományos értelemben nem számít versenyszektornak?

Akkor is. Kétségtelen persze, hogy a villany- és gázszolgáltatás és a távfűtés esetében vagy a termék előállítója van monopolhelyzetben, vagy az energiát szállító infrastruktúra. Ezért a közművek piacát mindig szabályozni kell, hogy a cégek profitja ne legyen indokolatlanul magas. De valójában a monopolhelyzet piaci logikájú kezelése, tehát a piacnyitás csökkenti a leghatékonyabban az árakat. A kormány azonban nem ebbe az irányba tart, ezért érzésem szerint fordítva ül a lovon, ugyanis a törvényi beavatkozással előírt árcsökkenés nem jözan és tisztességes gazdálkodásra készíti a közműcégeket, hanem felelőtlenségre sarkall. Még azokat a gázkészleteket is eladják, amelyeket ki sem lenne szabad termelni, ráadásul elhalasztják vagy elhanyagolják a vezetékfelújításokat. És a végén mindennek a költségét a fogyasztók vagy más aspektusban az adófizetők fogják megfizetni.

Mondana a piacnyitásra sikeres példát?

Sok európai példa van erre, a legközelebbi Csehországban. Ott a fogyasztókért folytatott verseny tavaly tíz százalékkal csökkentette az áramdíjakat, mert a cseh kormány nem árszabályozásba kezdett, hanem amikor túlkínálat volt az energiapiacra, megnyitotta a verseny előtt a közműcégek piacait. Ha a magyar kormány ugyanígy kikényszeríti a versenyt az áramot vagy a gázt biztosító szolgáltatók között - erre ugyanis a technikai megoldás már megvan -, akkor a szolgáltatási minőség megtartása mellett a maihoz hasonló mértékű lehetne a rezsicsökkentés. Egyébként nálunk is van sikeres példa a verseny piac megteremtésére, hisz azt valamennyien tapasztaljuk, hogy a telefonos cégek mérséklődő árakkal, bővülő szolgáltatásokkal keresik az előfizetők kegyeit. Ennek ellenére a magyar kormány a közműcégeket versenyeztetés helyett megfosztja a túlzottnak ítélt profitjuktól, esetleg a tőkéjük egy részétől is. Újra és újra sarcot vet ki a szolgáltatókra. Ez látványos megoldás, csak éppen szétzilálja a gazdaságot. Ellenben a verseny kikényszerítése erősíti a gazdaság szövetét, és a fogyasztók javát is szolgálja.

A kormányzati beavatkozással végrehajtott erőszakos rezsicsökkentés nem sérti az érvényben lévő versenytörvényt?

Jogi értelemben nem, bár a versenyhivatal hallathatná a hangját, ha a verseny folyamatát bármi megzavarja, de ez szerepfelfogás kérdése.

Talán azért van csend, mert a versenyhivatalt is regulázza a politika. El akarják venni a hatóság vétőjogát, amellyel útját állhatná a fogyasztók vagy a gazdaság számára káros fúziók létrejöttének. Ez már a közműszolgáltatók államosítását készíti elő?

Nem hiszem. Ha majd a rezsicsökkentés okozta veszteségek miatt akarják cégei ket eladni a tulajdonosok, akkor a piacra csak az állam léphet be. Hisz egyetlen vállalkozó sem akarja elveszíteni a tőkéjét. Ezért ha az állam fenn akarja tartani az ellátás biztonságát, vagy a tönkrement cégek dolgozóit foglalkoztatni akarja, akkor államosít. Erre pedig a mai törvény is lehetőséget ad.

Miközben a kormány rezsicsökkentési akcióját szóltalanul tudomásul veszi a versenyhivatal, nagyon keményen bünteti a bankokat. A versenytanács döntése szerint a végtörlesztés időszakában tucatnyi pénzintézet kartellezett, ezért elég durva, 9,5 milliárdos büntetést szabott ki a bankokra. Tudomásom szerint ön ezt megalapozatlannak tartja, holott korábban versenyhivatali vezetőként igen szigorú volt.

Igen, a kartellek elleni fellépést különösen fontosnak tartottam. A közbeszerzéses kartellekre pedig külön figyelmet is fordítottunk, hiszen dupla disznóság, ha az állami intézmények mint megrendelők megkárosítása mellett az adófizetők pénzét is lopják.

Jó, de miért vesztette el a szigorát?

Ma is a kartellek ellen vagyok. De alaposan elolvasva a bankokról szóló döntés indoklását, engem nem győzött meg, hogy a legdurvább kartellról lenne szó. A dokumentumban nyoma sincs annak, hogy előzetes megállapodás alapján, közös döntés szellemében működtek volna a bankok. Ennek ellenére a legsúlyosabb büntetést kapták.

Az nem bizonyíték, hogy a végtörlesztés időszakában, eltérően ugyan, de a bankok fél és két százalék között bizonyíthatóan emelték a kamatokat?

Az nem büntethető, hogy a végtörlesztési dömping okozta keresletnövekedésre reagálva a bankok egymástól eltérő mértékben emelték a kamatot, de akadt olyan is, amely csökkentette a hitel költségét. Az persze szóba jöhetne, hogy a kockázatkezelési vezetők információt megosztó találkozóin, a közös reggelik azt a célt szolgálták-e, hogy a pénzintézetek úgy igyekeztek kényelmesebbé tenni az üzleti környezetüket, hogy az egymással versenyben lévők megismerjék egymás üzleti stratégiáját. Ahogy elnéztem az ítéletet megalapozó bizonyítékokat, szerintem még ezt sem sikerült bizonyítani, tehát hogy a kartellezésnek ez a „lágyabb” formáját elkövették volna a bankok.

A büntetés versenyhivatali indoklásában azt írták, hogy „feltételezhetően” azért drágították a bankok a hiteleket, mert a végtörlesztés okozta veszteséget próbálták csökkenteni.

Persze, a bankok minimalizálni igyekeztek a veszteségeiket. Ugyanakkor az előtörlesztés időszakában meghosszabbított nyitva tartással álltak az ügyfelek rendelkezésére, és sorra fogadták be a kölcsönigényeket. Ez a magatartás nem arra utal, hogy egymással megállapodva ki akartak volna szállni a jelzálog-hitelezésből. Ezzel persze azt sem állítom, hogy a bankszektor működése mindenben kifogástalan: emlékezzen csak arra, hogy öt-hat évvel ezelőtt az egyoldalú

szerződésmódosítási, kamatváltoztatási lehetőségek ellen mennyit kampányolt a versenyhatóság.

Visszatérve a kartellvádhoz, mit szól ahhoz, hogy a versenyhivatal vezetése a vizsgálatot vezető előadót menet közben egy kevésbé tapasztalatra cserélte?

Bízom abban, hogy ez nem változtatott a döntésen. Egy közgazdászt cserélt a versenytanács elnöke jogászra. Pedig szerintem érdekes lett volna egy olyan elemzés, amely megvizsgálja, hogy a „közös reggelik” hatására mennyire tértek el a bankok a korábbi stratégiájuktól. Érzésem szerint ez is azt igazolta volna, hogy valamennyien saját érdeküket követték, a saját útjukat járták a hitelek odaítélése során.

Az nem ütközik a versenytörvénybe, hogy a kedvező végtörlesztést csak a devizahitelek kis csoportja tudta igénybe venni?

Nem. A döntéshozó erkölcsi felelőssége, hogy a gazdagabbak részesültek a devizahitelezésben rejlő nyereségből, miközben a kevésbé tehetősek benne ragadtak a megdrágult hitelükben.

Azt nem kellett volna a versenyhivatalnak vizsgálnia, hogy a végtörlesztés 370 milliárdos banki veszteséget okozott, és emiatt nemcsak a hitelezés biztonsága, hanem a betétesek pénze is veszélybe kerülhet?

Ezt a pénzügyi felügyeletnek kell vizsgálnia. Lehet, hogy meg is tette, csak nem tudunk róla. Az persze kérdés, hogy a kormány vagy a parlament a piaci folyamatok hatásos működését méltánylandó értéknek tekinti-e, vagy olyan zavaró tényezőnek, amely korlátozza a politikai mozgásterét.

Igen, amíg a pénzügyi területen szigorúan büntették a kartellvádat, az agráriumban kifejezetten üdvösnek tekintették, hiszen az áruházláncokat maga a szaktárca szólította fel arra, hogy az olcsóbb külföldi dinnyét kiszorítva, a drágább hazai kerüljön az áruházláncokba. Persze védték a hazai termelőt, ez indokoltnak látszik?

Amennyire tudom, a termelők nem kapták meg a dinnye kilójáért elkért jóval nagyobb összeget, csak a töredékét. A fogyasztók által megfizetett 40 százalékos felár elszivárgott az értékesítési láncban. Sajnos ennek utólagos elemzése elmaradt, pedig jó ideje érzékeljük, hogy jelentős az erőkülönbség a termelő és az áruházlánc között. Ezt meg lehet oldani erővel, a kartell ösztönzésével, ahogy a jelenlegi kormány megtette. De lehet piacokonform módon orvosolni úgy, hogy a kormány segít az értékesítő szövetkezet, a közös vállalat megszervezésével, ami kiegyenlítettebb piaci erőviszonyokat hozna létre. Ha tehát erősebb a termelők piaci pozíciója, akkor jobban tudnak tárgyalnia a mégoly erős kereskedővel is.

Ehelyett nálunk a parlament feljogosította az agrártárcát, hogy megvétózza a mezőgazdasági termékeket érintő kartellejárásokat. Ez megfelel az uniós szabályoknak?

Ez sérti az uniós jogot, tehát a hazai törvényt vissza kell majd vonni. A termelői oldal erősítése addigra akár sikeresen is működhetne, ha ez a munka már elkezdődött volna.

Tehát az államkapitalizmus, melynek modellje Magyarországon kezd kialakulni, hosszabb távon gyengébben teljesít, mint a versengő piacgazdaság?

Azt már megtapasztaltuk a szocializmus idején is, hogy az állam vezérelte gazdaság mire képes, a fejlett országok teljesítményén pedig látjuk, hogy milyen komoly eredményt nyújt a szabályozott keretek között, de a saját törvényei szerint működő piac. Ezért is aggasztó, hogy a kormány újabb és újabb részpiacokat von a felügyelete alá, mindezt államosítási hullámmal tetézve. Ahelyett, hogy az adóbevételeket a közszolgáltatások színvonalának a javítására költené, költséges és kétes megtérülésű államosítási törekvéseinek enged teret. A modern állam nem az állami tulajdon bővítésével, igen költséges módon próbálja a jólétet biztosítani a társadalom tagjainak, hanem az oktatás, az egészségügyi ellátás, a közösségi közlekedés és más közszolgáltatások magas színvonalú biztosításával. A gazdaság terén pedig a piaci folyamatokra támaszkodik, kiegészítve az ágazati szabályozás, a fogyasztóvédelem, a versenyszabályok eszközrendszerével. Hiszen a tapasztalatunk azt bizonyítja, hogy Európa-szerte a megfelelő kontroll mellett működő verseny piac a fogyasztó, de az adófizető számára is a legelőnyösebb működési forma.

(Népszabadság, 2014. január 4., szombat, Hétféve, 4. oldal)

## **A rezsicsökkentés semmit sem ér az ügyfelek jogi védelme nélkül**

A rezsicsökkentés semmit sem ér az ügyfelek jogi védelme nélkül

A rezsicsökkentés mellé azonnali paragrafus csökkentést igényel a magyar társadalom a felénk jelzett panaszok szerint, az ügyfelek számára humánusabb eljárások kialakítására van szükség.

Magyar jogkereső ügyfelek érdeke, hogy több támogatást kapjon a bíróságoktól független mediáció, a független civil betegjogi érdekvédelem, előzetes szűrő alkalmazása után induljon csak fogyasztóvédelmi eljárás mikrovállalkozások, mint ügyfelekkel szemben.

Nagyon lényegesnek tartjuk fogyasztói szempontból a rezsicsökkentés folyamatát!

Azonban a rezsicsökkentés kedvező hatásai nem jelentkeznek a gazdaság élénkülésében, valamint a munkaerőpiacon, ha a mikrovállalkozások mint ügyfelek jogvédelme a jogszabályokban nem erősödik meg. (Mikrovállalkozások mint jogszabály alapú szolgáltatások ügyfelei stb.)

Egyre kevesebb az államtól független civil betegjogi jogvédelemmel találkoznak Magyarországon a jogsértett emberek ügyfélként - a következmények súlyosak, akár emberi életet követelhetnek.

Hasonlóan az ügyfelek érdekében szorgalmazzuk a bírósági pereket - kifejezetten bírósági szervezeten kívüli- kiváltó mediáció perrendtartásba foglalt támogatását, a perrel összefüggő illetékek súlyozását a mediátori felhívásra nem kooperatív fél rovására, terhére.

2014 év sikere az ügyfelek, fogyasztók szempontjából a fentiekben is múlik!

MFPEE Magyar Fogyasztók és Ügyfelek Országos Patrióta Érdekvédelmi Szervezete

<http://www.fovarosi-hirhatar.hu/hir/a-rezsicsokkent-es-semmit-sem-er-az-ugyfelek-jogi-vedelme-nelkul>

(fovarosi-hirhatar.hu, 2014. január 3., péntek)

## **Fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról - Az Európai Unió Bírósága ítéletet hozott**

A spanyol eljárásjogi szabályok nem biztosítják a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv hatékony érvényesülését. A spanyol bíróságok feladata, hogy a hatáskörük keretei között mindent megtegyenek az irányelvben előírt magas fogyasztóvédelmi szint biztosítása érdekében - áll az Európai Unió Bíróságának ítéletében.

A C-32/12. sz. ügyben hozott ítélet - Soledad Duarte Hueros kontra Autociba SA, Automóviles Citroën España SA

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv akként rendelkezik, hogy az eladó felel a fogyasztóval szemben a fogyasztási cikk átadásának időpontjában meglévő minden hibáért. A fogyasztó először is a fogyasztási cikk szerződésszerű állapotának helyreállítását követelheti. E helyreállítás lehetetlensége esetén másodsorú kérheti a vételár leszállítását, vagy elállhat a szerződéstől. Ha azonban az átadott fogyasztási cikk hibája csekély mértékű, a fogyasztó nem állhat el a szerződéstől, hanem kizárólag a szóban forgó fogyasztási cikk vételára megfelelő leszállításának igénylésére vonatkozó jog illeti meg.

2004 júliusában S. Duarte Hueros egy nyitható tetejű gépkocsit vett az Autocibától 14 320 euróért. Mivel esőben a víz a tetőn keresztül beszivárgott a gépkocsi belsejébe, S. Duarte Hueros visszavitte azt az Autocibához. A számos javítási kísérlet sikertelensége miatt S. Duarte Hueros a jármű cseréjét kérte. Miután az Autociba ezt megtagadta, S. Duarte Hueros a Juzgado de Primera Instancia n° 2 de Badajozhoz (2. sz. bajadozi elsőfokú bíróság) fordult a szerződés felbontása, valamint annak érdekében, hogy az Autocibát és a Citroën España-t – ez utóbbit mint a gépjármű gyártóját – egyetemlegesen kötelezzék a gépjármű vételárának visszafizetésére.

E spanyol bíróság álláspontja szerint a jogvita eredetét képező hiba csekély mértékű, így nem lehet helyt adni az adásvételi szerződés felbontása iránti kérelemnek. Noha S. Duarte Huerosnak joga volt a vételár megfelelő leszállítására, ez a megoldás nem alkalmazható a spanyol eljárási

szabályok miatt, mivel erre vonatkozóan a fogyasztó nem terjesztett elő kérelmet. A bíróság ugyanis nem határozhat hivatalból olyan kérelemről, amelyet nem terjesztettek elé (a bírósági határozatok felek kérelmeihez kötöttségének elve). Az erre irányuló kereset egyébiránt egy későbbi eljárásban sem lesz elfogadható, mivel a spanyol jogban a jogerő elve az összes olyan igényre kiterjed, amelyet valamely korábbi eljárásban érvényesíteni lehetett volna.

Ezért a spanyol bíróság azt kérdezi a Bíróságtól, hogy ez a spanyol eljárásjogi szabály összeegyeztethető-e a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelvvel.

Ítéletében a Bíróság előjáróban emlékeztet arra, hogy irányelv célja a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása. Az irányelv arra szorítkozik, hogy a tagállamok számára előírja, hogy fogadják el az ahhoz szükséges rendelkezéseket, hogy a fogyasztó hatékonyan gyakorolhassa a jogait, ám nem tartalmaz információkat azon tagállami belső jogi mechanizmusokat illetően, amelyek lehetővé teszik e jogok bíróság előtti érvényesítését. E szabályok nem tehetik a gyakorlatban lehetetlenné vagy rendkívül nehézé az uniós jogrend által biztosított jogok gyakorlását.

E tekintetben a Bíróság megállapítja: a spanyol eljárási rendszerben, ha a jogvitában eljáró nemzeti bíróság azt állapítja meg, hogy e fogyasztási cikk hibája valójában csekély mértékű, akkor az a fogyasztó, aki a bíróságtól kizárólag a fogyasztási cikkre vonatkozó adásvételi szerződés felbontását kéri, végleg elveszíti az e fogyasztási cikk vételárának megfelelő leszállítására vonatkozó jog érvényesítésének lehetőségét. Ez alól egyedül az az eset a kivétel, amikor a fogyasztó másodlagosan vételár#leszállítás iránti kérelmet nyújtott be. Ezt a feltevést azonban rendkívül valószínűtlennek kell tekinteni. Fennáll ugyanis az a nem elhanyagolható kockázat, hogy az érintett fogyasztó nem nyújt be másodlagos kérelmet – amely végeredményben a főkérelemnél alacsonyabb fokú védelem elérésére irányul – akár azért, mert különösen merev az a kötelezettség, hogy azt a főkérelemmel egyidejűleg kell előterjeszteni, akár azért, mert a fogyasztó nem ismeri vagy nem ismeri fel a jogai terjedelmét.

A Bíróság álláspontja szerint az ilyen eljárásjogi rendszer, amennyiben nem teszi lehetővé a nemzeti bíróság számára, hogy hivatalból elismerje a fogyasztónak a fogyasztási cikk vételárának leszállítására vonatkozó jogát – jóllehet az utóbbi sem az eredeti kérelemnek megváltoztatására, sem pedig erre vonatkozóan új kereset előterjesztésére nem jogosult – sértheti az uniós jogalkotó által megteremtett szándékozott fogyasztóvédelem hatékonyságát. A spanyol rendszer ugyanis lényegében arra kötelezi a fogyasztót, hogy az előre találja ki a fogyasztási cikk hibájának jogi minősítésére vonatkozó – végleges jelleggel az illetékes bíróság által lefolytatandó – elemzés eredményét. Márpedig e tény teljesen esetleges jellegűvé teszi a fogyasztó számára az irányelvben nyújtott védelmet. Ez még inkább így van, ha az ilyen elemzés különösen összetettnek bizonyul, és ha így a minősítés döntő mértékben a jogvitában eljáró bíróság által lefolytatott vizsgálatától függ.

Ezért a Bíróság megállapítja, hogy az alapügyben szóban forgó spanyol szabályozás nem tűnik összeegyeztethetőnek a tényleges érvényesülés elvével, mivel rendkívül nehézé, sőt lehetetlenné teszi, hogy a fogyasztók által azon okból kezdeményezett bírósági eljárások során, hogy az átadott fogyasztási cikk nem felel meg az adásvételi szerződésnek, érvényesüljön azon védelem, amelyben a fogyasztókat az irányelv részesíteni kívánja.

A Bíróság kimondja: a spanyol bíróságnak a hatásköre keretei között, a belső jog egészére tekintettel és a belső jog által elfogadott értelmezési módszerek alkalmazásával mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy biztosítsa az irányelv teljes érvényesülését, és annak céljával – a magas fogyasztóvédelmi szint biztosításával – összhangban álló eredményre jusson.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/31018>

(jogiforum.hu, 2014. január 3., péntek)

**Mennyire hatásosak a recept nélkül kapható megfázás elleni készítmények?**

Illóolajok, fürdők, növényi kivonatok. Megfázás esetén gyakran próbálkozunk ilyen és ehhez hasonló készítményekkel. De valóban segítik ezek a szerek a tünetek enyhítését? A Stiftung Warentest, német fogyasztóvédelmi alapítvány ennek járt utána.

**Sport és egészség a WEBBetegen**

A köhögés, a nátha, a rekedtség és a láz a hideg hónapokban gyakran okoznak kellemetlenségeket. Ebben az időszakban gyorsan terjednek a náthát okozó vírusok és számos más légúti betegség kórokozói. Ha az immunrendszer legyengül, a hideg és nedves időben a szervezet kevésbé képes ellenállni a kórokozók támadásának.

A vírusok okozta nátha tünetei fokozatosan alakulnak ki: eleinte kaparó torok, orrfolyás, majd köhögés. Az influenza tünetei hirtelen jelentkeznek, gyengeség-, levertség- és betegségérzettel, magas lázzal.

Mivel a náthát vírusok okozzák, ez ellen az antibiotikumok nem hatásosak (az antibiotikumokat a bakteriális fertőzések kezelésére alkalmazzák). A gyógyszerek nem siettetik az egyszerű nátha lefolyását, hanem a tünetek enyhítését szolgálják.

A gyógyszertárak és drogériák polcain számos termék található, amely az egyszerű megfázás, nátha tüneteit hivatott enyhíteni: illóolajok, megfázás tüneteit csillapító fürdőkészítmények, növényi kivonatok. Mikor alkalmazzuk ezeket és mikor ne? Melyik hatásos, melyik nem?

**Fejfájás, végtagfájdalom, láz**

A megfázással járó fej- és végtagfájdalom enyhítésében hatásosak az ibuprofen és a paracetamol hatóanyagú szerek, melyek egyben lázcsillapítóként is működnek. A paracetamol azonban megterheli a májat, ezért, ha májkárosodásban szenved, ne válassza ezeket a szereket!

Az ibuprofen a nem szteroid gyulladáscsökkentők (NSAID) csoportjába tartozik, súlyos máj- vagy veseműködési zavar, vérképzési zavarok, súlyos, krónikus gyulladással járó bélbetegség, szívelégtelenség fennállása esetén ne alkalmazza ezeket! Nem alkalmazható továbbá gyomor- és nyombélfekély esetén, véralvadásgátló kezelés alatt állóknál, a terhesség harmadik trimeszterében és a szoptatás alatt. Nem alkalmazható egyes neurológiai betegségek és SLE fennállása esetén sem.

**Hatásosak-e a kombinált készítmények?**

A Stiftung Warentest arra a megállapításra jutott, hogy a fej- és végtagfájdalom, az orrfolyás és a köhögés tüneteinek együttes enyhítését szolgáló kombinált készítmények sokkal kevésbé hatékonyak, mint az egyes tünetek enyhítésére szolgáló szerek. Szakértők azt javasolják, hogy lázcsillapításra alkalmazzanak láz- és fájdalomcsillapítót, az orrdugulás megszüntetésére orrspray-t, a köhögés ellen szopogató tablettát.

A teszt során kiderült, hogy a kombinált készítményeknek számos nem kívánt mellékhatása van és gyerekek nem alkalmazhatják ezeket.

**Miben segítenek az illóolajok, megfázás elleni fürdők?**

**Influenza elleni védőoltás: Kinek érdemes beadatni?**

Ősz végén, télen megkezdődik az influenza szezonja. Aki biztos védeltséget szeretne a vírusokkal szemben, idejében oltassa be magát! Főleg az időseknek, a krónikus betegeknek és a munkájuk során sokakkal kapcsolatba kerülő embereknek ajánlott a védőoltást beadatni. Influenza elleni védőoltás: Kinek érdemes beadatni?

A növényi illóolajok fokozzák az orrüreg- és a hörgők nyálkahártyáján lévő csillók mozgását, megkönnyítik a légzést, és hozzájárulnak a váladék gyors távozásához. (Vigyázat! A forró gőz belélegzése káros!) Nátha és köhögés esetén megkönnyítik a légzést. Érzékeny egyéneknél allergiás reakciót: a bőr kivörösödését, viszketést válthatnak ki. Ha a tünetek egy napnál tovább fennállnak, forduljon orvoshoz!

A kámfortartalmú illóolajok sose kerülhetnek gyerekek közelébe! Nem megfelelő alkalmazás mellett görcsöket, súlyos idegkárosodást okozhat, kómához vezethet.

A kámfor-, eukaliptusz- és borsmentatartalmú illóolajok nem alkalmazhatók csecsemőknél és két év alatti gyerekeknél, mert légzésvizet és életveszélyes légzésleállást okozhatnak.

A forró fürdőbe csöppentett illóolajok gyorsan szabaddá teszik a légutakat, serkentik a csillók mozgását, ezáltal megkönnyítik a légzést. A fürdővízben eloszlatott illóolaj is ugyanúgy kiválthat allergiás reakciót, mint a párologtató vízbe csöppentett. Egy napnál tovább fennálló allergiás tünetek esetén forduljon orvoshoz! Csecsemőket és két év alatti gyerekeket tilos illóolajos fürdővízben fürdetni, mert a gége, a gégefő és a légutak bénulását, életveszélyes légzésleállást



okozhat.

Igyunk-e teát?

A hársfatea izzasztó hatású. A fűzfakéreg és a réti legyezőfű szalicilsavat tartalmaz, ami fájdalomcsillapító, de tea formájában kevésbé hatékony, gyerekeknek tilos a fogyasztásuk! A bodzabogyóból készült tea izzasztó és nyákoldó hatású. Nem áll rendelkezésre elegendő tudományos kutatási eredmény a teák terápiás hatékonyságáról, annyi azonban bizonyos, hogy a folyadékbevitel tea formájában is jó hatással van a szervezetre.

Immunerősítő készítmények: Megfelelnek az elvárásoknak?

A bíbor kasvirág (*Echinacea purpurea*) a nyálkahártyákat ellenállóbbá teszi a kórokozók szemben, azáltal, hogy serkenti az immunrendszer működését. Különböző tanulmányok azt igazolják, hogy a kasvirág hatóanyagai akkor hatékonyak, ha a kórokozók az immunrendszert még nem túlzottan gyengítették le, ezért az első tünetek jelentkezésekor meg kell kezdeni alkalmazását, ez esetben gyorsítja a gyógyulást, enyhíti a panaszokat. Megelőző céllal nem érdemes *Echinacea*-kivonatot alkalmazni, mivel ilyen jellegű hatása nem bizonyított.

Mellékhatásként jelentkezhetnek allergiás reakciók, bőrpír, viszketés. Gyerekeknél ne alkalmazzuk, mert bőrkiütéseket okozhat! Allergiás tünetek jelentkezése esetén forduljon orvoshoz!

Növényi kivonatok

A kerti sarkantyúka és a torna mustárolajat tartalmaz, ami segíti a légutak átjárhatóvá tételét. Nem áll rendelkezésre elegendő adat, hogy terápiás hatékonyságát biztonsággal kijelenthessük.

A keleti életfa illóolaja izzasztó és vízhajtó hatású.

A legtöbb ilyen szerrel nem árt óvatosnak lenni, mivel mellékhatásként gyomor-bélrendszeri panaszokat, allergiás reakciókat, viszketést, bőrpírt, kiütést okozhatnak, és nem ismert, hogyan hatnak a gyerekek fejlődő immunrendszerére, ezért hat éven aluli gyerekeknél nem alkalmazhatók.

[http://www.webbeteg.hu/cikkek/sport\\_egeszseg/14045/recept-nelkul-kaphato-keszitmenyek-hatekonysaga](http://www.webbeteg.hu/cikkek/sport_egeszseg/14045/recept-nelkul-kaphato-keszitmenyek-hatekonysaga)

(webbeteg.hu, 2014. január 4., szombat)

## **FEOSZ: nagyobb védelmet hoz az új év a fogyasztóknak**

Fogyasztói csoportok, termékbemutatók - a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége már számtalan alkalommal beszámolt a fogyasztói csoportokat, valamint a termékbemutatókat szervező vállalkozások fogyasztókat megkárosító tevékenységéről és szigorúbb szabályozást javasolt. Ennek eredményeként 2014. január elsejétől hatékonyabb védelemben részesülnek a fogyasztók. Így a termékbemutatókat szervező vállalkozásoknak legkésőbb tizenöt nappal be kell jelenteniük az illetékes jegyzőnek, ha utazás vagy rendezvény során bármilyen terméket el kívánnak adni a fogyasztók számára. A bejelentést a jegyző haladéktalanul továbbítja a fogyasztóvédelmi hatóságnak - amely egyúttal ellátja a fogyasztói csoportokat szervező vállalkozások felügyeletét. Azok a fogyasztók pedig, akikkel szemben ezek a cégek megszegik az új rendelkezések szerinti kötelezettségeiket, azonnal felmondhatják a szerződésüket és követelhetik addigi befizetéseiket - a cég ezt saját vagyona terhére köteles teljesíteni. A fogyasztói csoportokra vonatkozó új szabályok a fogyasztói csoportokat szervező vállalkozásokkal kapcsolatos problémák már jól ismertek - ezek szóban rendszerint készpénzt, hitelt ígérnek a koruk vagy anyagi helyzetük folytán kiszolgáltatott fogyasztók számára. Az ügyfelek pedig csak később szembesülnek azzal, hogy az ígért összeget nem kapják meg, sőt, az általuk befizetésre került pénzhez is csak a tíz-tizenöt évre szóló szerződések lejáta után juthatnak hozzá, amennyiben akkor létezik még az adott vállalkozás. 2014. január elsejétől hatályba lépett a fogyasztói csoportokról szóló 530/2013. (XII.30.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet), amely szigorú előírásokat tartalmaz a 2012. január elsejét megelőzően létrehozott csoportokra vonatkozóan. A Korm.rendelet értelmében a cégek kötelesek bejelenteni tevékenységüket 2014. január 31-ig a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak. A bejelentésben többek között már számot kell adniuk arról, hogy a fogyasztói csoport

megalakulása óta egyáltalán mekkora összeget fordítottak a fogyasztók által meghatározott dolgok tulajdonjogának megszerzésére, illetve, hogy az egyes tagok közül ténylegesen hány fogyasztó jutott hozzá az általa remélt dologhoz. A fogyasztói csoportot szervező vállalkozásoknak továbbá a tagok befizetéseit elkülönített számlán kell tartania, amelyek a felhasználásig a tagokat illetik meg a befizetések arányában. A befizetésekkel a cég nem rendelkezhet, csak rendkívül szigorú kivételekkel. E kivételek közé tartozik az az eset, ha egy tag lehetőséget szerez a meghatározott dolog tulajdonjogának megszerzésére és ezzel az összegnek az eladó részére történő kifizetésére. A szerződésben rögzített időtartam végén használható fel még ez az összeg akkor, ha sor került a szerződés felmondására és a taggal elszámolnak a felmondásig teljesített befizetések együttes összege erejéig. Atláthatóbb tájékoztatást kapnak emellett a fogyasztók befizetéseikről: a cégnek ugyanis minden év január 31-ig írásban tájékoztatnia kell a tagot a megelőző év december 31-ig teljesített valamennyi befizetéséről, és az elkülönített számla terhére a megelőző évben teljesített kifizetésekről. A fogyasztó továbbá bármikor tájékoztatást kérhet arról, hogy az elkülönített számlán éppen mekkora összeg áll rendelkezésre, és annak mekkora a kamata. A fogyasztói csoport lényege, hogy a tagok az általuk előre meghatározott dolog tulajdonjogának megszerzésére sorsolás útján vagy a szerződésben meghatározott többletfeltétel vállalása esetén szereznek lehetőséget. A Korm. rendelet értelmében erre úgynevezett nyilvános kiválasztás útján kerül sor. A vállalkozás kötelezettsége ennek pontos helyszínéről és időpontjáról a fogyasztói csoport valamennyi tagját értesíteni írásban úgy, hogy azt a tag legkésőbb a kiválasztást megelőzően nyolc nappal megkapja. A nyilvános kiválasztásról pedig jegyzőkönyvet köteles készíteni, amely megküldésre kell, hogy kerüljön a fogyasztóvédelmi hatóságnak. A szerződések felmondásának egyes esetei is részletesen meghatározásra kerültek. A fogyasztóknak fontos tudniuk, hogy ha lehetőséget szereztek már a kiválasztott dolog tulajdonjogának megszerzésére, nem szüntethetik meg rendes felmondással a szerződést addig, amíg valamennyi kötelezettségüknek maradéktalanul eleget nem tettek. Ha a fogyasztó rendes felmondás útján mondja fel a szerződését, úgy az addig teljesített befizetések összegét a szerződésben meghatározott időtartam lejártát megelőzően a vállalkozás kizárólag a saját pénzeszközei terhére fizetheti vissza - ez azonban nem kötelezettsége, erről saját maga dönt. Amennyiben ezzel a lehetőséggel nem él, úgy az elszámolásra kizárólag a szerződésben rögzített időtartam végén kerülhet sor. Más a helyzet viszont akkor, ha a tag a szerződést azonnali hatállyal mondja fel: erre akkor van módja, ha a vállalkozás megsérti a taggal szembeni kötelezettségét (például nem értesíti a tagot megfelelően a nyilvános kiválasztásról). Ez esetben a cég köteles saját pénzeszközei terhére a felmondástól számított hatvan napon belül visszafizetni a felmondásig teljesített befizetések összegét. A vállalkozás szintén élhet az azonnali hatályú felmondás lehetőségével - ide tartozik az az eset, ha a tag ismételt felszólítás ellenére, legalább három alkalommal nem tesz eleget a szerződés szerinti fizetési kötelezettségének. Ugyanakkor lényeges, hogy a taggal való elszámolásra ez esetben csupán a szerződésben rögzített időtartam végén kerül sor. A fogyasztói csoportot szervező cégek mindössze egy esetben jogosultak arra, hogy a még hátralévő részletek teljes összegét azonnal követeljék és ezt a követelést érvényesítsék: ha a dolog tulajdonjogát a fogyasztó már megszerezte és a vállalkozás azonnali hatállyal mondta fel a szerződést. Nem követelhető viszont a tagtól semmilyen befizetés, ha az már valamennyi fizetési kötelezettségét teljesítette esedékesség előtt, és megszerezte a meghatározott dolgot. Lényeges, hogy a fenti előírások azokra a fogyasztókra is vonatkoznak, akik 2014. január elsejét megelőzően léptek be a 2012. január elsejét megelőzően létrehozott fogyasztói csoportba. Végül, de nem utolsósorban fontos tisztázni: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szintén változott 2014. január elsejétől, ennek értelmében nyilvános felhívás útján már tilos a fogyasztói csoportokba tagokat toborozni, azaz jogszabályba ütközik, ha egy ilyen cég például ingyenes reklámújságban kínálja szolgáltatását. Meghatározásra került emellett az is, hogy a 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó kizárólag "kieső" fogyasztó helyére vehető fel, akkor, ha az előző tag szerződése felmondással szűnt meg. A termékbemutatókat szervező vállalkozások bejelentési kötelezettsége. A termékbemutatókat szervező cégek közül egyes kereskedők azért is járhattak el a fogyasztókat megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot tanúsítva, mivel ha üzleten kívüli értékesítést, például kirándulással egybekötött buszos kirándulást szerveztek, úgy ezt nem kellett bejelenteniük és sokszor rejtve maradtak a fogyasztóvédelmi hatóság elől. 2014. január elsejétől azonban módosításra került a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.)

Korm. rendelet: ennek értelmében minden olyan utazás vagy rendezvény helyét és időpontját be kell jelenteni az illetékes jegyzőnek, amely termékek forgalmazása céljából kerül megtartásra. A bejelentést legkésőbb tizenöt nappal előtte kell megtenni, a jegyző pedig ezt továbbítja haladéktalanul, de legkésőbb három napon belül az utazás vagy rendezvény helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. A bejelentési kötelezettség folytán a fogyasztóvédelmi hatóság tudomást szerez a termékbemutatókról és módja lesz ezek ellenőrzésére: a jövőben ez elősegíti azt, hogy egyes cégek ne tanúsítsanak agresszív kereskedelmi gyakorlatot az ilyen értékesítések alkalmával. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége üdvözli a szigorodó előírásokat, egyúttal felhívja a fogyasztók figyelmét arra: amennyiben bármilyen jogvitájuk támad akár a fogyasztói csoportokat, akár a termékbemutatókat szervező vagy más vállalkozásokkal, forduljanak a fővárosi, megyei békéltető testületekhez a vita ingyenes és gyors rendezése érdekében.

<http://orientpress.hu/123021>

(orientpress.hu, 2014. január 4., szombat)

## **2014 fordulópont lehet a biztosítási piacon**

014 érdemi fordulópontot jelenthet a biztosítási piac fejlődésében Molnos Dániel, a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) főtitkára szerint. Az MTI-nek adott interjúban a főtitkár ezt azzal támasztotta alá, hogy szoros összefüggés figyelhető meg a bruttó hazai termék (GDP) növekedése és a biztosítási szektor díjbevételeinek alakulása között.

A tavalyi év első kilenc havi statisztikái alapján az látszik, hogy 2013-ban még nem következett be valódi áttörés a piacon. Az életbiztosítások területén ugyan nominálisan némi növekedés mutatkozott, ám ez egyértelműen az egyszerű díjas termékeknek volt köszönhető. A rendszeres díjas életbiztosítások volumene továbbra is stagnált, holott a piac stabil bővülését épp a lakosság hosszú távra szóló, rendszeres díjas életbiztosításainak növekedése alapozhatja meg.

A decemberi adójogszabály-módosítással 2014-től versenysemlegessé válik a nyugdíj-előtakarékossági termékek adózása, s ezzel új lendületet kaphat a nyugdíj-biztosítási piac - mondta a főtitkár. Az Európai Biztosítási Szövetség, az Insurance Europe statisztikái szerint az Európai Unióban igen sokféle a nyugdíjtermékek támogatása, de az is látható, hogy az EU szinte minden országában a nyugdíjba vonuláskor igénybe vehető megtakarításokhoz adókedvezmény is társul.

A nyugdíj-előtakarékosság megerősödése egyaránt érdeke a lakosoknak és az államnak, mivel a kedvezőtlen demográfiai tendenciák egész Európában, így Magyarországon is nagy kihívás elé állítják a nyugdíjrendszereket. A nyugdíjbiztosítások elterjedésével a társadalombiztosítás, illetve az állam terhei is enyhülhetnek, mivel a lakosság öngondoskodása hozzájárul a nyugdíjjövedelmek kiegészítéséhez - mutatott rá Molnos Dániel.

A főtitkár pozitív fejleménynek nevezte, hogy már 2012 óta adó- és járulégmentes a munkáltatók által köthető egészségbiztosítások díja, aminek hatására egyre több biztosító jelenik meg termékeivel ezen a piacon. Az egészségbiztosítások adókedvezménye, e biztosítások elterjedése egyre szélesebb körben nemcsak a színvonalas egészségügyi ellátást biztosítja egyre szélesebb rétegnek, hanem többletforrást is jelent az egészségügy számára. Ugyanakkor továbbra sem robbanásszerű a bővülés, inkább a lassú, folyamatos építkezés a jellemző - állapította meg a piaci szegmensről a MABISZ főtitkára.

A nem életbiztosítási piacon - döntően a gépjármű-biztosításoknak köszönhetően - enyhe, egy százalékos alatti csökkenés mutatkozott a díjbevételekben 2013 első kilenc hónapjában. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások díjbevételei - az előző év azonos időszakához képest - kissé tovább mérséklődtek, és csökkent a casco biztosítások díjbevétele is.

A casco biztosítási piacon mind a szerződésszám, mind a díjbevételek jelentős csökkenése látszik 2013-ban. A jelenség az újautó-értékesítés és a finanszírozott gépjárművek értékesítésének visszaesésével függ össze, s az előrejelzések szerint addig, amíg az újautó-értékesítésben nem történik fordulat, a casco piacon sem várható érdemi növekedés.

A vagyonbiztosítások piacának alakulását elsősorban a magyar gazdaság fejlődési üteme határozza meg, itt a főtitkár szerint már láthatók pozitív jelek. Például 2012-től új rendszer támogatja a mezőgazdaságból élőket, a gazdálkodókat. Az állami támogatási rendszer és az üzleti biztosítás összekapcsolása hatékony állami segítség a gazdák számára, másfelől lehetőség arra, hogy a gazdák - a mezőgazdasági biztosítások révén - egyre szélesebb körben éljenek az öngondoskodás lehetőségével is.

A lakásbiztosítások 2002-től megfigyelhető növekedése - darabszámban és díjbevételben is - megállt. 2012 végén 3,012 millió darab szerződést tartottak nyilván a biztosítók, ami nagyjából 72 százalékos penetrációnak felel meg. Az elmúlt években a kárgyakoriság emelkedett, ennek oka az egyre gyakrabban előforduló szélsőséges időjárás, illetve a klímaváltozás.

Nem volt áttörés az utasbiztosítási piacon sem: továbbra is mindössze a kiutazók 30-35 százaléka köt utasbiztosítást. A penetráció növekedésének elősegítésében - nemcsak az utasbiztosítási, hanem egyéb piacokon is - komoly felvilágosító szerep hárul a MABISZ-ra - jegyezte meg a főtitkár.

Molnos Dániel tájékoztatása szerint a magyar biztosítási szektor tőkehelyzete továbbra is stabil: a jogszabályban előírt mértékhez képes több mint 200 százalékos tőkeerővel bír a rendszer. 2012-ben mintegy 100 milliárd forintot fizetettek be a társaságok adóként, hozzájárulva ezzel a költségvetés adóbevételeinek növeléséhez, és a becslések szerint a 2013-as adófizetés is hasonló szinten alakul.

A szövetség fogyasztóvédelmi szerepéről szólva Molnos Dániel kiemelte: a korábban bevezetett, a kgfb-díjak hiteles összehasonlítására szolgáló MABISZ Díjnavigátor, illetve a befektetési jellegű életbiztosítások költségszintjét kifejező Teljes Költség Mutató (TKM) mellett 2013-ban létrehozták a Lakásbiztosítási Standard Termékvázlatot. Ez az eszköz azonos struktúrába rendezi a lakásbiztosítási szerződések lényeges elemeit, elősegítve az ügyfelek megfelelő tájékozódását.

A főtitkár szólt arról is, hogy 2013 szeptemberétől jogszabály teszi a Nemzeti Alaptanterv (NAT) részévé a biztosítás oktatását a gimnáziumokban. Ez fontos lépés annak érdekében, hogy a lakosság pénzügyi tájékozottsága minél magasabb szintű legyen - tette hozzá.

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/2014\\_fordulopont\\_lehet\\_a\\_biztositasi\\_piacon.3446.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/2014_fordulopont_lehet_a_biztositasi_piacon.3446.html)

(biztositasiszemle.hu, 2014. január 6., hétfő)

## **Táblagépekre, mobiltelefonokra volt a legtöbb fogyasztói panasz decemberben**

A megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez tavaly decemberben országosan körülbelül 230 panasz érkezett tartós használatra rendelt termékekre, illetve 43 kifogás élelmiszerral kapcsolatban; gyakori panasz volt a táblagépek és mobiltelefonok meghibásodása - közölte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH).

A táblagépek és mobiltelefonok meghibásodásával kapcsolatban a fogyasztói megkeresések elsősorban arra irányultak, hogy a minőségi kifogás megtételekor nem vettek fel jegyzőkönyvet. Többen kifogásolták továbbá a garanciális javítás elhúzódsát is. Sok esetben jelezték a fogyasztók azt is, hogy nem tudták felvenni a kapcsolatot az egyes szervizekkel. Az élelmiszerekre vonatkozó panaszok főleg a termékjelöléssel kapcsolatban merültek fel, így több olyan jelzés is érkezett, hogy a termék a csomagolásán feltüntetettől eltérő összetevőt tartalmaz. Több fogyasztó minőségi problémákat jelzett egyebek közt a sajt állagára, a szódavíz szénsav-tartalmára, vagy a mákos bejgli máktartalmára vonatkozóan.

Az NFH közleménye szerint sokszor a hatóság munkatársa által adott részletes tájékoztatás elegendő volt az egyes fogyasztói problémák feloldásához, így hatósági eljárás lefolytatása nem volt indokolt. Szintén gyakori volt, hogy a fogyasztóvédelmi felügyelőségek hatáskör hiányában a megfelelő szervhez irányították az egyes fogyasztókat. Az NFH közleménye kiemeli, hogy a fogyasztó minőségi kifogásáról a kereskedő jegyzőkönyvet köteles felvenni. Tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor az eladó a termékkel együtt köteles a fogyasztó részére jótállási jegyet átadni,

amelynek tartalmi elemeit jogszabály határozza meg. Amennyiben az eladó a jegyzőkönyv felvételével vagy a jótállási jegy átadásával kapcsolatos kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat.

<http://www.sg.hu/cikkek/102433>

(SG.hu, 2014. január 7., kedd)

## Új rezsiszámla, új küllem

Ha az energiacégek tényleg pontról pontra betartanak Németh Szilárd fideszes rezsibiztos számlaformátumra vonatkozó új előírásait, a számlák a nyomdai problémák miatt nem születnének meg – értettek egyet lapunk közműcéses forrásai a január 1-jétől érvényes új számlaképrendelet kapcsán. Ugyanakkor hivatalosan valamennyi cégnél rögzítették: átálltak az új számlaképre.

A tavalyi rezsicsökkentés lendületében szinte minden hónapban megváltoztatta a közműszolgáltatói számla kinézetére vonatkozó előírásokat a kormánytöbbség. Az év elején még a nemzeti fejlesztési tárca rajzolt az áram- és gázszolgáltatóknak egy, szerintük minden igényt kielégítő új számlaképet. Ám ez több szempontból is megvalósíthatatlannak bizonyult, ami miatt a fogyasztóvédők előszeretettel büntették az energiacégeket. Később a Fidesz rezsibiztos, Németh Szilárd vette magához a folyamatos számlaképalakítás feladatát is. Szinte minden hónapban megfogalmazott egy új, a korábbi számlaképet valamivel kiegészítő új szabályt. Noha mindig az "egyszerűsítés" vezérelte, a számla nem lett egyszerűbb, sőt. A képviselő a legtöbbet a kormány rezsicsökkentését hirdető úgynevezett rezsiboks alakjával, háttérszínével és tartalmával foglalkozott. Előbb szöveges előírásokat fogalmazott meg, ám amikor hatalmas, már-már a működőképességet befolyásoló fogyasztóvédelmi kötbérekkel sújtottak kisebb távhőcégeket a számlaelőírások nem teljesen pontos betartása miatt, bebizonyosodott: a szöveges kívánalmak félreérthetők. Németh Szilárd végül a szolgáltatók számára egységes számlaképet rajzolt, ezeket elsejétől kell alkalmazni.

A kormánypárt sugallatával szemben a közműcégek soha nem kívánták az új számlaképre előírásokat elszabotálni. Hiányolták ugyanakkor a szabályok meghozatala előtti egyeztetést arról, hogy a kormányoldal grafikai elképzelései megvalósíthatók-e. A szigorú büntetésekkel fenyegető közegben üdvözölték, ha a számla kinézetével kapcsolatos kormányoldali igények nem írásos, hanem grafikus formában jelentek meg. Viszont ezek is magukon viselték az előzetes egyeztetések hiányának nyomait. A februári számlaképre előírás kapcsán például hosszan tartó, kínos vitába torkollott a rezsiboks közlönyben megjelent narancssárga háttérszíne, mert hiányzott a "színkód" (ami alapján a grafikusok és a nyomdászok pontosan elő tudják állítani a meghatározott színt), amit mellékelni kellett volna. Így a cégek csak próbálkozhattak a kívánt szín eltalálásával. Többet meg is büntettek, majd a rezsibiztos közölte: neki csak az a fontos, hogy a kiemelés színes hátterű legyen. A mostani előírásokhoz ugyan mellékeltek színkódokat, de ezt később ki kellett egészíteni a nyomdák által is értelmezhető adatokkal.

A számlaképre át nem ültetésével járó büntetést Németh Szilárd csendben enyhítette, ám a hivatalos közlések szerint a cégek számára most elegendő volt az idő az átállásra, annak ellenére, hogy az utolsó törvényi módosítások csak december 21-én léptek életbe. A név nélkül nyilatkozó szakértők szerint ugyanakkor az átállás cseppet sem zökkenőmentes. A rajzos számlaképre előírásokról ugyanis például lemaradtak bizonyos egyedi nyomdai kódok, amelyek nélkül a nyomdák – a büntetéstől tartva – nem lettek volna hajlandók előállítani az íveket. Az új színek szépek, de előállításuk több nyomdának gondot okoz, egyes esetekben elmosódhat rajtuk a felirat, és jóval drágábbak is. Többen arra hívták fel a figyelmet, hogy noha a képviselő igyekezett több számlatípust is előrajzolni, nem sikerült mindenre gondolni. Példaként említették, hogy az előírások gépies betartásával a sztornószámlán a rezsiboks arról tájékoztatná a fogyasztót, hogy a kormány rezsicsökkentése révén többet kell fizetnie. Ezeket a nyilvánvaló értelmetlenségeket a törvény vélt szelleme szerint igyekeztek kigyomlálni, remélve, hogy ennek nem lesz újabb bírság a



következménye. Ennek érdekében egyeztetnek is a fogyasztóvédelmi hatósággal. Megjegyzendő, a büntetések kiszabásakor a fogyasztóvédők eddig a legkisebb rugalmasságot sem tanúsították: a törvényi előírásoktól való bárminemű, akár vélt eltérést is igen magas bírságokkal sújtották.

A Főgáz tájékoztatása szerint a 2014. január 1-jét követő szolgáltatási időszakot érintő számlákat már az új formátumban küldik ki a lakossági ügyfeleknek, de az új számlakép fejlesztése még folyamatban van. Esetükben január végéig kell ténylegesen is előállítani az új számlát, mivel akkor küldik ki a januári fogyasztás utáni leveleket. Száraz Gábor Tigáz-szóvivő közlése szerint ők már január 6-tól küldenek ki ez évi fogyasztást tartalmazó számlát, melyek mindenben megfelelnek az előírásoknak. Költségeik mindezzel nagyságrendileg 25 millió forintba rúgnak. A gázszolgáltatót működtető GDF Suez a rendelet kihívás elé állította, de már minden érintett ügyfelük az újfajta számlát kapja. Az áram- és gázszolgáltatót üzemeltető E.ON-nál még az utóbbi napokban is dolgoztak az átálláson. Az idő rövidségén túl az E.ON-nál a legnehezebb feladatnak azt nevezték, hogy az év végi időszakban sok fejlesztőre és tesztelőre volt szükség. Az áramszolgáltatót üzemeltető EDF Démásznál már az eredeti törvény november 21-i kihirdetése előtt megkezdődött a felkészülés, így a törvény megjelenésekor elindulhatott a fejlesztés. A fejlesztés esetükben több mint tízmillió forintba került.

A szemétszállító cégeknél még most zajlanak a fejlesztések, de mivel az ilyen társaságok rendre negyed- vagy féléves számlát küldenek, még van némi idejük. A rájuk szabott színkód alkalmazása komoly nyomdai problémákat vet fel, sok nyomda nem vagy csak jóval drágábban vállalja az előállítás – tudtuk meg Nagy Györgytől, a települési hulladékszállítókat képviselő Köztisztasági Egyesülés igazgatójától. Ezért a színekkel előnyomott íveket felirat nélkül egy évre előre legyártják. A víziközmű-, távhő- és kéményseprő-érdekképviselőkénél nem találtunk az ügyben nyilatkozót.

<http://nol.hu.feedsportal.com/c/33248/f/557941/s/35974bfd/l/0Lnol0Bhu0Cgazdasag0C20A140A10A70Euj0Iszamla0I0Iuj0Ikullem/story01.htm>

(nol.hu, 2014. január 7., kedd)

## **Fidesz: fenntarthatóvá kell tenni a rezsicsökkentést**

Olyan árképzést kell kialakítani, hogy a magyar családoknak megfizethető legyen a rezsi - mondta Németh Szilárd, a kormánypárt rezsicsökkentésért felelős képviselője keddi budapesti sajtótájékoztatóján. Emellett olyan rendszerre van szükség - mégpedig jogszabályalkotással -, hogy a cégek profitja "ne legyen kitalicskázható", hanem azt vissza kelljen forgatni a szolgáltatásba - tette hozzá, hangsúlyozva: a biztonságos ellátás és a minőségi közmujszolgáltatás a cél.

Megerősítette, hogy az idén folytatódik a rezsicsökkentés, az ezt kidolgozó munkacsoport szerdán tartja következő ülését.

A tavalyi rezsicsökkentések eredményét összegezve a fideszes politikus a családok jelentős megtakarításaira hívta fel a figyelmet, valamint arra, hogy az Európai Unióban korábban példátlanul magas magyar áram- és gázárak ma már közelebb vannak az uniós átlaghoz. A 2013-as háromfordulós rezsicsökkentésre éppen azért volt szükség, mert a korábbi években Európában a magyar családok voltak a leginkább leterheltebbek a rezsi fizetésekor - emlékeztetett, megjegyezve, hogy a szocialista kormányok idején történt gáz- és áramáremelésekkel ellentétben a villamos energia ára ma már a 2007. februári, a gázé pedig a 2008. júliusi árak felel meg.

Németh Szilárd felidézte, hogy az áram, a gáz és a távhő árának húszszázalékos csökkentése mellett számos más közmujszolgáltatás is olcsóbb lett tavaly.

A megtakarításokról szólva példaként említette, hogy egy távfűtéses lakásban élő nyugdíjas házaspár akár évi 75 ezer forintot is spórolhat, egy családi házban élő nagytagú háztartásnál akár 150 ezer forint is lehet az éves megtakarítás, míg egy többgenerációs háztartás 250 ezer forinttal is kevesebbet fizethet évente.

A rezsicsökkentésnek köszönhetően jelentősen csökkentek a lakossági fogyasztók közüzemi tartozásai is: a 2012. májusi 143 milliárd forintnyi kintlévőség tavaly júniusra 20 milliárd forinttal

lett kevesebb - ismertette Németh Szilárd.

A Fidesz képviselője a fogyasztóvédelmi eredmények között megemlítette az új, egyszerűbb és érthetőbb számlákat, majd szólt arról is, hogy az olcsóbb közműszolgáltatások mellett elindult a pénzügyi rezsicsökkentés - a havi két ingyenes készpénzfelvétellel -, valamint a tömegközlekedési rezsicsökkentés a tíz százalékkal olcsóbb budapesti bérletekkel. (MTI)

Kapcsolódó hírek

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/303363/Fidesz:-fenntarthatova-kell-tenni-a-rezsicsokkentest>

(profitline.hu, 2014. január 7., kedd)

## **Százezrekért adták a turmixgépet**

### **A gépektől alig pár tízezer forintért próbálnak megszabadulni átvert gazdáik**

GYŐR-Vigyázat, átverés! Akár városnézésnek, akár egészségszűrésnek vagy ajándékutalvány-átadásnak hívják, ez több százezer forintos lehúzás! A Blikk ezúttal az eddigieknél is pimaszabb módszerről szerzett tudomást.

-A cég egy elegáns szállodába invitált az egészséges életmódról szóló előadásra - idézte fel átverését K. Mihály. Megérkezéskor a mobiltelefonokat kikapcsoltatták. Az előadás nem volt túl hosszú, ám kérdéseket nem lehetett feltenni, mert ha valaki felemelte a kezét, rögtön két asszisztens ugrott oda hozzá, hogy maradjon csendben.

- Egy robotgépet hoztak elő, amelyről azt állították, minden más konyhai eszközt helyettesít. A dobozon feltüntették az állítólagos eredeti árát, 1950 eurót (600 ezer forint). Ezután jött egy víztisztító gép, amely még a rák ellen is jó, majd egy takarítógép, amely minden élősködőt és baktériumot megöl. Tudták, hogy senkinél nem lesz a vásárláshoz szükséges pénz vagy a hitelhez szükséges iratok. Ezért autókkal szállították haza az embereket, hogy magukhoz vehessék a dokumentumokat - folytatta a férfi.

Egy hónappal később, az ünnepek alatt derült ki, hogy átverték. Az interneten ugyanis megtalálta a robotgépet 20 ezer forintért, a víztisztítót 14 ezer forintért. A porszívó 16 ezerért keresett gazdát a világhálón. Így a kamatokkal együtt közel félmilliós vétel valójában pár tízezer forintot ér. K. ügyvédet fogadott.

- Ügyfelem megtévesztéses csalás áldozata lett. Feljelentést teszünk az ügyben - nyilatkozta dr. Lichy József ügyvéd.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) közölte, hogy a NEVital Kft.-vel szemben mostanában 16 eljárás indult.

- A cég próbálja megakadályozni, hogy tudjunk a bemutatóik időpontjáról, helyéről. De az újonnan életbe lépett jogszabály szerint az illetékes jegyzőnél 15 nappal korábban bejelentést kell tenniük-közölte dr. Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője. A szervező cégtől nem kaptunk választ, ugyanis csak postai úton elérhetőek. Koós Szabolcs

(Blikk, 2014. január 9., csütörtök, 4. oldal)

## **Határozott lépés a becsapások ellen**

Még a hatóságot is többször kijátszották a szorult anyagi helyzetben lévő embereket megtévesztő fogyasztói csoportok szervezői

**Kiszolgáltatók, könnyen becsapható embereknek nyújt nagyobb védelmet a fogyasztóvédelmi**

## **törvény módosítása.**

Korompay Csilla

A fogyasztóvédelmi törvény tavaly novemberben elfogadott módosításának megfelelően január elsejétől már tilos fogyasztói csoportokat/vásárlói klubokat alapítani. A meglévő csoportokhoz/klubokhoz pedig csak kivételes esetben, egy kilépő tag helyére lehet csatlakozni. De mik is ezek a fogyasztói csoportok? A fogyasztói csoport tagjai együtt takarékoskodnak autóra, lakásra, majd megvásárolják és kisorsolják a tagok között. Általában az kapja meg, aki a legtöbb előre fizetést vállalja. A csoportszervezők reklámjaikban többnyire hitelként tüntetik fel szolgáltatásukat. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2012-ben tájékoztató kampányt indított, mivel az emelkedő bírságok ellenére több száz panasz érkezett hozzájuk a fogyasztói csoportokkal kapcsolatban. Főként az alacsony képzettségű és hátrányos szociális helyzetű emberek figyelmét igyekezett felhívni a GVH a rájuk leselkedő veszélyekre, hiszen, mint elmondták, a csoportszervezők leggyakrabban azt hirdetik, hogy munkanélküliek, BAR-listások, nyugdíjasok is pénzhez juthatnak. Amikor viszont kiderül a megtévesztett emberek számára, hogy fogyasztói csoportba léptek be, már csak úgy léphetnek ki abból, hogy elveszítik vagy csak a futamidő végén kapják meg addigi befizetésük zömét. A visszaélések miatt még 2011-ben, a fogyasztóvédelmi törvény egy korábbi módosításával, 2012. január 1-jétől 2014. január 1-jéig megtiltották a fogyasztói csoportok létrehozását. A rendelkezés betartását a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) ellenőrizte. A tavaly márciusban nyilvánosságra hozott jelentésben az NFH hangsúlyozta: a kilátástalan anyagi helyzetbe került családok kihasználhatóak, mert „kevésbé óvatosan reagálnak az olyan reménykeltő ajánlatokra, amelyek látszólag megoldást kínálnak problémájukra”. A meggondolatlan döntésekben az is nagy szerepet játszik, hogy a fogyasztói csoportokat szervező vállalkozások a fogyasztókat a szerződéskötést megelőzően félrevezető információkkal látják el, a szóban elhangzott tisztességtelen tájékoztatás és az aláírt szerződés áll szemben egymással - közölte az NFH. Hozzá tették, „a felügyelőségek a legtöbb esetben nem tudták a döntéshozatalhoz szükséges tényállást megfelelően tisztázni”, mivel az eljárás alá vont vállalkozások többsége egyáltalán nem vagy hiányosan teljesítette nyilatkozattételi kötelezettségét, továbbá a folyamatos cégjogi változások is nehezítették az ügyek felderítését. A felügyelőségek munkáját akadályozta az is, hogy a helyszíni szemlék nem vezettek eredményre, például megesett, hogy a vállalkozás bejegyzett székhelyének címén üres, lezárt telek volt található. Megállapították viszont, a vállalkozások székhelye szinte kivétel nélkül a főváros vagy Pest megye területén található címmel van bejegyezve, más megyék területén esetleg nem bejelentett irodákat működtetnek. Ezeknek a zavarosan működő, a kiszolgáltatott emberek megtévesztéséből hasznot húzó vállalkozásoknak a további szaporodását tiltja meg végleg a mostani törvénymódosítás. További törvényi változás, hogy január elsejétől minden nagyvállalat köteles fogyasztóvédelmi referenst alkalmazni, akinek elsődleges feladata a fogyasztói panaszok kezelése és kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi szervekkel. Újdonság az is, hogy minden fogyasztóvédelmi felügyelőség saját üzemeltetése alatt úgynevezett fogyasztóvédelmi rezsipontot fog létre hozni. A törvénymódosítás többi rendelkezése már novemberben hatályba lépett. Például az eddigi százmilliós bírságplafon ötszázmillió forintra emelkedett, a hatóság tapasztalatai szerint ugyanis a korábbi összegnek már nem volt igazán elrettentő hatása a multinacionális nagyvállalatok esetében. Új szabály, hogy amennyiben „kiszolgáltatott fogyasztókat” - idős és hiszékeny, esetleg fogyatékkal élő embereket - érintő megtévesztésről van szó, például termékbemutatóknál, akkor a hatóság figyelmeztetés helyett már az első alkalommal bírságot szab ki. Bevezették azt is, hogy a napi fogyasztási cikkeket árusító üzleteknek az elárusítótér nagyságához igazodó mennyiségű parkolóhelyet is biztosítaniuk kell. Régen várt és máris népszerű intézkedés, hogy a közszolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatainál az eddigi „ésszerű várakozási idő” meghatározást pontosította a törvény. Így a szolgáltatónak öt percen belül biztosítani kell az ügyintéző bejelentkezését.

(Magyar Hírlap, 2014. január 9., csütörtök, 8. oldal)



## Szigorítás a nem banki pénzügyintézeteknek

Szigorítani akar a lakossági hiteleket nyújtó, nem banki pénzügyintézetek működésén a szlovák kormány, amely azok tevékenységét a jövőben egy a nemzeti bank által odaítélhető licenchez kötné - közölte a szlovák pénzügyi tárca sajtóosztálya a Magyar Távirati Irodával tegnap. A nem banki pénzügyintézetek működési feltételeinek szigorítása annak a szlovák kormány által tegnap jóváhagyott koncepciónak a része, amely a fogyasztóvédelem erőteljesebbé tételét célozza a szlovák pénzügy piacon. A tervezetben szereplő intézkedések túlnyomó része 2015-ben, annak egyes elemei pedig az azt követő két évben léphetnek hatályba a szaktárca tervei szerint. A tervezet további lényeges eleme egy központi panasziroda létrehozatala, amely a pénzügyintézetekkel szemben az ügyfélpanaszokat vizsgálná ki. A távirati iroda közlése szerint a probléma súlyosságát jelzi, hogy Szlovákiában jelenleg átlagban az ország minden ötödik lakosa ellen folyik végrehajtási eljárás. (CSA)

(Magyar Hírlap, 2014. január 9., csütörtök, 9. oldal)

## Jön az állami szemétszállítás

Több mint 250 olyan település volt tavaly, amelyen a katasztrófavédelemnek kellett kijelölnie ideiglenes szolgáltatót a lakossági hulladék elszállítására, mert nem akadt olyan vállalkozás, amely önként engedélyért folyamodott volna az új szabályozás mellett. Ennek ellenére nem volt olyan helység, ahol akadozott volna a szemétszállítás.

Lakossági hulladékot január 1-je óta csak olyan cég szállíthat el, amelyben többségi önkormányzati vagy állami tulajdon van. Utóbbira ez idáig nem volt példa, de úgy tudjuk, a Magyar Nemzeti Vagyongazdálkodó még tavaly novemberben megegyezett a német tulajdonú Remondis Kft.-vel annak megvásárlásáról, az ügylet pedig már csak a Gazdasági Versenyhivatal jóváhagyására vár. Ha az adásvétel szabad utat kap, akkor az állami szereplő a többi közt Martfűn, Sümegen és Tapolcán viszi majd el a hulladékot.

A szabályozási változások mellett azonban a Remondis az egyetlen olyan külföldi tulajdonú közszolgáltató, amely kivonul a magyarországi piacról, míg a többi, nem magyar kézben lévő szemétszállító cég sok helyen alvállalkozóként működik tovább.

**Legalább 255 településen kellett hulladékszállítót kijelölnie a katasztrófavédelemnek tavaly a január 1-jén megváltozó jogszabályok miatt, a szemét elszállításában azonban sehol nem volt fennakadás. Közben az állam saját hulladékszállítót vásárolt, egyelőre azonban csak néhány települést szolgál ki.**

Jelentős átrendeződést hozott a J lakossági szemétszállítás terén január 1-je, mivel év eleje óta már csak olyan szolgáltató viheti el a hulladékot, amelyben többségi tulajdonosként megjelenik az önkormányzat vagy az állam. Utóbbi eddig nem képviseltette magát az iparágban. Lapunk azonban úgy értesült, a múlt év végén a Magyar Nemzeti Vagyongazdálkodó megegyezett a német tulajdonú Remondis Kft.-vel, hogy megvásárolja a magyarországi szemétszállító cégeit. Ha a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jóváhagyja a hozzá 2013. november 11-én beérkezett ügyletet, úgy az állam több kisebb településen is elláthatja ezt a közszolgáltatást. A versenyfelügyelet engedélye azonban ez esetben csak formáság, hiszen eddig nem volt állami szereplő a piacon.

A GVH honlapján található közlés szerint a vagyongazdálkodó a Remondis Magyarország Holding Kft., illetve a cégcsoporthoz tartozó Kun Hulladék Kft. 100 százalékát vásárolja meg. Ezzel pedig az állam szállítaná a szemetet például Sümegen, Tapolcán és Martfűn is. (A Remondis ennél több településen végezte a szolgáltatást, ám volt olyan önkormányzat - Szolnok, illetve Oroszlány - , amely maga vásárolta meg a német háttérű társaság helyi leánycégét.)

Martfű azért érdekes, mert ez volt az első olyan település tavaly, ahol új működési engedélyért folyamodó hulladékszállító hiányában a katasztrófavédelemnek kellett kijelölnie a - később állami

kézbe kerülő - szolgáltatót. Nem ez volt azonban az egyetlen ilyen település, ahol ideiglenes szemétszállítót kellett választani. A megyei katasztrófavédelmi igazgatóságok honlapja szerint legalább 255 településen áll elő ilyen helyzet, amelyben egyedül Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 207 esetben kellett beavatkozni a katasztrófavédelemnek. A megyében így például Ároktőn, Ózdon, Sajópüspökiben, Tiszaújvárosban vagy Abaújszántón nem volt olyan cég, amely január 1-jétől biztosította volna a hulladék elszállítását. Az országban hasonló sorsra jutott például Dorog, Nagykovácsi, Solymár, Hosszúpályi vagy éppen Pilismarót. (A 255 településnél valószínűleg több helyen kellett a katasztrófavédelemnek kijelölnie az ideiglenes szolgáltatót, ám több megyei igazgatóság honlapja nem tartalmazta az erre vonatkozó adatokat, az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság pedig nem tudott teljes listát lapunk rendelkezésére bocsátani.)

A katasztrófavédelemnél kérdésünkre közölték, minden érintett településen sikerült olyan szolgáltatót kijelölni, amely tudta vállalni az egyébként hulladékszállító nélkül maradó helység ellátását, így fennakadás a közszolgáltatásban sehol nem volt. A most kinevezett szolgáltatók azonban csupán ideiglenesen látják el a feladatot, az egyes önkormányzatoknak a kijelöléstől számítva kilenc hónap áll rendelkezésükre a probléma kezelésére.

Nagy György, a Köztisztasági Egyesület elnöke a Magyar Nemzetnek elmondta, a Remondis volt az egyetlen külföldi tulajdonú cég, amely a változások hatására kivonult az országból, míg a többi szereplő sok helyen alvállalkozóként folytatja tevékenységét a lakossági szemétszállításban.

(Magyar Nemzet, 2014. január 9., csütörtök, 1+13. oldal)

## **Nagy kormányzati tendert nyert a Vodafone Magyarország**

Óriási kormányzati mobiltelefon-szolgáltatási tendert nyert a Vodafone Magyarország Zrt. A társaság közlése szerint a keretszerződés által érintett kör több tízezer előfizetésre, több száz intézményre terjed ki, beleértve a minisztériumokat, kormányhivatalokat, rend- és közbiztonsági szerveket (például Országos Rendőr-főkapitányság, Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság), hatóságokat (Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Gazdasági Versenyhivatal), illetve többek között olyan intézményeket érint, mint például az Országos Mentőszolgálat. Az intézmények 2014. január 2-ától kezdhették meg a szerződéskötést a szolgáltatóval. A pályázat szerint a Vodafone két éven keresztül nyújtja az említett kormányzati szereplőknek, illetve állami intézményeknek a mobilszolgáltatást. (A pontos számok, a Vodafone ebből származó bevétele nem ismert.) Az Index információi szerint a megállapodás elsősorban a Telekomnak fájhat, mert ott akár 150 ezer SIM-kártyát érinthet, míg a Telenornál csak nagyjából 20 ezret. A már üzembe helyezett pénztárgépek több mint kilencven százalékában is Vodafone SIM-kártya található – mondta Diego Massidda, a Vodafone Magyarország vezérigazgatója.

(Napi Gazdaság, 2014. január 9., csütörtök, 3. oldal)

## **Az ünnepek után is sok volt a kifogás**

A decemberi ünnepi időszakot az idén is hosszabb felkészülés előzte meg. Ilyenkor az emberek a szokásosnál többet költenek tartós fogyasztási cikkekre és élelmiszerekre is. Mindebből következően december a vásárlások szempontjából kiemelt időszaknak tekinthető, és az ajándékok beszerzése közben ezúttal is előfordultak fogyasztói sérelmet eredményező helyzetek.

A múlt év utolsó hónapjában tartós használatra rendelt 230 termékre vonatkozó, illetve élelmiszerral kapcsolatos 43 írásbeli, telefonos, továbbá személyes fogyasztói panasz érkezett a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság hétfői telefonos ügyfélszolgálatára is mintegy 50 hívást fogadott a két ünnep között a tartós fogyasztási cikkek tárgyában.

Főleg a telefonos, illetve a személyes megkeresések kapcsán volt jellemző, hogy a hatóság munkatársa által adott részletes tájékoztatás elegendő volt az egyes fogyasztói problémák megoldásához, így hatósági eljárás nem volt indokolt. Szintén gyakori volt továbbá, hogy a fogyasztóvédelmi felügyelőségek hatáskör hiányában a megfelelő szervhez irányították az egyes fogyasztókat problémájuk kapcsán.

Az élelmiszerekkel kapcsolatos panaszok főleg a termékjelöléssel kapcsolatban vetődtek fel, például a termék csomagolásán feltüntetett összetevőkhöz képest a termék ténylegesen más tartalmaz. Ezen túlmenően több fogyasztó kifogásolta az egyes élelmiszerek minőségét (pl.: a sajt állaga, a szódavíz szénsav-tartalma, a mákos bejgli máktartalma).

Az élelmiszer-termékekkel kapcsolatban a hatóság szakemberei felhívják a figyelmet arra, hogy az élelmiszer-biztonsági előírásoknak megfelelés vizsgálata a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal és területi szerveinek hatáskörébe tartozik, az élelmiszereken található megtévesztő jelölések vonatkozásában a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni.

A tartós fogyasztási cikkekkel kapcsolatos panaszok gyakori tárgyai voltak a táblagépekkel és mobiltelefonokkal összefüggő meghibásodások. A fogyasztói megkeresések elsősorban arra irányultak, hogy a minőségi kifogáskor nem vettek föl jegyzőkönyvet; számosan a garanciális javítás elhúzódsát kifogásolták. Sok esetben jelezték továbbá a fogyasztók, hogy nem tudták felvenni a kapcsolatot az egyes szervizekkel.

A minőségi hibákkal kapcsolatban fontos kiemelni, hogy a fogyasztó kifogásáról a kereskedő jegyzőkönyvet köteles felvenni. Tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor az eladó a termékkel együtt köteles a fogyasztónak átadni a jótállási jegyet, amelynek tartalmi elemeit jogszabály határozza meg. Mivel a fogyasztó elsősorban (de nem kizárólag) a jótállási jeggyel érvényesítheti garanciális igényét, így a vásárláskor fokozott körültekintéssel járjunk el, és ellenőrizzék, megkapták-e a jótállási jegyet. Ha az eladó a jegyzőkönyv felvételével vagy a jótállási jegy átadásával kapcsolatos kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat. A felügyelőségek elérhetőségei hozzáférhetőek a következő linken; tessék kattintani!

Tűzet okozhatnak a nem megfelelően karbantartott fénycsőes lámpatestek

A sűrű januári hetekben, amikor a nap szinte elő sem bukkan, mesterséges világításra van szükség. Hagyományos, fénycsőgyújtóval bekapcsoló lámpatesteket nem csupán munkahelyi, kereskedelmi környezetben, hanem konyhákban, előszobákban és fürdőszobákban is sok helyen használnak. Itthon és a környező országokban egyaránt nagyon sok még a veszélyes lámpatest.

Éppen ezért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság folyamatosan vizsgálja ezt a termékkört.

A Mechanikai és Villamos Laboratórium nemrég háromfajta olyan fénycsőes lámpatestet is talált, amely nem felelt meg a műszaki, biztonságtechnikai feltételeknek.

A szakértők megállapították: a vizsgált termékek egyike sem teljesítette a biztonsági követelményeket, tüzet okozhatnak - a fojtótekerics túlmelegedett, és a környezetében lévő éghető anyagokat meggyújtotta - így égési sérülést és fulladást okozhatnak.

A tűz kialakulásának nagyobb a valószínűsége, ha a karbantartást elmulasztják és az élettartalma végén elromlott fénycsőgyújtót nem cserélik ki idejében.

A nem biztonságos lámpatestek esetében a hatóság elrendelte kivonásukat és visszahívásukat a forgalomból.

A veszélyes termékek magas aránya miatt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság továbbra is szükségesnek tartja a következő években a termékkör rendszeres, átfogó, hatékony ellenőrzését, termékbiztonsági vizsgálatokat, a veszélyes termékek kiszűrését a forgalomból.

A nem biztonságos lámpatesteket és az NFH által letiltott egyéb veszélyes termékek itt találhatóak

<http://infovilag.hu/hir-29009-az-unnepek-utan-is-sok-volt-kifogas.html>

(Infovilág, 2014. január 8., szerda)

**Ígéretek, rábeszélés, pszichikai nyomás - termékbemutató**

Egyes kereskedők különböző trükkökkel korlátozzák a vásárlókat a termékbemutató után járó nyolc munkanapos indokolás nélküli elállási joguk gyakorlásában. Ezt támasztják alá a Budapesti Békéltető Testülethez érkező kérelmek. A Testület ezért tapasztalatai alapján összeállította azt a nyolc aranyszabályt, amelyeket feltétlenül érdemes betartani, mielőtt egy termékbemutatóra vesszük utunkat. A fogyasztóvédelmi hatóság az eddiginél nagyobb szerepet kap az üzleten kívüli vásárlás kapcsán, hiszen 2014. január elsejétől be kell jelenteni az ilyen rendezvényeket - ezáltal hatékonyabban leplezhetik le a tisztességtelen kereskedelmi magatartást tanúsító vállalkozásokat. A Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai előtt lévő ügyekből jól látszanak azok a rendszeresen visszatérő problémák, amelyekkel a fogyasztók a termékbemutatókon, vagy egyéb - nem a vállalkozás üzletében történő - vásárlások alkalmával leggyakrabban szembesülnek. A termékbemutatók kapcsán a legtöbb panasz időskorú, nyugdíjas fogyasztóktól érkezik, akik - életkorukból, egészségi állapotukból fakadóan - az átlagnál könnyebben befolyásolhatóak, hiszékenyebbek, és nem is a szükséges körültekintéssel, odafigyeléssel járnak el a szerződéskötések kapcsán. Gyakori probléma, hogy a termékbemutatós cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereményt stb. ígérő szórólapokkal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak. Az eredetileg vásárolni nem is szándékozó fogyasztókat a vállalkozások alkalmazottai a rendezvényen erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős árkedvezmények ígéretével ösztönzik a vásárlásra, amelynek sok esetben a fogyasztók nem képesek ellenállni. Magukról a termékekről is a legtöbb esetben megállapítható, hogy a hatalmasnak, óriásinak titulált, csak ott és csak akkor igénybe vehetőnek mondott árkedvezmény ellenére azok vételára még így is többszöröse a valós forgalmi értéküknek. Szintén gyakori, hogy a fogyasztók a - sokszor irreálisan magas - vételár megfizetésére szerény jövedelmükből, nyugdíjukból nem is képesek, vagy azt csak magas kamatozású hitelből tudják megfizetni. Az is visszatérő kifogás a fogyasztók részéről, hogy a vásárlás során nem kaptak lehetőséget az írásbeli szerződés aláírás előtti elolvasására, vagy épp nem tartották fontosnak a szerződés áttanulmányozását, illetve az általuk aláírt szerződésből nem kaptak példányt. Sokszor előfordul, hogy az aláírt papír végül ellentétes tartalmú azzal a szóbeli tájékoztatással, amit az adásvétel során a vállalkozástól kaptak. Fontos tudni, hogy azokra a termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre, amelyek megkötésére vállalkozás és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül kerül sor, az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szabályai vonatkoznak. A rendelet leglényegesebb szabálya, hogy a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a termék kézhezvételének (szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napjától számított nyolc munkanap elteltéig indokolás nélküli elállási jog illeti meg, melyről a vállalkozás legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni. Gyakori jelenség, hogy sok fogyasztó próbál is élni az indokolás nélküli elállási jogával, azonban azt csak telefonon, vagy egyéb, nem igazolható módon teszik meg, ezzel pedig egyes vállalkozások visszaélnék és az elállást nem veszik figyelembe. A jogszabályon alapuló elállási jog kijátszására egyes termékbemutatós cégek újabban megfigyelhető trükkje az, hogy a szerződésben a vállalkozás üzletében, telephelyén megkötött ügyletnek tüntetnek fel olyan adásvételeket, amelyek ténylegesen nem is ott kötöttek meg. Az ilyen termékértékesítésekre már nem terjed ki a fenti rendelet hatálya, azaz ezekben az esetekben a vállalkozások a fogyasztókat a jogszabályban biztosított elállási joguktól jogellenesen megfosztják. Bizonyos kereskedők hasonló esetekben is biztosítanak elállási jogot a fogyasztók részére, azonban ez már nem jogszabályon, hanem szerződésen alapuló elállási jog. Ezért annak gyakorlására (pl. határidők, közlés módja stb.) nem a jogszabály, hanem a szerződés rendelkezései az irányadóak. A legtöbb probléma azonban kellő odafigyeléssel elkerülhető, a legfontosabb, hogy a fogyasztók minden esetben járjanak el körültekintően, betartva az alábbi jó tanácsokat: 1. Ingyenes orvosi vizsgálat, különböző nyeremények, ajándékok ígérete esetén már előre készüljenek fel annak lehetőségére, hogy termékek megvásárlása is szóba kerülhet. 2. Mérjék fel, hogy szükségük van-e az ajánlott termékre és a vételárát ki is tudják-e fizetni. 3. Tudjanak nemet mondani olyan ajánlatra, amely ténylegesen nem érdekli őket. 4. Vásárlás esetén az aláírás előtt gondosan olvassák el a szerződést és egyéb iratokat (pl. kölcsönigénylést) és mindenből kérjenek is el egy példányt. 5. Ha valamit nem értenek

a szerződésben, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát.6. Győződjenek meg arról, hogy van-e elállási joguk arra az esetre, ha később meggondolnák magukat, és mik az elállási jog gyakorlásának a pontos feltételei.7. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot a - lehetőleg fiatalabb, ilyen téren tapasztaltabb - családtagjaiktól, ismerőseiktől, és ennek tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást.8. Az indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg, az elállási nyilatkozat elküldésének vagy átvételének későbbi igazolhatósága érdekében.

<http://orientpress.hu/123187>

(orientpress.hu, 2014. január 8., szerda)

## **Veszélyes fénycsövek**

A nem megfelelően karbantartott lámpatestek tüzet okozhatnak. Sőt, nagy a fulladás kockázata is. Ismét teszteltek a fogyasztóvédők.

A szürke januári hetekben, amikor a nap szinte soha nem bukkan elő, egyaránt nagy szükség van a lámpatestekre az épületekben, a lakásokban és a munkahelyeken is. Hagyományos, fénycsőgyújtóval bekapcsoló lámpatesteket nem csak munkahelyi, kereskedelmi környezetben, hanem konyhákban, előszobákban és fürdőszobákban is sok helyen használnak. Az Európai Unióban azonban sajnos nagy számban fellelhetőek veszélyes lámpatestek is.

Mindezek alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság folyamatosan vizsgálja a kérdéses termékkört. A Mechanikai és Villamos Laboratórium a közelmúltban három fajta olyan fénycsöves lámpatestet is talált, amelyek veszélyesek lehetnek.

A szakértők megállapították, hogy a vizsgált termékek egyike sem teljesítette a biztonsági követelményeket, tüzet okozhatnak. A lámpa egyik része, a fojtótekercs ugyanis túlmelegedett, és a környezetében lévő éghető anyagokat meggyújtotta – így ezek a portékák az égési sérülés és a fulladás súlyos kockázatát jelenthetik a fogyasztók számára. A nem biztonságos lámpatestek esetében a hatóság elrendelte azok forgalomból történő kivonását és visszahívását.

A tűz kialakulásának nagyobb a valószínűsége, ha a karbantartást elmulasztják és az élettartalma végén meghibásodott fénycsőgyújtót nem cserélik ki időben.

A veszélyes termékek magas aránya miatt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság továbbra is szükségesnek tartja a következő években a termékkör rendszeres, átfogó, hatékony ellenőrzését, termékbiztonsági vizsgálatokat, a veszélyes termékek forgalomból való kiszűrését.

A nem biztonságos lámpatesteket és az NFH által letiltott egyéb veszélyes termékeket az alábbi linken éri el.

Amennyiben úgy véli, hogy az Ön által vásárolt termék nem biztonságos, itt jelezheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére.

[http://kapos.hu/hirek/kek\\_hirek/2014-01-08/veszelyes\\_fenycsovek.html](http://kapos.hu/hirek/kek_hirek/2014-01-08/veszelyes_fenycsovek.html)

(kapos.hu, 2014. január 8., szerda)

## **Mágnesek forradalmasíthatják a mobilok csatlakozóit**

Mágneses csatlakozót kínál a telefongyártóknak a Nano Magnetics. A vállalat szerint a Nanoport névre keresztelt megoldásával a készülékek "építőkökévé" válnának: több eszköz egy nagy kijelzőt alkothatna és a perifériák csatlakoztatása is könnyebb lenne.

Új technológiával kapcsolná össze az okostelefonokat autókkal, külső tárolókkal vagy akár egymással a Nano Magnetics. A vállalat szerint a Nanoport nevű mágneses csatlakozó

a telefonok kijelzőjének kiterjesztésére vagy megosztására is alkalmas lehet, de akár az autók multimédiás rendszeréhez is kapcsolódhatunk vele. A vállalat a Las Vegas-i CES-en vázolta fel a technológiát, és azt reméli, hamarosan a telefongyártók lecsapnak a benne rejlő lehetőségekre.

A Nanoport egy új típusú csatlakozó, amelynek a célja az elektronikai kapcsolat megteremtésén kívül az, hogy az egymáshoz csatlakozó eszközöket valóban egymáshoz is rögzítse. A Nanoport apró neodímium mágneseket használ, ha pedig szorosabb csatlakozásra van szükség, elektromágnesekkel is kiegészíthető, erre például autókban lehet szükség, ahol a telefon rázós úton könnyen leeshet a műszerfali tartóról. A szabvány támogatja a vezeték nélküli töltést és az USB adatátvitelt is.

A cég szerint a Nanoporton keresztül az eszközök egymásra és egymás mellé téve is képesek lesznek kommunikálni, a technológia pedig számos lehetőséget nyithat a mobilkészülékek területén. Az okostelefonok vagy tabletek egymáshoz illesztve akár egy nagy kijelzőt is alkothatnak, de egyszerűen csatlakoztathatók hozzájuk külső akkumulátorok, kamerák, tárolók vagy egyéb perifériák is.

A Nano Magnetics vezérigazgatója Tim Szeto szerint a technológia gyakorlatilag "építőkövekké" változtatja a készülékeket, amelyekből új eszközök hozhatók létre. Az apró, 35 fős kanadai vállalat eredetileg mágneses játékokkal foglalkozott, nevéhez fűződnek például a Nanodots építőelemek. A fogyasztóvédelemmel ugyanakkor meggyűlik a bajuk - ami valahol érthető is, hiszen parányi, könnyen lenyelhető, ráadásul erősen mágneses játékokról van szó.

Az egyelőre kísérleti fázisban lévő technológia fő problémáját az eltérő gyártótól származó eszközök csatlakoztatása jelentheti, hiszen a mágneses portok a készülékek más-más részén kaphatnak helyet - ez azonban hagyományos mágnesezhető fémekkel kiküszöbölhető. A Nanoportot a cég szerint a jövőben a moduláris készülékek is alkalmazhatják, mint a Motorola Project Ara névre hallgató koncepciója, amelynél a telefon egyes részei cserélhetők - így nincs szükség rá hogy az egész telefont lecseréljük, ha növelni szeretnénk annak teljesítményét. A cég szerint megoldásukkal a hardver- és szoftverfejlesztők előtt egyaránt új lehetőségek nyílnak meg.

[http://www.hwsz.hu/hirek/51573/?utm\\_source=hwsz\\_rss&utm\\_medium=feed&utm\\_campaign=Feed:+HWSW](http://www.hwsz.hu/hirek/51573/?utm_source=hwsz_rss&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+HWSW)

(HWSZ, 2014. január 8., szerda)

## **Mire figyeljenek termékbemutatón történő vásárlás során?**

Ha termékbemutató, akkor nyolc munkanapos indokolás nélküli elállási jog - számtalan közlemény figyelmeztette már a fogyasztókat az elállás e speciális lehetőségére. Szólni kell azonban arról is, hogy egyes kereskedők újabban különböző trükkökkel korlátozzák a vásárlókat e joguk gyakorlásában, ezt támasztják alá a Budapesti Békéltető Testülethez érkező kérelmek. A Testület ezért tapasztalatai alapján összeállította azt a nyolc aranyszabályt, amelyeket feltétlenül érdemes betartani, mielőtt egy termékbemutatóra vesszük utunkat.

A fogyasztóvédelmi hatóság pedig az eddignél nagyobb szerepet kap az üzleten kívüli vásárlás kapcsán, hiszen 2014. január elsejétől be kell jelenteni az ilyen rendezvényeket - ezáltal hatékonyabban leplezheti le a tisztességtelen kereskedelmi magatartást tanúsító vállalkozásokat.

A Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai előtt lévő ügyekből jól látszanak azok a rendszeresen visszatérő problémák, amelyekkel a fogyasztók a termékbemutatókon, vagy egyéb - nem a vállalkozás üzletében történő - vásárlások alkalmával leggyakrabban szembesülnek. A termékbemutatók kapcsán a legtöbb panasz időskorú, nyugdíjas fogyasztóktól érkezik, akik - életkorukból, egészségi állapotukból fakadóan - az átlagosnál könnyebben befolyásolhatóak, hiszékenyebbek, és nem is a szükséges körültekintéssel, odafigyeléssel járnak el a szerződéskötések kapcsán. Gyakori probléma, hogy a termékbemutatós cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereményt stb. ígérő szórólappal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak. Az eredetileg



vásárolni nem is szándékozó fogyasztókat a vállalkozások alkalmazottai a rendezvényen erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős árkedvezmények ígéretével ösztönzik a vásárlásra, amelynek sok esetben a fogyasztók nem képesek ellenállni. Magukról a termékekről is a legtöbb esetben megállapítható, hogy a hatalmasnak, óriásinak titulált, csak ott és csak akkor igénybe vehetőnek mondott árkedvezmény ellenére azok vételára még így is többszöröse a valós forgalmi értéküknek. Szintén gyakori, hogy a fogyasztók a - sokszor irreálisan magas - vételár megfizetésére szerény jövedelmükből, nyugdíjukból nem is képesek, vagy azt csak magas kamatozású hitelből tudják megfizetni.

Az is visszatérő kifogás a fogyasztók részéről, hogy a vásárlás során nem kaptak lehetőséget az írásbeli szerződés aláírás előtti elolvasására, vagy épp nem tartották fontosnak a szerződés áttanulmányozását, illetve az általuk aláírt szerződésből nem kaptak példányt. Sokszor előfordul, hogy az aláírt papír végül ellentétes tartalmú azzal a szóbeli tájékoztatással, amit az adásvétel során a vállalkozástól kaptak. Fontos tudni, hogy azokra a termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre, amelyek megkötésére vállalkozás és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül kerül sor, az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szabályai vonatkoznak. A rendelet leglényegesebb szabálya, hogy a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a termék kézhezvételének (szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napjától számított nyolc munkanap elteltéig indokolás nélküli elállási jog illeti meg, melyről a vállalkozás legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni. Gyakori jelenség, hogy sok fogyasztó próbál is élni az indokolás nélküli elállási jogával, azonban azt csak telefonon, vagy egyéb, nem igazolható módon teszik meg, ezzel pedig egyes vállalkozások visszaélnek és az elállást nem veszik figyelembe.

A jogszabályon alapuló elállási jog kijátszására egyes termékbemutató cégek újabban megfigyelhető trükkje az, hogy a szerződésben a vállalkozás üzletében, telephelyén megkötött ügyletnek tüntetnek fel olyan adásvételeket, amelyek ténylegesen nem is ott kötöttek meg. Az ilyen termékértékesítésekre már nem terjed ki a fenti rendelet hatálya, azaz ezekben az esetekben a vállalkozások a fogyasztókat a jogszabályban biztosított elállási joguktól jogellenesen megfosztják. Bizonyos kereskedők hasonló esetekben is biztosítanak elállási jogot a fogyasztók részére, azonban ez már nem jogszabályon, hanem szerződésen alapuló elállási jog. Ezért annak gyakorlására (pl. határidők, közlés módja stb.) nem a jogszabály, hanem a szerződés rendelkezései az irányadóak.

A legtöbb probléma azonban kellő odafigyeléssel elkerülhető, a legfontosabb, hogy a fogyasztók minden esetben járjanak el körültekintően, betartva az alábbi jó tanácsokat:

1. Ingyenes orvosi vizsgálat, különböző nyeremények, ajándékok ígérete esetén már előre készüljenek fel annak lehetőségére, hogy termékek megvásárlása is szóba kerülhet.

2. Mérjék fel, hogy szükségük van-e az ajánlott termékre és a vételárát ki is tudják-e fizetni.

3. Tudjanak nemet mondani olyan ajánlatra, amely ténylegesen nem érdekli őket.

4. Vásárlás esetén az aláírás előtt gondosan olvassák el a szerződést és egyéb iratokat (pl. kölcsönigénylést) és mindenből kérjenek is el egy példányt.

5. Ha valamit nem értenek a szerződésben, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát.

6. Győződjenek meg arról, hogy van-e elállási joguk arra az esetre, ha később meggondolnák magukat, és mik az elállási jog gyakorlásának a pontos feltételei.

7. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot a - lehetőleg fiatalabb, ilyen téren tapasztaltabb - családtagjaiktól, ismerősöktől, és ennek tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást.

8. Az indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg, az elállási nyilatkozat elküldésének vagy átvételének későbbi igazolhatósága érdekében.

[http://www.news4business.hu/tippek/article.php?id=159&referer\\_id=rss](http://www.news4business.hu/tippek/article.php?id=159&referer_id=rss)

(news4business.hu, 2014. január 8., szerda)

## Panaszkönyv

Belegondoltak már abba, hogy napjában többször is ügyfélé válunk, hiszen szolgáltatást veszünk igénybe hogyha a vízőrát írattjuk át, vagy a folyószámlánkról pénzt utalunk, ügyfélként pedig szeretjük, ha az ügyeink nem maradnak félbe.

Ügyintézés, a tevékenység, amely jó eséllyel mindannyiunk életében dobogós helyen van a legkevésbé kívánatos dolgok versenyén. Az emberek többsége így gondol rá, ügyeket intézni időigényes, fárasztó, és előfordul, hogy még eredménytelen is. Hogy manapság mennyire működik, vagy mennyire nem működik az ügyintézés, azt rejtett kamerás felvétellel mutatja be a műsor, a stáb szolgáltatókat járt végig, arra voltak kíváncsiak, hogy mennyi idő alatt tudják elintézni, amit akarnak, milyen körülmények között kell várakozni, illetve arra is, hogy mennyire felkészültek, kedvesek és segítőkészek az ügyintézők.

Az OTP-ben a februártól életbe lépő ingyenes készpénzfelvételről tájékoztak a műsor készítői. A T-Mobilnál pedig egyből sorra kerültek. A riport készítői jó tapasztalatokat szereztek körútjukon.

Fülöp Zsuzsanna szóvivő, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: - Szerencsére el tudom mondani, és tényleg kivételes az, hogy a mi szakmánkban valami pozitívumról is be tudunk számolni, egyértelműen a mi ellenőrzési eredményeink, amit a témában végeztünk az utóbbi években, ezt igazolják vissza, tehát az ügyfélszolgálatok kialakításával, működési rendjével összefüggő vizsgálataink hasonlóan pozitív eredményeket hoztak, illetve ahol apróbb hiányosságok mutatkoztak, ott is azt tapasztaltuk, hogy ha cégek roppant együttműködők velünk. (...)

(Hír Tv: Panaszkönyv, 2014. január 8., szerda)

## GVH: Egymilliárdos kartellbírság

Most először fizetett ki jutalmat egy feljelentőnek a Versenyhivatal - tizenegy irodaszer-forgalmazó osztotta fel a teljes piacot

**Először fizetett jutalmat egy feljelentőnek a Gazdasági Versenyhivatal. A hatóság több mint egymilliárd forint bírságot szabott ki az így kapott információk segítségével feltárt kartell ügyében. Az informátort a bírság egy százalékával jutalmazzák.**

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) összesen egymilliárd-hárommillióhatszázézer forintra bírságolt tizenegy irodaszer-forgalmazó céget kartellezés miatt - jelentették be tegnap a hatóság sajtótájékoztatóján. A 2011. szeptember 6-án kezdődött és tavaly december 12-én lezárult eljárás az első, amely egy olyan informátori bejelentésre alapozva indult, melyért díjat fizetett a GVH. A feljelentői jutalom kifizetésére korábban azért nem volt példa, ugyanis arra akkor van lehetőség, ha az informátor nélkülözhetetlen bizonyítékot szolgáltat a kartellezés bizonyítására, vagy bejelentés alapján rajtaütéskor ilyen dokumentumot talál a helyszínen a hivatal. Az informátori díj a kiszabott bírság egy százaléka, de legfeljebb ötvenmillió forint lehet. A jutalom jelenleg jövedelemadó-köteles, de júliustól már adómentes lesz. A vizsgálat során a GVH bírósági engedéllyel hat hajnali rajtaütést tartott. A hatóság vizsgálata kiderítette, hogy 2008-ban ezek az irodaszereket forgalmazó társaságok áregyeztetést folytattak és felosztották a piacot. A következő évben három vállalat kötött területfelosztó megállapodást. A 2008 és 2011 közti időszakban pedig 19 közbeszerzésen egyeztettek ajánlataikat a megbírságolt cégek. A tendereken az ajánlati árak százhatvanezer és kétmilliárd forint között szóródtak. A legkisebb bírságot, egymillió forintot az Active Office Kft.-



nek kell fizetnie, a legnagyobb, hatszázmillió forintos bírságot a Gyárt-ker Kft.-re szabták ki. Utóbbi cég már felszámolás alatt áll, ezért bizonytalan, hogy behajtható lesz-e a büntetés. A GVH a bírság behajtása érdekében még a büntetés kiszabása előtt kezdeményezte, hogy a cég eszközeinek egy részét vegyék zár alá. Juhász Miklós, a GVH elnöke az ügyet nyilvánosságra hozó tegnapi sajtótájékoztatón elmondta, hogy az utóbbi öt évben mintegy hatvan kartelleljárást indított a hivatal. Emlékeztetett rá, hogy a nemzetközi adatok szerint a feltárt kartellek a valós szám 15 százalékát jelentik. A versenyhatóság tapasztalatai szerint a kartellek tíz-negyven százalékkal emelik az árat. Azok lehetnek árbefolyásolók, piacfelosztók, vagy akár termékmennyiség-, illetve kapacitás felosztók is. Juhász Miklós újságírói kérdésre válaszolva közölte, hogy már megérkeztek az érintett pénzügyintézetek fellebbezése a versenyhivatalhoz abban az ügyben, amelyben közel tucatnyi hazai bankot büntetett meg a GVH összesen közel 9,5 milliárd forintra, a végtörlesztés összehangolt akadályozása miatt. A GVH arról is beszélt, hogy a TV2 eladása kapcsán február elejéig nincs semmi tennivalója a hivatalnak. Ám ha bejelentés érkezik hozzájuk, vagy a rendelkezésre álló információk ezt szükségessé teszik, akkor eldöntik, indítanak-e versenyjogi vizsgálatot

(Magyar Hírlap, 2014. január 10., péntek, 10. oldal)

## **Sok a kifogás karácsony után**

Az év utolsó hónapja a vásárlások szempontjából kiemelt időszaknak számít.

Bárhol és bármikor megtörténhet a vásárlókkal, hogy egy hibás termékbe futnak bele a beszerzés során. Ennek lehetősége az ünnepek alatt jócskán megnő, mivel nagyságrendekkel többen vásárolnak. 2013 decemberében közel 230 darab tartós használatú termékkel, illetve 43 élelmiszerral kapcsolatos írásbeli, telefonos, továbbá személyes fogyasztói panasz érkezett be országos szinten az egyes megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez. Az élelmiszerekkel kapcsolatos panaszok főleg a termékmegjelöléssel kapcsolatban merültek fel, így több jelzés is érkezett azzal összefüggésben, hogy a termék csomagolásán feltüntetett összetevőkhöz képest a termék ténylegesen mást tartalmaz. Számos panaszos a tartós fogyasztási cikkeket érintő panaszok főleg a táblagépek és mobiltelefonok meghibásodásáról szóltak. A fogyasztói megkeresések elsősorban arra irányultak, hogy a minőségi kifogás megtételekor nem vettek fel jegyzőkönyvet, elhúzódtott a garanciális javítás és nem tudták felvenni a kapcsolatot a szervizekkel. A minőségi hibáknál fontos kiemelni, hogy a fogyasztó kifogásáról a kereskedő jegyzőkönyvet köteles felvenni. Tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor az eladó a termékkel együtt köteles a fogyasztó részére jótállási jegyet átadni, amelynek tartalmi elemeit jogszabály határozza meg. Javítás, csere, levásárlás - Ha a nálunk vásárolt termék nem felel meg az ügyfél igényeinek, mert kicsi, nagy, nem tetszik a színe, már van belőle egy otthon, vagy műszaki cikk esetén például nem működik, a vásárlást követő három napon belül visszaadjuk az árát, ezen túl pedig három lehetőség közül választhatnak: javítás, csere vagy levásárlás - utalvány formájában - mondta el kérdésünkre egy nagy bevásárlóközpont helyettes főpénztárosa. Három napon belül A leggyakrabban a műszaki cikkekre (mobiltelefon, számítógép, egyéb háztartási kisgépek), lábbelikre érkeznek bejelentések. Hibás termék esetén első körben javításra vagy cserére, második körben árleszállításra vagy vételár visszatérítésre kötelezett a kereskedő, ha a hiba gyártási eredetű. Amennyiben a termék kötelező jótállás alá tartozik, és a fogyasztó a vásárlástól számított 3 munkanapon belül jelent be csere iránti igényt, annak teljesítését a kereskedő nem tagadhatja meg, ha a hiba a rendeltetészerű használatot akadályozza - mondta el dr. Jacsó Péter, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének felügyelőségvezető-helyettese, majd hozzátette, hogy abban az esetben, ha a termék nem minőségi hibás, de valamilyen oknál fogva nem felel meg a fogyasztónak (méretben, színben stb.), akkor a kereskedő nem köteles cserélni a terméket, vagy visszaizetni a vételárat, ez az ő döntésétől függ. Ugyanakkor a felek megállapodhatnak abban is, hogy a fogyasztó „levásárolja” a vételárat (erről célszerűbb már a vásárláskor érdeklődni a vásárlóknak). Kérhetnek segítséget -

A felügyelőség a minőségi kifogások intézése során annak vizsgálatára jogosult, hogy a fogyasztó minőségi kifogásáról vettek-e fel jegyzőkönyvet. Ha a jegyzőkönyv felvétele elmarad, a felügyelőség előtt eljárás kezdeményezhető a vállalkozással szemben. - Amennyiben a fogyasztó minőségi kifogását a kereskedő nem rendezi (például megtagadja a javítást, vagy a cserét), úgy békéltető testülethez vagy bírósághoz lehet fordulni az igényérvényesítés érdekében - tájékoztatott dr. Jacsó Péter felügyelőségvezető- helyettes.

## Felemás tapasztalatok

Az egyik nyíregyházi szupermarketben vásároltam meg a keresztfiam karácsonyi ajándékát, egy asztali számítógéphez való hangszórót. Akkor nagyon örült neki, mert az övé egy héttel előtte ment tönkre, de nem sokáig lehetett boldog, mert amikor be szeretttük volna kapcsolni, kiderült, hogy nem működik - mesélt tapasztalatairól Andrejkó Csilla. Egy másik olvasónk hibás kerámiabevonatú palacsintasütőt vásárolt, amiben odaégett az étel. Mikor visszavitte, elutasításul ezt az indoklást olvasta: „Szemrevételezés után természetes elhasználódást látok a terméken, ezért a kifogást nem tudom elfogadni.”

(Kelet-Magyarország, 2014. január 9., csütörtök, 3. oldal)

## Jönnek a trafikosított nyelviskolák?

Ellenőrzése alá vonná a kormány a nyelvoktatási piacot, de a szakmai érdekképviseletek ellenállása megtörte az igyekezetet. Szakemberek szerint egyértelműen látszik, hogy a piac átalakítását nem szakmai, hanem politikai szempontok vezérlik.

Bár idáig úgy látszott, hogy az új felnőttoktatási törvény értelmében a nyelvoktatási piac minden szereplője köteles lesz az állami engedélyeztetési procedúrának alávetni magát, most már biztosra vehető, hogy a nyelvoktatásban ezentúl is megmarad az önkéntes akkreditáció elve. Azokra a magántanárokra és nyelviskolákra, akik kizárólag piaci alapon, tehát állami, illetve uniós támogatás nélkül szeretnének működni, továbbra is csak a szolgáltatási és a fogyasztóvédelmi törvények vonatkoznak. Felröppent az is, hogy megfelelő hazai végzettséghez kötik a nyelvtanárok munkáját, ellehetetlenítve az anyanyelvi tanárokat, de a december 31-ei kormányrendelet értelmében lényegében az eddigiekhez hasonló feltételek mellett dolgozhatnak tovább.

Ha azonban egy nyelviskola pályázati forrásokhoz és áfamentességhez akar jutni, akkor az eddigi akkreditáció helyett mostantól egy szigorúbb engedélyeztetési eljárásról kell keresztülmennie. A szigorítás a visszaélések kiszűrésének jegyében történik, ám a kritikusok szerint ez inkább a kormányközeli cégek felemelkedésének a csatornája. Az új engedélyeztetési rendszer ráadásul jelentős pluszkiadásokat ró a szolgáltatókra, akiknek rendelkezniük kell megfelelő termékkel, világosítással vagy kerekesszék-tárolóval, miközben kötelesek legalább egymillió forintos letéti díj befizetésére; munkaügyi ellenőrzéseket kapnak, és ami a leginkább sérelmezett: napi szintű, részletes adminisztrációs kötelezettség sújtja őket, amit csak a nagy iskolák bírnak kapacitással. Ha a törvény rendelkezéseit minden szolgáltatóra kiterjesztették volna, akkor ellehetetlenültek volna a kisebb nyelviskolák és a magántanárok is, olyan aggályokról nem beszélve, hogy ha mindent előre engedélyezni kell, akkor a nyelviskolák a piac dinamikusan változó igényeit sem képesek kiszolgálni.

A plusz teher vállalása, illetve az engedély megszerzése azonban kifizetődő lehet: az ilyen nyelviskolák állami támogatásban részesülhetnek – legalábbis ha nyernek a pályázatokon. Nagy kérdés persze, hogy milyen pályázati leosztás érvényesül. A Nyelvtudásért Egyesület egyik szakembere szerint a pályázati jelentkezéshez szükséges állami engedély feltételei eleve a nagyobb – és nemegyszer a kormányzat által preferált – nyelviskolákra lettek szabva, akik megszerzett versenyelőnyüket kihasználva a kisebbeket jellemzően alvállalkozásban foglalkoztatják. Így hosszú távon a piac átrendeződése várható, ami a jelek szerint nem kedvez a minőségi szolgáltatásoknak. Szakmai berkekben lobbierdekeket sejtene a nyelvoktatásra vonatkozó törvényalkotói munka

hátterében, már csak amiatt is, mivel a minisztériumi egyeztetéseken részt vevő szakmai szervezetek némelyike mögött kiemelt állami támogatást elnyert érdekeltségek is állnak.

Az állami támogatás témakörébe tartozik, hogy 2010 őszén megszűnt a felnőttképzés szakképzési hozzájárulásból való leírhatósága, ami óriási érvágás volt a nyelviskoláknak, de túlélték. Ennek kompenzációjaként két évig vártak a 2012 őszén kiírt TÁMOP 2.1.2.pályázatra, ami egy 9 milliárd forintos uniós projekt, ami a lakosság idegennyelv- és informatika-tudását hívatott fejleszteni, ingyenes tanfolyamok révén. A vidéki és a kisebb nyelviskolák nem rendelkeznek akkora tőkével, hogy megelőlegezhessék a képzések költségeit, így labdába sem rúghatnak. Másrészt a pályázati kiírás miatt létrejöttek olyan projektcégek, amelyek korábban nem oktattak például informatikát, de így nagy pénzekhez, versenyelőnyhöz jutottak. Ezekbe a képzésekbe ráadásul nincsenek minőségi garanciák beépítve, igaz, ha valaki ingyen kap oktatást, akkor aligha reklamálhat. Így kerülhettek be a képzési programjukra legalább 100 millió forintos támogatást elnyert, top 15-be kevésbé érdemesnek tartott nyelviskolák is.

[http://hetek.hu/hatter/201401/jonnek\\_a\\_trafikositott\\_nyelviskolak](http://hetek.hu/hatter/201401/jonnek_a_trafikositott_nyelviskolak)

(hetek.hu, 2014. január 9., csütörtök)

## „Hívása fontos számunkra” – Telefonos ügyfélszolgálat-teszt 2.0

Januártól a telefonos ügyfélszolgálatok nem várakoztathatják öt percnél tovább ügyfeleiket. Elvben legalábbis. És a gyakorlatban? Múlt évben ígértük: újra teszteljük őket.

Tavaly év végén férjem díjsomagot szeretett volna váltani, gondolta, egyik hétköznap, késő este pikk-pakk el is intézi otthonról. Háromnegyed 11 körül felhívta a szolgáltatót. Bő ötven perc után fel is vették a telefont (addig megnéztünk egy részt a Maffiózókból). Udvariasan közölték velem, hogy rossz volt a menüpont, és 11 előtt kellett volna telefonálnia, az illetékes ugyanis már elment... Elszánt ember lévén másnap délelőtt újra próbálkoztam, azt hitte, immár egyértelműek számára a menüpontok, és elsőre a megfelelő ügyintézőhöz kapcsolják, de nem. Durván húsz perc várakozás után át kellett irányítani egy másikhoz, aki közölte, hogy ezt az ügyet csak személyesen lehet elintézni, telefonon nem. Vagyis várakozás majdnem másfél óra, eredmény nuku. Azóta életbe lépett a fogyasztóvédelmi törvény új szabálya: az ügyfélszolgálatok nem várakoztathatnak öt percnél tovább semmilyen ürüggyel. Lássuk!

Telenor Magyarország

Hétköznap 18.15. Én tárcsázok, ők üdvözlnek, udvariasan közlik, hogy rögzítik a beszélgetést (rendben, csak jussunk el addig). Hallgatom a zenét, pontosabban egy szám ismétlődő refrénjét. 15 másodpercenként a türelmemet kérik. Kell is az ide: várok, mi mást tehetnék? Lassan hét percnél járunk, ebből csúnya bukás lesz. Várok, várok és várok. Vajon van bármilyen következménye annak, ha túllépik (jelentősen) az előírt öt percet? Ilyeneken morfondírozom. Több mint negyedóra. Végre felveszik. Az óra 21 perc, 27 másodpercet mutat. Egye fene, másnap kapnak egy újabb esélyt.

Másnap délelőtt, 10:33. Menüpontok felsorolása, majd ismét ugyanaz a zene, de most nem kérik "szíves türelmemet" 15 másodpercenként. Pedig ugyanazt a számot hívtam. Öt percen túl járunk, majd tizen, semmi. Csöng a mobilom, felvegyem? Felveszem, a jelek szerint időm, mint a tenger.

Elintézem a telefont is, elküldök még egy sms-t, felmegyek a netre, a zene igazán nem zavar abban, hogy elolvassak pár cikket. Nézem az órát, több mint húsz perc telt el. Ez komoly? Gondolkodóba esem. Letegyem? Most már kivárom, még ha bele is csúszom az ebédszünetbe. Újabb öt perc. És még újabb öt, végül a vonal magától megszakad. Több mint félóra telt el. No komment, tényleg.

Magyar Telekom

Először őket is hétköznap este hívom. Azzal kezdik, hogy tájékoztatnak a kevésbé forgalmas időszakokról, arra ösztönözve, hogy reggel 7 és 8 óra között, vagy kora délután próbálkozzak. Meghallgatom a menüpontokat, valamint a szokásos szöveget arról, hogy rögzítik a beszélgetést

(mintha ez a rész jóval rövidebb lenne, mint decemberben volt). Most az a taktikám, hogy nem nyomok menüpontot, hátha felveszik így is. És valóban, 3 perc 20 másodperc után beleszólnak a telefonba. Éljen! Másnap azért megnézem, megismétlik-e a bravúrt.

Teszt 2. Numerikus jelszavam kéznél, meghallgatom a hangazonosítás előnyeit, ez még belefér, gondolom, nézem az órát, és tényleg, alig három perce tárcsáztam. Tartom a telefont, kezdek nagyon unatkozni, de sebjaj, érdekel a hatékonyságuk. Tíz perc után azon gondolkodom, lehet, hogy munkaidő kellős közepe ide vagy oda, mindenki most szeretné őket elérni? Tizenkét perc után veszik fel.

Vodafone Magyarország

Első próbálkozásra ismét egy hétköznap este. Üdvözölnék a "korlátlan beszélgetések birodalmában". Tájékoztatnak erről-arról, majd udvariasan közlik, hogy jelenleg minden ügyintézőjük foglalt. A legrosszabbra számítok, de hamar kiderül, hogy pesszimista voltam, alig több mint három perc után ugyanis felveszik! Grat.

Másnap délelőtt ismét tárcsázok, lelkesen, mert én tényleg annak drukkolok, hogy a szolgáltatók többségének sikerüljön a mutató, és ne csak egyszer. A köszöntő szöveg ugyanaz, elmondják még a rögzítés szabályait, majd ismét közlik, hogy jelenleg nincs kihez kapcsoljanak. Három perc után ezt megismétlik, de vigasztalnak: "hívása fontos számunkra, kérjük tartsa!". Tartom. Letelik az öt perc, a biztatás ugyanaz. Hat perc tíz másodpercnél veszik fel. Ez még talán oké.

Főtáv

Először alig valamivel este hat óra előtt tárcsázok. Rögzíteni fogják, amit mondok, tudom meg. (Van még bárki ebben az országban, aki nem tudja, hogy ez mindenhol így megy?) Rendben, megtudom azt is, hogy ha nem járulok hozzá, akkor ezt jelezhetem a beszélgetés során (tök jó, ezt mondjuk nem hallottam még). Két percnél járunk, amikor közlik, hogy rossz időpontban telefonálok, munkatársaik "nem állnak rendelkezésre". Kicsit meglepődöm, akkor miért nem ezzel kezdték? Furfangos leszek, mi van, ha műszaki problémám van? Akkor sem elérhetők? És ha itthon fagyoskodom a két gyerekkel? Újrahívom őket, a műszaki hibabejelentés gombot nyomom meg, azonnal, értsd, azonnal felveszik, alig több, mint két perc telt el. Akkor tehát mégis.

T-Home

Ismét számlázással kapcsolatban érdeklődnék. Udvarias köszöntés, személyre szabott ügyfélszolgálattal biztatás, hajlok rá, hogy elhiggyem az előző pozitív tapasztalatok után. És tényleg, világos menüpontok, előtte, közben semmi felesleges rizsa, és ami a lényeg: három perc után beleszól a segítőkész hang. Felbátorodva és pozitív hozzáállással másnap újraprobálkozom. És láss csodát, a dolog megismétlődik: szinte másodpercre pontosan ugyanannyit vártam.

Díjbeszedő

Azonosító kéznél, rajtam ne múljon, tudom én, hogy ide az kell. Rögtön azzal is kezdik, hogy készítem elő a számlámat, rajta az említett kódot - nem tudnak megfogni. Ők is közlik, hogy a beszélgetést felveszik, rendben, tudomásul vettem. Kapok még egy egyedi azonosítót, csak tudnám, hogy minek... Ééés... jön a zene. Egy darabig csak ez van, egész tűrhető a szám, épp ezért kicsit zavaró, hogy folyton megszakítják a "kapcsolásig szíves türelmét kérjük" szöveggel. De semmi baj, kevesebb, mint négy perc után beleszólnak. Bingó. Másnap szóról szóra ugyanez, sőt még egy perccel kevesebbet vártam.

És végül a tavalyi bajnok: az ELMŰ

Az azonosító előtt, várom, hogy be kelljen pötyögnöm. A helyzet ugyanaz, mint tavaly: szerintük nyolcjegyű, szerintem meg tíz, de idén is nekem van igazam. Számlázási reklamációm lesz, végighallgatom a menüt és várok, kicsit drukkolok, hogy megint ők győzzenek, ha már tavaly ők voltak az egyedüliek, akik nem váraoztattak. Na, lássuk. Nézem az órát. Két perc, kettő és fél, három, bemondják, hogy "az előrelátható várakozás több mint 5 perc", kérik, hogy amennyiben módomban áll, telefonáljak 12 és 16 óra között, amikor a telefonos ügyfélszolgálatuk kevésbé leterhelt. Kilenc és fél perc után egyszer csak kicsöng, várom az "Üdvözlöm, X. Y. vagyok, miben segíthetek?"-et, de e helyett a vonal szétkapcsol. Nem értem. Újrahívom őket. Figyelmembe ajánlják internetes ügyintézés fantasztikus lehetőségét. Mindegy, két percen belül ügyintézőhöz jutok.

Összegzés

Úgy néz ki, ez is épp olyan, mint sok más helyzet az életben: itt is vannak győztesek, és hát

mondjuk ki, vannak vesztesek is. Íme a részletes lista:

Akiknek sikerült:

1. T-Home (3:02 és 3:05)
2. Díjbeszedő (3:50 és 2:48)
3. FŐTÁV (---, 2:12) Akiknek nem, vagy nem teljesen:
4. Vodafone (3:09 és 6:10)

És akiknek nagyon nem:

1. ELMŰ (9:31 és 1:52)
2. Magyar Telekom (3:20 és 12:01)
3. Telenor (21:27 és 30:00) - Tekintettel arra, hogy a megengedett idő többszörösét is túllépték, ráadásul mind a kétszer, őket diszkvalifikáltuk.

<http://www.nlcafe.hu/ezvan/20140109/telefonos-ugyfelszolgalat-teszt/>

(nlc.hu, 2014. január 9., csütörtök)

## Nehéz helyzetbe kerülhetnek a háztáji gazdaságok

Jellemzően íróasztalszagú elhatározás született Brüsszelben, az Európai Unió Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának akarata szerint.

Ugyanis a termelők nem vihetik piacra az árut, ha a vetőmag nem szerepel a nemzeti regiszterben, márpedig a bevizsgálás nagyon költséges, a háztáji gazdaságok számára teljesen lehetetlen feladat.

A helyzet olyan fenyegető, hogy nemzetközi online petíciót kezdeményezett május elején egy német civil csoport az új európai vetőmagszabályozás-tervezet ellen, ami veszélyeztetheti a tájfajtákat és a mezőgazdasági sokféleséget. Tiltakozó levelük szerint a brüsszeli szabályozás az agrokémiai ipar érdekeit szolgálja.

Roszík Pétert, a Magyar Biokultúra Szövetség alelnökét Vass István Zoltán kérdezte.

<http://mno.hu/lanchidradiogazdasag/nehez-helyzetbe-kerulhetnek-a-haztaji-gazdasagok-1204390>

(Mno.hu, 2014. január 9., csütörtök)

## Elindult a tudatos fogyasztóvá nevelést célzó Program

Elsősorban az általános iskolások számára indította el a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) az Okosotthon Programot.

Pintér István, a hatóság főigazgatója a sajtótájékoztatón elmondta: a 6-10 éves korosztályt éri a legtöbb külső inger, így velük lehet a leghatékonyabban kezdeni a tudatos fogyasztóvá nevelést. Ismertette: a hatóság mindenki számára ingyenesen elérhető játékos programot indított az interneten, amely a [www.nfhokosotthon.hu](http://www.nfhokosotthon.hu) honlapon érhető el. A játék során egy virtuális háztartásban kell különféle feladatokat és felmerülő problémákat megoldani a leghatékonyabb megoldási javaslat kiválasztásával. A rendszer jelzi, hogy egyszerű praktikákkal - mint például a törülköző radiátorról levétele vagy az ásványvíz hideg kamrában tartása a hűtő helyett - mennyi energia spórolható meg, és mennyit lehet megtakarítani a költségeken. A játéknak van egy nehezebb, felnőtteknek szóló alkalmazása is, amely a rezsiköltségeken elérhető megtakarításhoz ad praktikus tanácsokat - tette hozzá a főigazgató. Pintér István tájékoztatása szerint a programot az őszre társasjáték formájában is elkészítik, mert nem minden iskola rendelkezik megfelelő informatikai eszközparkkal. Ez kereskedelmi forgalomban nem lesz kapható, csak az oktatási

intézményeknek szánják. Szabó Gyula iskolaigazgató arról számolt be, hogy az Epreskerti Általános Iskolában emelt szintű informatikai oktatás folyik, a tantermek fel vannak szerelve digitális táblákkal, így minden adott ahhoz, hogy az Okosotthon Programot az oktatás részévé tehessék. Véleménye szerint az általános iskolások a legfogékonyabbak a környezetvédelem kérdéseire is, így jól motiválhatóak arra, hogy otthonukban is alkalmazzák a játékokban megismerteket. Barcsa Lajos, a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője elmondta, hogy a megyében a felügyelőség a gimnáziumokban is szokott előadásokat tartani, hiszen a középiskolások már maguk is önálló fogyasztók. Pintér István az MTI érdeklődésére ismertette: a hatósághoz évente közel 100 ezer lakossági panasz vagy érdeklődés érkezik, a legjellemzőbbek az energiaszolgáltatással, a szavatossági szabályokkal és az utazási termékekkel kapcsolatos bejelentések. Jó lépésnek tartotta, hogy törvény rendelkezik a közüzemi számlák egyszerűsítéséről, mert a fogyasztók nehezen tudnak a számlaképeken eligazodni. Megítélése szerint hasznos az is, hogy a fogyasztó láthatja, hogy hónapról-hónapra mennyit spórolt a lakása rezsiköltségein, ez ugyanis további takarékoságra sarkallhat.

<http://www.estihirlap.hu/belfold/elindult-a-tudatos-fogyasztova-nevelest-celzo-program/83318/>

(estihirlap.hu, 2014. január 9., csütörtök)

*FVA heti összeállítás*