

Fogyasztóvédő Alapítvány **Heti sajtószemle** 2014. 12. hét

Fizetnek a bankok

Határidőre visszafizetik a bankok az ügyfeleknek a Magyar Nemzeti Bank (MNB) határozatában szereplő, jogsértésnek minősített díjakat Bár a Magyar Bankszövetség több tagja is jelezte korábban, hogy megalapozatlannak tartja a büntetést és várhatóan bírósághoz is fordulnak ez nem halasztó hatályú. Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa 35 pénzügyi szervezetre csaknem 1,2 milliárd forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A csütörtöki bejelentés indoklása szerint a pénzügyi szervezetek jogszerűtlen módon emelték meg a fogyasztók díjak és költségeit (MTI)

(Magyar Nemzet, 2014. március 17., hétfő, 6. oldal)

Milliárdos büntetés a bankoknak

Mintegy tízmilliárd forint kárt okoztak ügyfeleiknek a pénzügyi szolgáltatók azzal, hogy az elmúlt két évben jogtalanul emelték díjaikat. A Magyar Nemzeti Bank pénzügyi stabilitási tanácsa ezért összesen 1,2 milliárd forint bírságot szabott ki, és kötelezte a bankokat a jogtalanul beszedett összeg visszafizetésére.

Az eddig vizsgált 35 pénzintézet mindegyikének működésében találtak szabálytalanságokat a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti hatóságának szakemberei. Az elmúlt két évet átfogó – jelenleg is zajló – ellenőrzések célja a jogszerűtlen díjemelések feltárása volt.

A súlyosabb szabálytalanságokat elkövető pénzintézetek – az Erste Bank, az MKB Bank és a Raiffeisen Bank – a maximális százmillió forintos bírságnál alig kétmillió forinttal kisebb büntetést kaptak, de a Budapest Banknak és az FHB Banknak is kilencvenmillió forintnál többet kell fizetnie. A megbírságolt 14 bank átlagos büntetése 59 millió forint, míg a 20 takarékszövetkezetnek átlagosan 18 millió forintja bánja a szabálytalanságokat. A kiszabott bírságok teljes összege csaknem eléri az 1,2 milliárd forintot. A hatóság határozatban kötelezte a bankokat, hogy az okozott mintegy tízmilliárd forintos kárt térítsék vissza több százezer ügyfélnek legkésőbb április 30-ig.

Windisch László, a jegybank pénzügyi felügyeletért felelős alelnöke tegnap elmondta, azért szabtak ki sok esetben magas bírságot, mert az egész bankszférában elterjedt az ügyfelek számára hátrányos gyakorlat. Az alelnök kiemelte: azért fontos a banki ügyfelek érdekeinek fokozott védelme, mert a pénzügyi szolgáltatások ma gyakorlatilag elkerülhetetlenek, egyfajta közszolgáltatásnak minősülnek, ahol a fogyasztók nagy része nincs valós döntési helyzetben.

Freisleben Vilmos, a fogyasztóvédelmi hatóság igazgatója szerint jellemző volt a bankok elmúlt két évi díjpolitikájára, hogy sok esetben és számos ponton szegték meg a hitelintézeti törvény előírásait. Így például sem üzletszabályzatukban, sem az általános szerződési feltételekben nem rögzítették, mikor és milyen okból emelhetnek díjat, pedig enélkül mindez jogellenes. Számtalan esetben előfordult, hogy az előírt hatvan napnál rövidebb idő alatt bevezették az új díjakat, illetve hogy nem tájékoztatták az ingyenes elállás lehetőségéről az ügyfeleket. Ugyancsak elfelejtették közölni velük, hogy miért is emelik a díjaikat, pedig ez a törvény szerint kötelességük lett volna.

Sok pénzügyi szolgáltatónál tapasztalták, hogy új díjfajta bevezetésével emelték az ügyfelek terheit, amit szintén tilt a törvény. Az igazgató kiemelte: új díj bevezetésének tartja a hatóság azt is, ha a bank nullaforintos akciót szüntetett meg menet közben úgy, hogy ennek lehetőségét előre, a

szerködészkötésakor nem jelezte. Az ellenörzés-sorozat még nem ért véget. Százhusz további szolgáltatónál még folynak a vizsgálatok, amelyeket várhatóan idén nyáron fejez be a hatóság.

A pénzüntézetek egy része méltánytalannak tartja a kivetett bírságot – közölte tegnap a Magyar Bankszövetség. Több cég az üggyel kapcsolatban pert is indít.

http://mno.hu/magyar_nemzet_gazdasagi_hirei/milliardos-buntetes-a-bankoknak-1215792

(Mno.hu, 2014. március 14., péntek)

Megabírság a bankoknak

Szigorúan megbüntettet 35 pénzügyi szervezetet az MNB keretében működő Pénzügyi Stabilitási Tanács (PST). Összesen közel 1,2 milliárd forintos pénzbírságot azért rótták ki a 14 bankra, 20 takarékszövetkezetre és egy pénzügyi szolgáltatóra, mert a PST véleménye szerint jogszerütlen módon emelték meg a fogyasztókat terhelő banki költségeket.

Windisch László, az MNB pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnöke csütörtöki sajtótájékoztatóján beszámolt arról, hogy jegybank határozata szerint a bankoknak a jogtalanul elvont díjtöbbletet pedig április 30-ig vissza kell fizetniük az ügyfeleknek. A fogyasztóknak ezt nem szükséges kérelmezniük, sőt azok is visszakapják a jogtalanul felszámított díjakat, akiknek a szerződése idöközben megszűnt. A jegybank becslése szerint több százezer fogyasztóról és tízmilliárdos nagyságrendű összegről lehet szó.

A megbírságotak névsora illusztris, néhány millió forint híján a maximálisan kiszabható 100 millió bírságot kénytelen kifizetni - a többi között - az Erste Bank, az FHB Kereskedelmi Bank, az MKB Bank és a Raiffeisen Bank. Az OTP és a Citibank Magyarországi Fióktelepe "megúsza" 60 millió forinttal. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet 35 millió forintos bírságot köteles fizetni.

A jegybank a 2012 januárjától 2013 végéig terjedő idöszakban - a többi között - megvizsgálta a számlavezetési díj, valamint az utalási és a bankkártyás költségek felszámítását, és főként az egyoldalúan bevezetett, az ügyfelek számára hátrányos díjmódosítások miatt büntetett. A leggyakoribb hibák közé tartozik többek között, hogy a bankok nem időben tájékoztattak, egyoldalúan emeltek díjat, nem közölték az okokat, de jegybank új díjfajtanak minősítette a korábbi "díjmentes, ingyenes, 0 forintos" tranzakciók fizetössé tételét is.

Azt, hogy a bankok rendre áthárították az állam által kirótt többletterheiket nem vitatják a szakértök sem. Elöre megjósolható volt, hogy át fogják hárítani a bankadót és a tranzakciós illetéket, hiszen a piaci működésük ezt megköveteli. Azonban a bankok folyamatos fenyegetésének és jelentös összegű büntetésének az lett a következménye, hogy a pénzüntézetek mérséklük az aktivitásukat.

A bankokat meglepték a nagyösszegű bírságok, többen jelezték méltánytalannak, megalapozatlannak tartják a rájuk kirótt jegybanki büntetést. Nagy a valószínűsége, hogy ezek bírósági eljárást indítva kérti fogják jogszerű viselkedésük tisztázását - közölték a bankszövetségnél.

<http://nepszava.hu/cikk/1013808-megabirsag-a-bankoknak/>

(Nepszava.hu, 2014. március 14., péntek)

A Wizzair önkényesen dönt az útlevel érvényességéről

Judit elképesztő története szerint a Wizzair úgy döntött, hogy a lejárát előtt fél évvel ök már érvénytelennek minősítik az utasok útlevelét, úgyhogy nem is hagyták felszállni:

Rendkívül megalázó és igen költséges élményben volt részem. Izraelbe szerettem volna utazni tíz napra, a visszajegyem március elsejére szól. Mindkét jegyet kb. két hete vettem a Wizzairnél, az online becsekkolást választottam, ahol meg kell adni az útlevelem lejárata is, ami június 16. Innentől kezdve szinte naponta kaptam különböző "emlékeztetőket" a légitársaságtól, amiben kocsit, nagyobb 'legroomot', szállodát, taxit stb-t ajánlgattak, arról az egyről azonban elfelejtettek értesíteni, hogy ha az útlevelemnek fél évig érvényesnek kell lennie, különben nem hagyhatom el hazánkat.

Igen, valóban utána nézhettem volna ennek az információnak magam is, meg az apróbetűnek is, hogy az útiokmány a kedves utas felelőssége, akinek a kényelme a legfontosabb a Wizzairnek, de mivel a becsekkolásnál elfogadták, eszembe sem jutott. Az egyébként tényleg segítőkész reptéri alkalmazott, aki kivezetett a sorból és kiterelt a reptérről, mint potenciális öngyilkos merénylőt, azt mondta ez naponta 4-5-ször fordul elő és forduljak a fogyasztóvédelemhez, amit meg is teszek.

A reptéri Wizzair irodánál ülő nyegle fiúcskától azt a felvilágosítást kaptam, hogy holnapra potom 30 ezer forintért át tudják tenni a foglalásomat, különben ennyi, csókolom. A leggyorsabb útlevél, 40 ezer forint plusz költségért, ami széntén agyém, feltételezem aranyból készül, holnap legkorábban délután kettőre lesz kész a Visegrádi utcában, de maximum teleportálással tudtam volna elérni a négykor induló gépet, mert nem akartam kockáztatni, hogy mondjuk dugó van a Ferihegyi úton vagy mégsem tudom átvenni az útlevelet pontban 14 óo-kor. Elvileg péntek reggel ismét megkísérlem elhagyni az országot, és nagyon drukkolok, hogy a Wizzair is minél előbb a Ryanair sorsára jusson. Plusz nem értem, miért van az útlevelele lejárati dátum, ha az fél évvel előtte már nem érvényes.

http://homar.blog.hu/2014/03/14/a_wizzair_onkenyesen_dont_az_utlevel_ervenyessegerol

(homar.blog.hu, 2014. március 14., péntek)

Jogszerűtlen módon emelt banki díjak és költségek - Közel 1,2 milliárd forint jegybanki bírság 35 pénzügyi szervezetnek

Közel 1,2 milliárd forint bírságot szabott ki a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Stabilitási Tanácsa (PST) 35 pénzügyi szervezetre, mert jogszerűtlen módon emelték meg a fogyasztók díjait és költségeit - jelentette be csütörtökön Windisch László.

Az MNB pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnöke budapesti sajtótájékoztatóján elmondta, hogy a jegybank csütörtökön közzétett határozataiban megtiltotta az érintett szolgáltatóknak a jogsértés folytatását, a jogtalanul elvont díjtöbbletet április 30-ig vissza kell fizetni az ügyfeleknek. A pénzügyi szervezeteknek a határozatok teljesítéséről május 15-ig be kell számolniuk az MNB-nek.

A visszafizetési kötelezettség 33 hitelintézetet érint. A jegybank becslése szerint több százezer fogyasztóról és tízmilliárdos nagyságrendű összegről lehet szó. A fogyasztóknak ezzel kapcsolatban nincs teendőjük, a jogtalanul kirótt összeg kiszámítása és a fogyasztóknak való visszajuttatása az érintett hitelintézetek feladata. A pénzügyi szolgáltatóknak azon ügyfeleknek is vissza kell fizetniük a jogtalanul elvont díjakat, akiknek a szerződése időközben megszűnt.

A jegybank a pénzügyi szervezetek által 2012 januárjától 2013 végéig terjedő időszakban a pénzforgalmi szolgáltatásokra (például számlavezetési díj, utalási és bankkártyás költségek) vonatkozóan az egyoldalúan bevezetett, az ügyfelek számára hátrányos díjmódosításokat vizsgálta.

Az MNB több jogszabálysértést feltárt: hiányzott a díjmódosításra lehetőséget adó, meghirdetett ok-lista az üzletszabályzatban vagy az általános szerződési feltételekben; a kedvezőtlen szerződésmódosítást annak hatályba lépése előtt kevesebb, mint két hónappal hirdették meg; nem tájékoztatták a fogyasztókat időben ingyenes felmondási jogukról; elmulasztották közölni a díjmódosítás okát; az egyoldalú kedvezőtlen szerződésmódosítás új díjfajta bevezetésével történt; korábbi "díjmentes, ingyenes, 0 forintos" tranzakciót tettek fizetendővé, ami szintén új díj bevezetését jelenti; megváltoztatták a díjszámítás módját.

A kiszabott bírságösszegek meghatározásánál az MNB figyelembe vette a törvénysértés súlyát, fogyasztókra gyakorolt hatását, gyakoriságát, a jogsértő díjak és tranzakciók számát, illetve az azokkal sújtott fogyasztói kör nagyságát is - foglalta össze az alelnök. Egyes hitelintézeteknél a maximális - e tényállásoknál a törvény szerint legfeljebb 100 millió forintnyi - fogyasztóvédelmi bírsághoz közeli összeg kiszabását tartotta indokoltnak, mivel esetükben a jogsértés ügyfelek széles körét érintette.

A kimagasló összegű bírságok kiszabására azért volt szükség, mert a szektorban elterjedt ez az ügyfelek számára hátrányos gyakorlat, amit mutat, hogy az MNB mind a 35 lezárt ügyben jogszabálysértést állapított meg, továbbá, mert azt szeretnék, ha a bírságoknak visszatartó erejük lenne - mondta az alelnök.

A megbírságolt pénzügyi intézmények közül 14 bank (összesen 823 millió forint bírság), 20 takarékszövetkezet (351 millió forint bírság), 1 pedig pénzügyi vállalkozás (12 millió forint bírság). A bankok esetében 7 millió forint, a takarékszövetkezetek esetében 2 millió forint volt a legalacsonyabb bírság, a legmagasabb pedig 98 millió (ekkorát három bankra szabtak ki), illetve 35 millió forint (egy takarékszövetkezetet sújtott). A bankokra kiszabott átlagos bírság közel 59 millió, a takarékoké 18 millió forint.

Freisleben Vilmos, az MNB fogyasztóvédelmi igazgatója elmondta, a jegybank folytatja a többi hitelintézet 2012-től meghirdetett pénzforgalmi hirdetményeinek, s az ezek nyomán ténylegesen életbe léptetett díjaknak a vizsgálatát, a mintegy 120 szervezet vizsgálatát az MNB folyamatosan végzi. A 2014-ben eddig meghirdetett és ezután meghirdetendő hirdetményeket, szerződésmódosításokat, magatartásokat is kiemelten vizsgálja az MNB.

Windisch László

hangsúlyozta: a felügyeleti ellenőrzések célja a fogyasztóvédelmi szemlélet következetes előtérbe helyezése, s mindezek nyomán a pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett társadalmi bizalom visszaállítása. Tudatosítani kell, hogy az ügyfelek mögött erős, elkötelezett pénzügyi fogyasztóvédelmi hatóság áll. Ezt szolgálják a jogsértő díj- és költségemelésekkel kapcsolatos mostani intézkedések is - hangsúlyozta.

A jegybank ennek érdekében maximálisan kihasználja a jogszabályokban biztosított fogyasztóvédelmi eszközöket, s minden esetben a feltárt jogsértésnek megfelelő - a korábbi évekhez képest gyakorta súlyosabb bírságokat is jelentő - szankciót alkalmaz.

A piac egészének biztonságát szavatolják a jogosulatlan szolgáltatók kiszűrésére tett erőfeszítések is, amelyekre a jegybank nagy hangsúlyt fektet. Mindezek nyomán a fogyasztók érezhetik, hogy erős, a pénzügyi fogyasztóvédelem mellett elkötelezett hatóság áll mögöttük - hangsúlyozta az alelnök.

A jegybank felfogása szerint a pénzforgalmi szolgáltatások- azok nehezen elkerülhető igénybevétele miatt - tulajdonképpen egyfajta közszolgáltatásnak tekinthetőek. A fogyasztók nagy része ennek ellenére jelentős információs hátrányban van a pénzügyi szolgáltatókkal szemben, s a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozóan gyakorta nincs is valós döntési helyzetben. Éppen ezért kiemelten fontos, hogy a pénzügyi szolgáltatók maradéktalanul betartsák a működésüket szabályozó fogyasztóvédelmi előírásokat - mondta Windisch László.

A legmagasabb bírságot, 98 millió forintot az Erste, az MKB és a Raiffeisen Bankra rótták ki, a takarékszövetkezetek közül a Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezetet 35 millióra bírságolta az MNB.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/31466>

(jogiforum.hu, 2014. március 14., péntek)

"Mára nem lehet bármit megetetni a magyarokkal"

Magyarország a fogyasztóvédelem területén is jobban teljesít, mint korábban és európai összehasonlításban is - mondta a Fidesz szóvivője, a parlament szakbizottságának alelnöke pénteki budapesti sajtótájékoztatóján a fogyasztóvédelem március 15-i világnapja alkalmából.

"2010 óta mérföldeket léptünk előre a fogyasztóvédelem területén" - fogalmazott Zsigó Róbert, aki szerint ma már a közműszolgáltatók és a bankok "trükkjeivel" szemben, valamint a silány élelmiszerektől is sokkal szigorúbb szabályok védik a fogyasztókat, akik jóval tudatosabbak, mint korábban.

Kiemelte, hogy a közműszolgáltatások területén a rezsicsökkentésnek köszönhetően erősödött a fogyasztók védelme. "Ma már nincs pardon a törvényeket kijátszó közműszolgáltatóknak: kőkemény bírságra számíthatnak például akkor, ha nem megfelelően állítanak ki számlát vagy ha félretájékoztatják a fogyasztókat" - mondta.

Emellett egyszerűbbek és átláthatóbbak lettek a számlák, országszerte rezsipontok nyíltak, a telefonos ügyfélszolgálatokon nem várakoztathatják az ügyfeleket öt percnél tovább, a cégek pedig - ha a fogyasztó kéri - negyedévente kötelesek ingyenesen leolvasni a mérőórákat, amelyekkel kapcsolatban egyébként most már az összes felmerülő költség a szolgáltatókat terheli - sorolta az intézkedéseket a szóvivő.

III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia - 03.27.

Megemlítette azt is, hogy ha egy négyszintesnél magasabb társasháznak van fogyatékossgal élő lakója, akkor számlatartozás esetén sem lehet kikapcsolni az áramot a közös helyiségekben. Jelezte egyúttal, hogy a fogyasztóknál csak hatvan napon túli számlatartozásnál lehet kikapcsolni a szolgáltatást, amelyet a tartozás rendezése esetén 24 órán belül vissza kell kapcsolni.

A pénzügyi szolgáltatásokról szólva Zsigó Róbert hangsúlyozta: ma már a bankok sem csaphatják be büntetlenül az ügyfeleiket, ezt jelzi az a csütörtöki bejelentés is, hogy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Stabilitási Tanácsa csaknem 1,2 milliárd forint bírságot szabott ki 35 pénzügyi szervezetre, mert jogszerűtlenül emelték a fogyasztók költségeit. Megjegyezte, március 20-tól tovább szigorodik a törvényi szabályozás: minimum 500 millió forintos bírságra számíthat majd az a pénzintézet, amely nem tisztességes az ügyfeleivel.

A Fidesz szakpolitikusa végül kitért az élelmiszer-biztonságra, ahol szintén "radikális szigorítások" történtek az elmúlt években, így "a magyar élelmiszerpiac mára a világ egyik legszigorúbban ellenőrzött piaca". "Mára nem lehet bármit megetetni a magyarokkal" - fogalmazott.

A paksi atomerőmű-bővítés finanszírozásáról szóló, Oroszországgal kötött szerződés ügyében Zsigó Róbert kérdésre azt közölte: a paksi fejlesztés Magyarország érdeke, mert mindenképpen szükséges a hosszú távú rezsicsökkentéshez, ráadásul új munkahelyeket is teremt.

MTI

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

(mfor.hu, 2014. március 14., péntek)

Először adták át a Csada László-díjat

Szeged - A fogyasztóvédelmi hét zárásaként a Fogyasztóvédelmi világnapon, pénteken adták át először a Csongrád Megyei Kormányhivatal, a Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a Dél-alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület által közösen alapított dr. Csada László-díjat.

Munkatársunktól - 2014.03.14. 16:06

Dr. Csada László (1921-2009) a Fogyasztók Országos Tanácsa (FOT) elnökségének tagja, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) elnökségi tagja, egyben az OFE Csongrád Megyei Szervezetének elnöke volt. A fogyasztóvédelem területén végzett kimagasló tevékenységét számos elismerés, így 2004-ben állami kitüntetés is követte. A Dr. Csada Lászlóról elnevezett díjat kuratórium döntés alapján kapja meg az, aki a fogyasztóvédelem közigazgatási, civil és vállalkozói területén kiemelkedő eredményeket ért el. A kuratórium döntése alapján a díjat első alkalommal

Karsai Krisztina, a SZTE ÁJK Büntetőjogi és Büntető Eljárásjogi Tanszék tanszékvezető egyetemi docense, Király István, a Zentai Fogyasztóvédelmi Központ vezetője és Égető Gyula, a hódmezővásárhelyi Rádió7 főszerkesztője vette át az alapító szervezetek vezetőitől.

Az ünnepélyes díjátadást a Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara székházának Lednitzky Péter termében tartották.

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/eloszor_adtak_at_a_csada_laszlo-dijat/2373975/?utm_source=rssfeed

(delmagyar.hu, 2014. március 14., péntek)

Március 15. a Fogyasztóvédelem Világnapja

Ebből az alkalomból nyílt napot tartottak a szolnoki Felső-szandai rét egyik nagyáruházában a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőség részvételével.

A rendezvényen veszélyes árukat is bemutatnak, ráirányítva a figyelmet a tudatos vásárlói magatartásra.

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

Ez volt az első alkalom, hogy bármely politikus ilyen alapelveket fogalmazott meg a fogyasztók védelmével kapcsolatban.

Fotó: Mészáros János

A Világnapot 1983-ban ünnepelték először és 1985-ben az ENSZ közgyűlése hivatalosan is deklarálta - további négy ponttal kiegészítve - immár a fogyasztók nyolc alapvető jogát.

<http://www.szoljon.hu/cikk/543402>

(szoljon.hu, 2014. március 14., péntek)

Életbe lépett az új polgári törvénykönyv

Március 15-én életbe lépett az új polgári törvénykönyv (Ptk.). A magánjogi jogviszonyok lehető legteljesebb körét felölelő kódex nyolc könyvből áll: bevezető rendelkezések, az ember mint jogalany, a jogi személy - azaz civil szervezetek és gazdasági társaságok -, a családjog, a dologi jog, a kötelmi jog - azaz a szerződésekre vonatkozó szabályozás -, az öröklési jog és a záró rendelkezések.

Az új Ptk. a régi törvénykönyv mintegy felét lényegében változtatás nélkül tartalmazza, a másik felét részben vagy egészben megújította. Az új kódex csaknem kétszerese a hatályosnak, 1596 paragrafus, tartalmazza a korábban külön törvényben szabályozott családjogot és társasági jogot is.

Az új Ptk.-hoz kapcsolódóan további mintegy 180 törvény módosításáról döntött az Országgyűlés tavaly év végén. A régi Ptk. még akár egy emberöltőn át is tovább élhet bizonyos területeken, hiszen az új magánjogi kódex az életbelépése után létrejött jogviszonyokra vonatkozik.

Megalkotói szerint a kódex életszerű szabályokkal erősíti a jogbiztonságot, megőrzi a bírói gyakorlatban jól bevált megoldásokat, és nem változtat évszázados alapelveken sem, például azon, hogy a jogok gyakorlásának alapja a jóhiszeműség és a tisztesség.

Az új Ptk. az egyén autonómiáján alapul, megengedő szabályozás jellemzi, e szerint amit a törvény nem tilt, azt szabad, a rendelkezések többségétől pedig a felek közös megegyezéssel

eltérhetnek. A kötelező szabályok többnyire a gyengébb fél védelmét szolgálják, például a fogyasztóvédelemben.

A családjogban bővül a házassági vagyoni jog szabályozása, változik a szülői felügyelet, a személyiségi jogoknál újdonság a nem vagyoni kártérítés helyébe lépő sérelemdíj, a dologi jogban az ingó zálogjog internetes nyilvántartása, az öröklési jogban átalakul az özvegyi jog, és nő a végrendekezést hagyó szabadsága. A gazdasági társaságok szabályozásának változása nagyrészt az egyszerűsítést, a társaságok működésének megkönnyítését szolgálja.

Újdonság, hogy a kft.-k törzstőkéje 500 ezerről 3 millió forintra emelkedett. A közkereseti társaság tagjai a közös vagyon által nem fedezett kötelezettségekért korlátlanul és egyetemlegesen felelnek, tehát a hitelező a társaság bármely tagjától követelheti a teljes tartozást, a kilépő tag pedig még 5 évig felel a kilépéskor fennálló tartozásokért.

Részvénytársaságot csak zártkörűen (zrt.) lehet alapítani, amely a tőzsdei bevezetéssel válik nyilvánossá (nyrt.), ez a tőzsde nemcsak a budapesti lehet, hanem bármelyik szabályozott piac. A zrt. alaptőkéje legalább 5 millió, míg az nyrt.-é legalább 20 millió forint.

Új, immár a Ptk.-ban rögzített gazdasági szerződés forma a franchise, a faktoring, a pénzügyi lízing. A Magyar Országos Közjegyzői Kamara hitelbiztosítéki nyilvántartást működtet.

Az új Ptk. életbelépése csaknem 12 millió biztosítási szerződést érint valamilyen módon. Tartalmaz az ügyfelek számára kedvező fogyasztóvédelmi módosításokat is, például azt, hogy a biztosítási szerződés nem szűnhet meg automatikusan attól, hogy a szerződő elfelejti befizetni az esedékes díjat.

<http://nepszava.hu/cikk/1013901-eletbe-lepett-az-uj-polgari-torvenykonv/>

(Nepszava.hu, 2014. március 15., szombat)

Nem mindenki ismeri a fogyasztói jogait, pedig zsebre megy

A mai világban fogyasztónak lenni – valljuk be – nem könnyű dolog. Nagyszüleink, szüleink a maguk idejében a vásárlás során szűk választékkal szembesülhettek. Döntéseik azonban egyszerűbbek is voltak, vagy az egyik, vagy a másik fajta mosóport emelték le a polcra. Manapság már az sincs könnyű helyzetben döntési szempontból, aki kenyeret, csokit, bébiételt, játékot, mobiltelefont vagy akár tévét szeretne venni.

A vásárlók olyan választékkal szembesülnek, hogy a megalapozott vásárlás elkerülhetetlen feltétele manapság a tudatosság. Nem mindegy ugyanis, hogy ugyanazt a terméket megvehetjük más helyen olcsóbban is, viszont mérlegelni érdemes, hogy ugyanazt a minőséget kapjuk-e az alacsonyabb árért (nem hamisított-e a termék), hogy ugyanolyan jótállási-szavatossági feltételeket biztosítanak-e hozzá (ami amúgy alapvetően megillet minket), vagy akár megbízható szervizháttérrel rendelkeznek-e.

A kiszolgáltatók helyzetű fogyasztónak mára már speciális jogszabályi előírások támasztanak védelmet; kormányzati szintű döntések, hatósági fellépés, civil fogyasztóvédelmi szervezetek

sokasága biztosítja azt, hogy a lehető legkevesebb érdeksérelem érje a vásárlókat. Ennek ellenére azonban elkerülhetetlen továbbra is, hogy a fogyasztók előre felkészülten, tudatosan, körültekintően járjanak el vásárlás előtt, közben és utána.

A fogyasztók világnapja

A fogyasztói jogok védelmét első alkalommal John F. Kennedy amerikai elnök fogalmazta meg nyilvánosan 1962. március 15-én, melynek tiszteletére azóta ezen a napon tartják a fogyasztók világnapját.

Kennedy elnök ezen a napon hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot (a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselőhöz való jog) összefoglaló történelmi nyilatkozatát. Ez volt tehát az első olyan alkalom, hogy bármely politikus ilyen alapelveket fogalmazott meg a fogyasztók védelmével kapcsolatban.

Ennek a nyilatkozatnak köszönhetően került nemzetközileg elismerésre a kormányok és az Egyesült Nemzetek Szervezete által az a tény, hogy minden állampolgár fogyasztóként alapvető jogokkal rendelkezik. Az évek folyamán ezeknek a jogoknak száma nyolcra szaporodott, alapját képezve a Fogyasztóvédelmi Világszervezet (Consumers International – CI), valamint Magyarországon a fogyasztóvédelmi szervezetek munkájának.

A világnapot ezen a napon jó húsz évvel később, 1983-ban ünnepelték először. Újabb két évvel később az egyre erősödő fogyasztói világmozgalom nyomására és a Fogyasztóvédelmi Világszervezet lobbitevékenységének köszönhetően 1985 áprilisában az ENSZ közgyűlése hivatalosan is deklarálta – további négy ponttal kiegészítve – a fogyasztók nyolc alapvető jogát.

A világnapot a nyolcvanas évek óta egyre több országban megünneplik. A CI és tagszervezetei a fogyasztóvédelem fontossága és a fogyasztói jogok propagálása mellett minden évben egy-egy téma köré szervezik a naphoz kapcsolódó kampányt. Az idei kampányról bővebben a "Beszéljünk a telefonálók jogairól!" című blogbejegyzésünkben olvashat hétfőn.

A nyolc fogyasztóvédelmi alapjog

1. Az alapvető szükségletek kielégítéséhez való jog.

Alapvető termékekhez és szolgáltatásokhoz, így az elegendő élelmiszerhez, ruhához, otthonhoz, alapvető egészségügyi szolgáltatásokhoz, oktatáshoz, higiéniához való hozzáférés joga, hogy mindenki teljes körűen részt vehessen a társadalom életében.

2. A veszélyes termékek és eljárások ellen való tiltakozás joga.

Jog az egészséget vagy az életet veszélyeztető termékek, termelési folyamatok és szolgáltatások elleni védelemhez. A fogyasztói termékeket előállító vállalatoknak biztonsági és teljesítményvizsgálatokat kell végezniük, mielőtt termékeik piacra kerülnek.

3. A megfontolt választáshoz szükséges tények ismeretének joga.

Jog az információhoz – ide értve az alapanyagokat, a vegyianyag-tartalmat, a szükséges elővigyázatossági lépéseket, a mellékhatásokat (ha vannak ilyenek), a korlátozó intézkedéseket és a lejáratí időt is – a jól informált döntéshozás, és a tisztességtelen vagy félrevezető reklámozás és címkézés elleni védelem érdekében.

4. A különféle termékek és szolgáltatások közötti választás joga.

Jog a versenyképes áron, kielégítő minőségben kínált termékek és szolgáltatások sorából való választás lehetőségéhez.

5. A kormány irányelveinek meghatározásába és a végrehajtásba való beleszólás joga.

Jog a fogyasztói érdekek képviseléséhez a törvényhozásban és a végrehajtásban, valamint a termékek és szolgáltatások kifejlesztésében.

6. A jogos panaszok tisztességes rendezéséhez való jog.

Jogos panaszok esetén a korrekt kárpótláshoz való jog, beleértve a félrevezetés, a rossz minőségű, selejtes termékek és a nem kielégítő szolgáltatások miatti kompenzációt.

7. A tájékozott és tudatos fogyasztóvá váláshoz szükséges ismeretek és tudás elsajátításához való jog.

Jog a megfelelő tudás és képességek megszerzéséhez, amelyek a termékeket és szolgáltatásokat illető jól informált, magabiztos döntések meghozatalához szükségesek, beleértve az alapvető fogyasztói jogok és azok alkalmazási lehetőségeinek ismeretét is.

8. Jog az egészséges és elviselhető környezetben való élethez.

Jog az egészséges környezethez, amely sem nem fenyegető, sem nem veszélyes, és amely lehetővé teszi a jelen és jövő generációk méltóságteljes életét és jóllétét.

További hasznos információk a fogyasztók világnapjáról elérhetők ezen a linken. Angol nyelven pedig itt tájékozódhatnak.

A fogyasztók világnapjának 2014. évi kampányáról következő bejegyzésünkben olvashatnak. (Az illusztrációk az NFH Okoskosár 2012-es rajzpályázatára beadott alkotások.)

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/beszeljunk-a-fogyasztok-vilagnapjarol-1215735>

(Mno.hu, 2014. március 15., szombat)

Bernardino: közös érdek a pénzügyi piacokba vetett fogyasztói bizalom helyreállítása

Bukarestben tartottak egynapos konferenciát a fogyasztóvédelem európai kérdéseiről a pénzügyi szolgáltatások területén, ahol piaci tisztességről, a fogyasztói bizalomról és a felügyelet szerepéről is szó esett. A román felügyelet elismerte, hogy hiába a megfelelő szabályozás, ha nem történik időben fellépés a piaci anomáliákkal, tisztességtelen vállalati gyakorlatokkal szemben, akkor csak egy üres formáról van szó.

Március 14-én tartottak konferenciát Bukarestben az európai pénzügyi szektor fogyasztóvédelmi helyzetéről. A fogyasztók pénzügyi szolgáltatókba vetett bizalmának helyreállítása a piaci szereplők, nemzeti felügyelet és az euópai szervek számára is stratégiai célkitűzés - hangzott el az EIOPA elnöke nyitóelőadásában. Az erős felügyelet növeli a hitelességet a piacon - tette hozzá Gabriel Bernardino - azonban a jó szabályozás csak az első lépés, annak végrehajtása elengedhetetlen a tényleges és hatékony fogyasztóvédelemhez. Éppen ezért az EIOPA egyik fő prioritása, hogy létrejöjjön egy egységes és koherens biztosítási felügyeleti keretrendszer az Európai Unióban - közölte Bernardino Bukarestben.

Az EIOPA álláspontja szerint két fő kérdéssel kell foglalkozni a fogyasztóvédelem területén: egyrészt a felügyeletnek meg kell győződnie róla, hogy a biztosítók fizetőképessége megfelelő, vagyis képesek teljesíteni a biztosítottakkal szembeni kötelezettségeiket. Másrészt arról is meg kell bizonyosodniuk, hogy a fogyasztókkal tisztességesen bánnak, értéket kapnak a pénzükért és hozzáférnek a megfelelő információkhoz a biztosítási termékekkel kapcsolatban.

A globális pénzügyi szektor növekvő összefonódása, illetve az ebbe vetett fogyasztói bizalom helyreállítása volt a fő témája a Biztosítási Felügyelet Nemzetközi Szövetségének (IAIS) elnöke, Peter Braumüller előadásának is. A pénzügyi szektor és a reálgazdaság közötti szoros összekapcsolódások ugyan nem érzékelhetőek minden országban, azonban a trend mindenképp globálisnak nevezhető. Ma már tisztában vagyunk vele, hogy mi történt az USA-ban, vagy a világ egyéb részein és hogy ez miként befolyásolja a globális gazdasági rendszert - közölte Braumüller. Éppen ezért figyelembe kell venni, hogy nem vagyunk elszigeteltek, sőt, szorosan kapcsolódunk a külső környezethez. Éppen ezért jobban meg kell értenünk a folyamatokat, és szorosabb együttműködésre van szükség a felügyelet között - véli az IAIS elnöke.

A konferencián a román biztosítási piacot befolyásoló legutóbbi eseményekről is szó esett, amelyek erősen aláásták a piac hitelességét, valamint a lakosság bizalmát a pénzügyi felügyeleti rendszerben. A Román Pénzügyi Felügyeleti Hatóság alelnöke szerint a megfelelő szabályok, valamint annak ellenére, hogy a piaci problémák viszonylag régóta ismertek voltak, nem került sor hatékony fellépésre a problémás vállalatokkal szemben. A jelenlegi helyzetből tehát az a tanulságot kell levonni, hogy az időzítés szerepe kulcsfontosságú a pénzügyi piacok felügyelete során - véli Daniel D?ianu. Ha a problémákkal ugyanis nem foglalkozunk kellő időben, úgy azok felhalmozódnak, jóval nagyobb hatást fejtenek ki, végső soron rendszerszintű kockázatot is jelenthetnek. A román felügyelet alelnöke azt is hangsúlyozta előadásában, hogy a román intézményeknek jóval hatékonyabban kell küzdeniük a piaci visszaélések ellen, igazságosan és átláthatóan kell eljárniuk. Daniel D?ianu szerint a felügyeleti tevékenység során időnként nagyobb fokú intervencionizmusra is szükség van. A román piac ugyan teljesen liberalizált, ahol a vállalatok szabadon határozhatják meg tarifáikat, saját stratégiai céljaiknak megfelelően, ugyanakkor nem szabad megfélemlíteni arról, hogy a termékek megfelelő árazása a tisztességes verseny egyik lényeges eleme, ezért a felügyeleti szerveknek lépéseket kell tenniük a dömping árazási kísérletekkel szemben - tette hozzá D?ianu.

A konferencia során számos releváns esettanulmányt is bemutatottak, kiemelve a felügyelet, az egyéb piaci szervek és a biztosítótársaságok lehetőségeit a fogyasztóvédelem növelése, a piaci magatartás javítása, és a közvélemény bizalmának erősítése érdekében.

http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/nemzetkozihirek/regioshirek/bernardino_kozos_erdek_a_penzugyi_piacokba_vetett_fogyasztói_bizalom_helyreallitasa.3656.html

(biztositasiszemle.hu, 2014. március 17., hétfő)

Egy jól működő magyar bankrendszer 10 ismérve

A hazai hitelintézeti rendszer legyen versenyző, átlátható és felelős, hatékony és tisztességes profitot termelő. A közvetítőrendszer megfelelő működése a hitelintézetek, a gazdaságpolitika és a szabályozó hatóságok közös érdeke és egyben közös felelőssége is. Emiatt egy olyan gondolkodás elindítását javasoljuk, amelynek célja a bankrendszer jövőképe kialakítása. Vitaindítóként 10 kritériumot definiálunk, melyek megítélésünk szerint a fenntartható gazdasági növekedést legnagyobb mértékben támogatni képes hitelintézeti rendszert jellemzik. A szerzők az MNB munkatársai. A cikk az "Átalakulóban a magyar bankrendszer" című, megjelenés alatt álló MNB-tanulmány alapján készült. A Portfolio.hu teret kíván adni a magyar bankrendszer jövőjével kapcsolatos vitának, ezért örömmel várjuk és szívesen megjelentetjük a cikkre reagáló vagy annak témájában születő, magas szakmai színvonalú cikkeket.

Bevezetés

A 2007-2008-ban kezdődött globális válság súlyos zavarokat okozott a hazai pénzügyi rendszerben. Ma-gyarország akkori pénzügyi sérülékenységeért elsősorban a hazai bankrendszer rövid lejáratú devizafinanszírozási igényéből fakadó likviditási, valamint a devizahitel-állomány miatt jelentkező szolvenciakockázatok tehetők felelőssé. A pénzügyi rendszer gyengesége, a hitelezés hiánya elmélyítette a recessziót, és lassította a kilábalást. Írásunkban arra vállalkozunk, hogy levonjuk a válság előtti időszak tanulságait a hitelintézeti rendszerre vonatkozóan, és azonosítsuk azokat a tényezőket, amelyek egészségtelen hitelezési gyakorlathoz, később pedig pénzügyi stabilitási problémákhoz vezettek. Annak érdekében, hogy a jövőben elkerülhetőek legyenek hasonlóan súlyos megrázkódtatások, kísérletet teszünk annak felvázolására, milyen bankrendszer támogathatná leginkább a magyar gazdaság fenntartható növekedését. Az általunk megfogalmazott kritériumokat kiindulópontnak, vitaindítónak szánjuk egy közösen, minden érintett bevonásával kialakítandó jövőképhez. A kritériumok egy része javaslat, mely a pénzügyi rendszer résztvevőinek magatartás-változása által teljesülhet, egy része viszont a jogalkotó és a szabályozói hatóságok által kikényszeríthető. A hazai pénzügyi rendszer gyengeségének okai A rendszerváltás és a piaccgazdaságra történő áttérés alatt és után a közép-kelet-európai országok gazdasága sok szempontból hasonló pályát járt be, a válság mégis eltérően érintette őket. Különösen szembevetendő eltérések mutatkoztak a gazdaság vérkeringését szolgáló hitelezési aktivitásban. A válság kitörésekor a legsérülékenyebbek közé tartozó magyar bankrendszer tartósan gyengébb teljesítményt nyújtott a válság éveiben, mint a szomszédos országok.

Sérülékenységünk kialakulásának okai sokkal inkább az eltérő makrogazdasági mutatókban, gazdaságpolitikai és szabályozási környezetben, mintsem a régió többi országához alapvetően hasonló strukturális jellemzőkben keresendők. Magyarországon az expanzív fiskális politika és a megrekedt dezinflációs folyamat miatt a nominális forintkamat tartósan az euró és a svájci frank kamatok felett maradt. Az inflációs célkövetés és az árfolyamsáv inkonzisztens monetáris rendszerében a forint euróval szembeni árfolyama - néhány átmeneti gyengülést leszámítva - évekig a 250 HUF/EUR szint szűk környezetében mozgott, ami egyfajta árfolyamstabilitási érzetet nyújtott és az árfolyamkockázat alulbecsléséhez vezethetett. Mindez párosulva a háztartások elhalasztott fogyasztási keresletével és optimista jövedelemvárakozásaival a devizahitelek iránti kereslet felfutásához vezetett.

A hazai hitelintézetek ígéretes üzleti lehetőséget láttak a devizahitelezésben, és a hitelkondíciók fokozatos lazításával kockázatalapú versenyt indítottak. A válság előtti években az üzleti modell egyre egészségtelenebbé vált, és kialakult a jelentős mértékben külföldi forrásbevonásra és devizaswapra támaszkodó rossz szerkezetű hitelezési gyakorlat. A rossz szerkezet alatt elsősorban a lakossági svájci frank hitelezést értjük, de a vállalati kereskedelmi ingatlanfinanszírozásban is tetten érhető volt a bankok túlzott kockázatvállalása. A kockázatos lakossági és vállalati hitelezés tehát az elhibázott gazdaságpolitika és a hazai bankrendszer nem megfelelő reakciójának eredőjeként alakult ki, amihez hozzájárult az is, hogy a válság előtti években a makroprudenciális felelősségi körök és

jogosítványok intézményi leosztása nem volt tisztázott. Egy hosszú távon jól működő hitelintézeti rendszer 10 kritériuma

Magyarország hosszú távú gazdasági felzárkózása szempontjából kulcsfontosságú a hasonló pénzügyi rendszerkockázatok felépülésének megakadályozása. Meg kell szüntetni minden olyan ösztönzőt, ami a devizahitelezéshez hasonló káros jelenség kialakulásához vezethet. Prioritás az ország, és ezen belül is az állam eladósodottságának csökkentése, az önfinanszírozás erősítése, valamint az árstabilitás megteremtése és fenntartása. Ezen túlmenően a szabályozói környezet reformja is szükségessé vált. Az MNB - makroprudenciális jogosítványai és a mikroprudenciális felügyelet integrációja révén - 2013 óta már potens hatóságként léphet fel bármilyen jellegű rendszerkockázat felépülése ellen a pénzügyi szektorban.

A gazdaságpolitika rendbetétele és a szabályozói intézményrendszer kialakítása mellett szükség van egy jövőkép kialakítására is arra vonatkozóan, hogy milyenek kell lenni a fenntartható gazdasági növekedést lehető legnagyobban támogató hitelintézeti rendszernek. Ezen jövőképhez vitaindítóként megfogalmazzuk 10 - részben kvalitatív, részben kvantitatív - ismérvet. A kritériumrendszer a szokásos stabilitási szempontok (szolvencia, likviditás) mellett tartalmaz versenypolitikai, fogyasztóvédelmi, valamint a jövedelemtermelő képességre és a reálgazdaság támogatására vonatkozó elemeket is. Bár a kritériumok alapvetően a hitelintézeti rendszer egészére foglalmaztuk meg, ez nem jelenti azt, hogy csak az átlagra vonatkozik az elvárás. Pont ellenkezőleg, minden banknak, hitelintézetnek törekednie kell arra, hogy egyedi szinten is feleljen meg az elvárásoknak.

A közelmúltban a holland kormány is elfogadott egy tanulmányt, amely az MNB-hez hasonlóan kritériumrendszert foglalmazott meg a bankrendszer kívánatos átalakulására vonatkozóan).

Versenyző bankrendszer

A bankok közötti verseny ösztönzi a beruházásokat, javítja a hatékonyságot, és valós költségeket tükröző kamatok eredményez az ügyfelek számára. A verseny megfelelő szintjének szükséges feltétele, hogy a három legnagyobb bank piaci részesedése a jelentős piaci szegmensekben a jövőben se haladja meg az 50 százalékot.

Versenypolitikai szempontból nagyon aggályos, ha a magyar piacot elhagyni szándékozó nagyobb bankokat az összeolvadás szinergiahatásai miatt másik, a piacon maradó nagybank venné meg, hiszen ebben az esetben a három legnagyobb bank piaci részesedése meghaladná az 50 százalékot. Mindez piac- és versenytorzító lenne. Az ilyen formában történő nagyra növés a "too big to fail" probléma miatt sem támogatandó.

Az alacsony koncentráció mellett az is fontos, hogy a bankok árban (kamatban és díjakban) versenyezzenek, ne pedig abban, hogy egyre kockázatosabb termékeket kínálnak és egyre kockázatosabb ügyfeleket hiteleznek meg. Hosszú távon a jelenlegi 5 százalékos feletti kamatfelár helyett a lakáscélú hiteleknel 3-4 százalékpont, a vállalati hiteleknel pedig a jelenlegi 2 százalékos feletti helyett 1-2 százalékpont között lehet az egészséges szint. Tisztességes profitot termelő bankrendszer

A bankszektorban képződő profitok tisztességes mértékéhez versengő, hatékony bankrendszerre van szükség, amelyben a kamatok és a díjak képzése átlátható módon történik. Sem a túl magas, sem pedig a túl alacsony profit nem kedvező hosszú távon. Ha a profit túl alacsony, akkor a bankok nem tudnak elegendő tőkét képezni, és gyenge lesz a sokkellenálló képességük. A magas jövedelmezőség származhat abból, hogy a bankok bizonyos részpiacokon erőfölénnyel rendelkeznek, de rövid távon abból is, hogy túlzott kockázatokat vállalnak (hasonlóan a devizahitelezéshez). A magyar gazdaság fejlődését egy 10-12 százalékos körüli tőkearányos nyereséggel (ROE) működő bankszektor szolgálja legjobban.

A profit nagyobb részét visszaforgató bankrendszer

A tőkeakkumuláció egyik fontos forrása a belső tőkeképződés, melynek során a tulajdonosok visszaforgatják a bankok működése során képződött nyereséget, s ennek révén javul a bankok sokkellenálló és hitelezési képessége. Fontos azonban az is, hogy az így növekvő tőkét fenntartható hitelezésre fordítsák a bankok. A bankoknak a Magyarországon megtermelt nyereségüknek legalább felét vissza kell forgatniuk magyarországi tevékenységükbe annak érdekében, hogy a középtávú potenciális növekedéssel konzisztens legyen a pénzügyi rendszer mélyülése. Nagyobb mértékben önfinanszírozó bankrendszer

Ha a hitelállomány jelentősen meghaladja a betétállományt, a bankrendszernek külső forrásokat kell bevonnia. A hitel/betét arány csökkenése ezért mérsékli a megújítási kockázatot, és a jegybanknak kevesebb tartalékot kell megképeznie a hátralévő rövid külföldi források után. A belföldi finanszírozás nagyobb szerepe azért is kívánatos, mert a felívelő szakaszokban az olcsó külföldi források növelik a kockázatvállalási hajlandóságot, és táplálják a prociklikus viselkedést. Válságok alatt azonban a külföldi források hirtelen elapadhatnak, illetve jelentősen megdrágulhatnak. Emiatt fontos, hogy a hazai bankrendszer hitel/betét mutatója ne térjen el tartósan és számottevően a 100 százaléktól. Növekedést támogató, prudens vállalati hitelezés

A hitelintézeti szektornak képesnek kell lennie arra, hogy folyamatosan és gördülékenyen ki tudja szolgálni a gazdaság mindenkori hiteligenyét, beleértve a gazdaság kisebb vállalati szereplőit is, a kkv-szektor. A vállalati hitelezés terén érdemes megkülönböztetni a rövid-közép távú, valamint a hosszú távú elvárást. A következő években a hitelkínálati korlátok szintjét a 2005-ös szintre kell csökkenteni. Hosszú távon a vállalati szektorban pedig évi 6-8 százalékos hitelnövekedési ütem áll összhangban a reálgazdaság fenntartható növekedési pályájával. Kívánatos továbbá a hosszú lejáratú forinthitelek térnyerése is. Egészséges lakossági hitelezés

Egészséges lakossági hitelezés esetén egyrészt elmondható, hogy a folyósított kölcsönök a lehető legnagyobb mértékben visszafizetésre kerülnek, másrészt pedig a kölcsönök folyósításának szabályai nem túl szigorúak, mert az növekedési áldozattal járhat. Ugyanakkor a túlzott mértékű hitelkiáramlás sem tekinthető egészségesnek, melynek megelőzésében az elsődleges szerep a banki kockázatkezelésé, ami az ügyfeleket és a bankokat egyaránt védi. Az MNB-nek makroprudenciális felelőssége van ezen a téren, és a rendelkezésére álló eszközeivel hatékonyan léphet fel a kockázatok újabb felépülése ellen. A devizahitel-állomány természetes leépülése után a lakossági szektorban évi 6-8 százalékos hitelnövekedési ütem áll összhangban a reálgazdaság fenntartható növekedési pályájával.

Hatékony bankrendszer

A bankok árképzését a verseny mértéke mellett hatékonyságuk is befolyásolja. A hatékony bankrendszer egyfelől alacsony működési költségekkel funkcionál, másfelől jó kockázatkezelési rendszerrel rendelkezik, ami teret ad az alacsonyabb marzsoknak. A magyar bankrendszer hatékonyságát fokozatosan közelíteni kell az európai országok átlagához, és az évtized végére el kell érni, hogy a működési költségek/mérlegfőösszeg mutató az 1,5-2 százalékos sávba kerüljön. Mindezt úgy, hogy az ne menjen a minőség és az innováció rovására. Átlátható és felelős bankrendszer

Az átláthatóság azt jelenti, hogy a termékek kamatának, díjainak és jutalékainak árazása, valamint azok kockázatai átláthatóak és világosak. A kockázatteltáró tájékoztatóknak pontosnak, helytállóknak és teljes körűnek kell lennie, s a pénzügyi innováció nem irányulhat arra, hogy az a kockázatok elrejtését szolgálja. Az átláthatóság természetesen a nem banki értékesítési csatornák esetében is fontos. Mindezekre tekintettel a bankoknak biztosítaniuk kell az ügyfelek számára, hogy a konstrukciók árazása és a benne rejlő kockázatok transzparenssek és világosak legyenek. Likvid bankrendszer

A bankok likviditásának elegendőnek kell lenni ahhoz, hogy alapfeladataik ellátása egy kedvezőtlen makrogazdasági forgatókönyv esetén is biztosított legyen. Egy bank akkor likvid, ha vissza tudja fizetni a nála elhelyezett betéteket és annak kamatait, illetve hitelt tud nyújtani. Rendszerszintű likviditási kockázatokról akkor beszélünk, amikor a bankrendszer szintjén jelentős likviditáshiány alakul ki, és a pénzügyi intézmények nem képesek zavartalan működésre, valamint a források közvetítésére. Likviditási szempontjából kiemelt fontosságú a BASEL III keretében bevezetésre kerülő LCR és a már bevezetett DMM mutatók teljesülése. Az LCR esetében az induló szint 60 százalék, amit fokozatosan emelve 2018. január 1-én kell a bankoknak teljesíteni a 100 százalékos szintet.

LCR és DMM

Az LCR ("Liquidity Coverage Ratio") a bank jó minőségű, könnyen készpénzre váltható, likvid eszközeinek, és egy stressz scenárió alatt 30 napos horizonton potenciálisan jelentkező likviditási igény hányadosa. A DMM-szabályozás ("Devizamegfelelési mutató") devizanemenként írja elő, hogy a bankok eszközei mögött stabil források álljanak.

Tőkeerős bankrendszer

A bankok tőkéjének elegendőnek kell lenni ahhoz, hogy alapfeladataik ellátása egy kedvezőtlen makro-gazdasági forgatókönyv esetén is biztosított legyen. A bankrendszer megfelelő tőkeellátottsága tehát egyrészt azért fontos, hogy képes legyen ellenállni a sokkoknak, illetve, hogy válságok kitörésekor a betéteseket, a hitelezőket - és végső soron az államot - ne érje kár, ha az intézményt veszteség éri. Másrészt azért is fontos, mert a bank tőkéje biztosítja hitelezési képességét. A tőkemegfelelés megítélése függ a portfólióminőségtől is, hiszen a nemteljesítő hitelállomány magas aránya növeli a tőke jövőbeli eróziójának kockázatát. Mindezek figyelembe vételével a bankok tőkemegfelelésének a válságból történő kilábalás utáni években is tartósan 10 százalék felett kell maradni. A nemteljesítő hitelek arányát pedig 5 százalék alá kellene csökkenteni. Javaslat egy konszenzusos jövőkép kialakítására

A magyar gazdaság fenntartható növekedését egy olyan bankrendszer segítheti leginkább, amely erős, felelős üzletpolitikát folytat, és élvezzi az ügyfelek bizalmát. Ennek kialakítása a válság és a stabilizációs időszak után több szereplő közös felelőssége lehet. A kormány az, aki biztosítja a jogszabályi, intézményi hátteret, amely a bankrendszer egészséges működését lehetővé teszi. A prudenciális hatóság védi a pénzügyi közvetítést mindazon káros jelenségtől, melyeket - koordinációs probléma miatt - a bankrendszer önmagától nem tud elhárítani. A fogyasztóvédelem feladata, hogy az ügyfelek érdekét védje a bankok erőfölényével szemben, a versenyhivatalé pedig a piac- és versenytorzulás megakadályozása, az összejátszás ellenőrzése és szankcionálása. A hitelintézeteknek felelős magatartással törekedniük kell arra, hogy az ügyfelek bizalmát visszanyerjék. Ezek a célok egy irányba mutatnak.

A hitelintézeti rendszer megfelelő működése az összes érintett közös érdeke, és közös felelőssége is egyben. Emiatt javasoljuk, hogy a bankrendszer jövőképe kialakítása céljából az érdekeltek kezdjenek vitát. A vita kiindulópontjául az általunk ismertett kritériumrendszer szolgálhat.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/egy_jol_mukodo_magyar_bankrendszer_10_ismerv_e.196543.html

(Portfólió, 2014. március 17., hétfő)

WC papírt küldött a nő a hatóságnak, borítékban

Sokszor hihetetlennek tűnő panaszokkal árasztják el a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság munkatársait a vásárlók.

A fogyasztóvédők tavaly 28 ezer 311 bejelentést kaptak, 37 ezer 277 ellenőrzést végeztek. A laboratóriumaiban több mint 23 ezer vizsgálatot folytattak. A 300 000 db termék forgalomba kerülését akadályozták meg - írja a Blikk.

Vécépapírból küldött be egy darabot borítékban egy hölgy a hatóságnak, szerinte ugyanis a papír használat közben átázik. Pedig a csomagolásán azt áll, hogy 3 rétegű, ám a mellékelt levélben megírt panasz szerint a nő folyton összepiszkolta vele a kezét, mert minduntalan átszakadt. Egy idősebb úr potencianövelő kínai terméket küldött be a felügyelőségre, próbálják csak ki a hivatalban, hogy hatásos-e, mert neki bizony csak a hasa fájdult meg tőle, vágyát viszont nem korbácsolta fel a csodaszer.

Valaki hibás cipővel ment panaszra a hatósághoz. Nem dobozban vitte, hanem a lábán és a hivatalban szeretett volna nyomban kapni egy cserecipőt, amíg a fogyasztóvédők megsarkalják a lábbelít, hiszen - mint azt mondta - meztláb mégsem mehet haza.

A legkülönösebb panasz azonban vélhetően az volt az elmúlt esztendőben, amikor a vásárló azzal kereste meg a felügyelőséget, hogy ajándékba kapott egy zongorát, holott ő nem is tud zongorázni. Kérte az üzletben, hogy vegyék vissza, azonban erre nem hajlandók. Ezért a fogyasztóvédelemtől szeretett volna igazolást kapni, hogy ő nem tud zongorázni, és ezzel az okmánnyal bemenni az üzletbe, hátha akkor rendezik az ügyét és visszacserelik az ajándékzongorát.

http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/wc_papirt_kuldott_a_no_a_hatosagnak_boritekban.103963_3.html

(penzcentrum.hu, 2014. március 17., hétfő)

Belenyúlhat a kormány a devizahiteles szerződésekbe!

Ma 10.30-kor kezdődött az Alkotmánybíróság határozathirdetése a kormány novemberi indítványáról. A határozathirdetésnek azért is van nagy jelentősége, mert erre a határozatra, illetve a Kúria hónapokon belül várható jogegységi döntésére alapozza majd a kormány a közeljövő devizahiteles intézkedéseit. Az Alkotmánybíróság megállapította, hogy a meglévő szerződésekbe kivételes esetekben bele lehet nyúlni.

Az alkotmánybírók közül hárman (Juhász Imre, Lenkovics Barnabás és Salamon László) párhuzamos indokolást fűztek az Alkotmánybíróság döntéséhez, egy alkotmánybíró (Pokol Béla) pedig különvéleményt fogalmazott meg.

A bírói szövegmódosítás a példa 2014.03.17 11:06

1991-ben az előző Alkotmány alapján már döntött úgy az Alkotmánybíróság, hogy bizonyos körülmények mellett szélsőséges esetben (államcélal való ellentétesség) jogszabállyal lehet módosítani szerződéses feltételeket.

Az Alkotmánybíróság 2014-ben a szerződéses szabadságot továbbra is az Alaptörvényben biztosított jognak tekinti. A rendkívüli társadalmi változások azonban érinthetik a szerződések nagy tömegét, amelyre vonatkozóan az Alkotmány lehetővé teszi a meglévő szerződések jogszabállyal történő változtatását.

A jogalkotó akkor jogosult módosítani a szerződéseket, ha a szerződés változatlan tartalommal fennállása valamelyik fél érdekét lényegesen sérti, vagy pl. a változások (pl. árfolyamváltozás) nem volt előre láthatók.

Úgy lehet csak törvényileg módosítani a szerződéseket, ahogy azt a bíróságok megtehetik jelenleg is. A változtatás során mindkét fél érdekeit figyelembe kell venni.

Az alkotmánybírók a döntés bejelentésekor 2014.03.17 11:00

Paczolay Péter, az Alkotmánybíróság (Ab) elnöke (hátsó sor k) beszél az Ab nyilvános határozathirdetésén, amelyen a testület a kormány devizahiteles indítványával kapcsolatos döntését ismertette Budapesten, az Alkotmánybíróság székházában 2014. március 17-én.

Fotó: MTI/Szigetváry Zsolt

Nem az Alkotmánybíróság állítja helyre a rendet 2014.03.17 10:49

Nem vezethető le az Alaptörvényből alkotmánybíróági határozattal az, hogy bizonyos szerződések megfelelnek-e az Alaptörvényben meghatározott (pl. fogyasztóvédelmi) elveknek, vagyis nincs szó arról, hogy egyes szerződések közvetlenül Alaptörvény-ellenesek lennének.

Ezt azonban sokféle jogszabállyal szabályozni lehet, amelyek közül az Alkotmánybíróságnak nem feladata dönten.

Belenyúlhatnak a szerződésekbe! 2014.03.17 10:45

A határozathirdetés során száraz jogi szöveget ismertetett néhány percben az Alkotmánybíróság elnöke, amelyet a közönség állva hallgatott. A határozatnak talán az a legfontosabb pontja, hogy jogszabályilag KIVÉTELESEN bele lehet nyúlni korábban kötött szerződésekbe is. Ezt azonban olyan feltételekkel teheti meg, hogy ennek során a bírósági gyakorlatot kell figyelembe venni.

Elhangzott, hogy az állam feladata a fogyasztóvédelem intézményrendszerének és jogszabályainak megteremtése. Konkrét bírói döntés alaptörvény-ellenességének megállapítására az Alkotmánybíróság jogosult, ám meglévő szerződések megváltoztatására, megsemmisítésére nincs jogosítványa.

Egyelőre nincs új információ 2014.03.17 10:35

Paczolay Péter, az Alkotmánybíróság elnöke először ismerteti a kormány indítványát, amelynek lényegéről az alábbiakban számoltunk be. Az indítvány a fennálló devizahitelek problémájával kapcsolatos, amelyet az árfolyamok megugrása és a törlesztőrészek emelkedése idézett elő.

Devizahitelek: jön az Alkotmánybíróság határozata 2014.03.17 09:40

A kormány az alábbiakra várja a választ:

1. Az alaptörvényből levezethető-e olyan konkrét fogyasztóvédelmi rendelkezés, amely szerződési feltétel, bírósági ítélet vagy jogszabály alaptörvény-ellenességét okozná?

2. A devizahitel-szerződések milyen keretek között módosíthatók jogszabállyal?

Az Alkotmánybíróság tehát nem egyedi (konkrét) devizahiteles ügyekben hoz ítéletet, jogszabályt nem semmisít meg, és arról sem dönt, hogy egyes szerződési elemek alkotmányellenesek-e.

A kormány indítványa az Alaptörvény azon pontjaira hivatkozik, amelyek szerint

1. "Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait", (Alaptörvény M) cikk (2) bekezdése)

2. "Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg." (Alaptörvény II. cikk)

3. Magyarország független, demokratikus jogállam. (Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés).

Az Alkotmánybíróság határozata hozzájárulhat ahhoz, hogy a kormány jogilag alátámasztott intézkedéseket hozzon a devizahitelek ügyében. Kormányzati politikusok korábbi nyilatkozatai szerint megvárják a Kúria decemberben kihirdetett jogegységi határozatának kiegészítését is (az egyoldalú szerződésmódosítások és az árfolyamrés ügyében), amelyhez a Kúria az Európai Bíróság (május környékén várható) ítéletét várja.

A jelen oldalon található információk és elemzések a szerzők magánvéleményét tükrözik. A jelen oldalon megjelenő írások nem valósítanak meg a 2007. évi CXXXVIII törvény (Bszt.) 4. § (2). bek 8. pontja szerinti befektetési elemzést és a 9. pont szerinti befektetési tanácsadást.

Bármely befektetési döntés meghozatala során az adott befektetés alkalmasságát vagy megfelelőségét csak az adott befektető személyére szabott vizsgálattal lehet megállapítani. Az egyes befektetési döntések előtt éppen ezért tájékozódjon részletesen és több forrásból, szükség esetén konzultáljon személyes befektetési tanácsadóval!

Az előbb írtakra tekintettel az előadás szervezője, az oldal üzemeltetője, szerkesztői, és szerzői valamint előadói kizárják mindennemű felelősségüket az oldalon esetleg megjelenő információra vagy adatra alapított egyes befektetési döntésekből származó bármilyen közvetlen vagy közvetett kárért vagy költségért. Bővebben...

http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/belenyulhat_a_kormany_a_devizahiteles_szerzodesekbe.196592.html

(Portfólió, 2014. március 17., hétfő)

100 ezer forinttal károsította meg a Vital Force, mert messze lakik a bolttól

János nem érti, hogyan engedheti meg magának egy cég, hogy a közel 100 ezer forintos szobabiciklijét nem hajlandó elszállítani javításra, mert az túl nehéz/túl messze van:

2013. dec. 16-án családunk közösen, fiunknak vásárolt a Vital Force Kft-nél 1152 Budapest Szentmihályi u. 171sz. alatt 1db Paros szobakerékpárt. Az első furcsaság a megérkezéskor történt. A cég weboldalán "németországból" felirattal feltüntetett kerékpár már "Made in China" felirattal érkezett meg. (No de hát se baj mert hát Ők voltak akik harmadikként felkerültek az ürbe...) A készülékhez magyar nyelvű használati nem volt.

A készülék néhány nap után a pedál tekerése közben kattogó, morgó hangot adott, pedálja lötyög. 2014. 01. 06-án bejelentettük javításra : Számlaszám, cím, hiba, típus megadásával. A készülékhez a cég által kiadott "Fontos tudnivalók" alapján 24 hónap garancia jár. A 10kg-nál könnyebb készülékeket a vásárlónak kell a javítás helyszínére beszállítani. Mivel a kerékpár 38 kg (és a törvény is kimondja), gondoltuk a helyszínen fog megtörténni a javítás. Sajnos a leírt, papíron kiadott dolgok ennek a cégnek igazán semmit nem jelentenek.

Az első "követelésük" VIDEOFELVÉTEL küldése volt. A következő kifogás Veszprém messze van Budapeستől és a kiszállítás nekik 30.000 ft-ba kerül. (Taxival ?????)

Mivel a sokadik levélváltás után sem sikerült javításra bírni a forgalmazót, a NFH-hoz fordultunk. Most tessék megkapaszkodni! A "FOGYASZTÓ Védelmi Hatóság" azért utasította el kérelmünket mert a bejelentéskor nem mutattuk be a számlát, igaz a számlaszámot közöltük. (A cég a többszöri levélváltás alatt egyszer sem kérte ezt!) Több mint 30 éve vagyok egy háztartási gépszerelő cég ügyvezetője de idáig egyetlen hibabejelentéskor sem kértük el a számlát. A helyszínén természetesen joga van a szerelőnek leegyeztetni a dokumentumokat a javítás elvégzéséhez.

A számlát utólagosan pótoltuk. A mostani kifogás : Ez egy "kiváló minőségű" termék, NEM ROMOLHAT EL. Csak ezt a fránya gép nem tudja Természetesen 5000FT befizetése után fellebezhetünk. Kit is véd a "Fogyasztóvédelem".

Jó tanács az esetlegesen Vital Force vásárlóknak.

- Ha nem vagy budapesti lakos ne itt vásároljál.
- Ha nem rendelkezel videóval ne itt vásároljál.
- Ha elromolhat a készüléked ne itt vásároljál.
- Ha használni akarod a vásárolt terméket néhány hét után ne itt vásároljál

Van egy közel 100.000 Ft-os készülék amit több mint 3 hónap után sem lehet használni, de hát szépen mutat szoba sarkában.....

http://homar.blog.hu/2014/03/15/100_ezer_forinttal_karosította_meg_a_vital_force_mert_messze_lakik_a_bolttol

(Index, 2014. március 17., hétfő)

Ugye te is eljössz a temetésre? Csak el ne aludj!

Marketing-tudományból jeles, etikából elégtelen lehetett az a kedves vállalkozó, aki az elmúlt hónapokban folyamatosan kéretlen reklámokkal stresszeli a magyar internetezőket, egy elalvásgátló (fejbillenésre sípoló) kutyü morbid és gusztustalanul rámenős propagálásával.

Egy éve még egy Szamosi Pál nevű valaki haláláról szóló kamu gyászjelentéssel tolt a cuccot, a legújabb verzió szerint Gábor temetésére kellene elmennie a VÉLETLENÜL hozzánk került levél címzettjének:

Szia!

Nem tudom szolt-e már neked valaki, hogy Gábor temetése jövő szerdán lesz a Farkasrétiben. Ha nem akkor remélem nem zavartalak ezzel, én biztosan ott leszek. Remélem nem haragszol, de ha már ilyen értelmetlenül és ilyen fiatalon kellett elmennie, legalább mások figyelmét hívjuk fel rá, hogy az elalvásgos balesetek milyen súlyos következményekkel járhatnak.

www.CSAKAZERTSEIROMIDE.com.

Remélem Te nem tartod morbid reklámnak, vagy nem hiszed, mint Réka, hogy jutalékot kapok a cégtől, de ha egyszer már van megoldás a vezetés közbeni elalvás ellen, miért nem használjuk? Látod milyen rövid az élet, miért nem tudunk vigyázni magunkra jobban? Remélem szerdán találkozunk.

Gabi

Zseniális a műfajban. Egyszerű az üzenet, udvarias, személyes a stílus, parádés a rövid, gyakori, mindenkiben asszociációt ébresztő női nevek kiválasztása. Az ember szinte látja a szomorú, vigasztalásra vágyó Gabit, Rékát, az előző mailben még Erikát, aki ott szipog szegény férje/akárkije holttestén és azonnal megvigasztalódik, ha veszünk egy elalvásgátlót 9990-ért. Ha pedig nő kapja a mailt, biztosan felébred benne az anyai ösztön, és megveszi a hasznos holmit férjének, fiacskájának is. Még fontosnak is jelölte az üzenetet a levelezőben, aki küldte, ott csillog az Outlookban a piros felkiáltójel, naná, hogy rákattint mindenki a levélre.

Mivel az eredeti linken telefonszámot, emailcímet nem találtunk, feladtunk egy kamu megrendelést, amiben telefonszámot is meg kellett adni, hátha felhívna, és megkérdezzük, nem szégyellik-e magukat. Sajnos nem hívtak fel, viszont kaptunk egy visszaigazoló mailt a megrendelésről. Az ebben lévő címre elküldtük a kérdést, hogy nem szégyellik-e magukat, de még nem kaptunk választ.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal odáig jutottunk, hogy a spamekkel kapcsolatban a Nemzeti Hírközlési és Médiahatóság a kompetens. Ott is megkérdeztük, mit tehetünk ezekkel az idegesítő spamekkel kapcsolatban, de egy semmitmondó szabványlevélen kívül (ne válaszoljon kéretlen levélre, ne nyisson meg kéretlen levélben lévő linket, stb. - igazából nem is értem, miért válaszoltak a mi kéretlen levelünkre) nem kaptunk biztató információt. Úgy néz ki, nálunk egyelőre nem a fogyasztónak, hanem inkább a spamesnek ál a világ.

<http://vezess.hu.feedsportal.com/c/35172/f/652738/s/3844779d/1/OL0Svezess0Bhu0Cmagazin0C/elalvasgatlo0Ispam0C50A5660C/story01.htm>

(vezess.hu, 2014. március 17., hétfő)

Az erős forint a megoldás a devizahitelek problémájára

Az Alkotmánybíróság ma lényegében elutasította a kormány próbálkozását, hogy rá hivatkozva nyúljon bele a fennálló devizahitel-szerződésekbe – áll a Magyar Liberális Párt közleményében.

Megismételve 1991-es álláspontját, az Alkotmánybíróság kimondta, hogy a fennálló szerződésekbe csak rendkívüli körülmények fennállása esetén, kivételesen avatkozhat be a törvényhozó. Azt is rögzítette az Ab, hogy nem létezik olyan "fogyasztói alapjog", amelyről a kormány képviselői beszélni szoktak. Az Alaptörvény fogyasztóvédelemmel kapcsolatos rendelkezéséből az következik, hogy létre kell hozni a fogyasztóvédelem intézményi rendszerét, és az erre vonatkozó jogszabályokat. A Liberálisok szerint a devizahitelek problémájára jogi megoldás nincs, mert maga a probléma sem jogi. A valódi megoldás egy egészségesen erős forintárfolyam lenne. Míg 2010 márciusában a frank 183 forint, ma 250 forint felett van. A törlesztőrészlet változatlan kamatok mellett mára 40 százalékkal nőtt 2010-hez képest és a mostani árfolyam kizárólag a második Orbán-kormány elhibázott gazdaságpolitikájának köszönhető – hangsúlyozza a MLP közleménye.

<http://nepszava.hu/cikk/1014054-az-eros-forint-a-megoldas-a-devizahitelek-problemajara/>

(Nepszava.hu, 2014. március 17., hétfő)

Ab döntés: nem semmisek a devizaszerződések

Nem csapta a földhöz a forint árfolyamát az Alkotmánybíróság legfrissebb döntése a devizahiteles szerződésekről - vagyis a piac is úgy ítéli meg: bár meg van a lehetőség a törvényi módosításra, ebből az ítéletből még nem vezethető le katarzis.

Hosszú hónapok viaskodása után ma délelőtt ismertette az Alkotmánybíróság a kormány devizahitelekkel kapcsolatos beadványára született döntését. A taláros testület óvatos verdiktet hozott, amely alapvetően nem oldja meg a helyzetet, azonban lehetőséget kínál a törvényhozás számára, hogy rendezze a kérdést - erős alkotmányos határok között.

80

A kormány nevében Navracsics Tibor közigazgatási miniszter fordult még tavaly ősszel az Ab-hez, két kérdés eldöntését kérve a testülettel: fogyasztóvédelmi szempontok alapján kijelenthető-e, hogy a devizahiteles szerződések alkotmányosértőek, valamint belenyúlhat-e a törvényhozás

visszamenő hatállyal a kontraktusokba, generálisan változtatva meg azokat. Az alkotmánybírák rövid válasza: nem és igen.

Az ügyet az Ab elnöke, Paczolay Péter vette magához és mint előadó, ő is ismertette a verdiktet. Eszerint az Alkotmánybíróságnak nincs lehetősége arra, hogy egy szerződésről kimondja annak alaptörvény-ellenességét - vagyis az első kormányzati kérdésre határozott nemet mondott a testület. A másodikra azonban egy jól hallható igent - megkötésekkel. Az Ab szerint ugyanis nem következnek jogok a fogyasztóvédelmi rendelkezésekből, sokkal inkább az államra ró feladatokat a kitétel - milyen intézményi rendszert és jogszabályi környezetet kell megalkotnia ahhoz, hogy megfeleljen az alkotmányban rögzített feltételeknek.

Ezzel szemben a törvényhozásnak lehetősége van kivételes esetekben arra, hogy visszamenő hatállyal is módosítson bizonyos szerződés-típusokat, de csak abban az esetben, ha azok változatlan fenntartása valamelyik fél lényeges érdekét sérti, a változás nem volt előre látható, és a probléma széles kört érint. (Ebben az esetben a kormány arra hivatkozott, hogy az árfolyamváltozás - amelynek minden hátrányos következményét a bankok az ügyfelekre hárították - előre nem látható probléma volt.) "Azt a törvényhozó, a parlament feladata eldönteni, annyira tömeges-e a probléma, hogy törvénnyel kell beavatkozni, és a törvényhozónak bizonyítania is kell tudni ezt, ha esetleg az Ab elé kerülne a törvény" - közölte a testület elnöke. Hozzátette: a bírósági gyakorlatot kell a jogalkotónak szem előtt tartania, valamint az arányosság elvét, tehát egy esetleges törvény nem háríthat minden terhet a pénzintézetekre.

Emellett érdemes odafigyelni arra, amit Paczolay kiemelt: jogalkotás esetén az Ab előtt is meg kell tudni védeni a kormányzati álláspontot, hisz az biztosra vehető, hogy egy ilyen tárgyú törvényt az érintettek megtámadnak majd a taláros testület előtt.

Összességében tehát az Ab kimondta: az alkotmányból nem vezethető le, hogy semmisen lennének akár a szerződések, akár az azokat fenntartó bírói döntések, de törvénnyel bele lehet nyúlni a már megkötött kontraktusokba. Innentől kezdve a mindenkorai törvényhozásnál pattog a labda: miként ítéli meg a társadalmi súlyosságát az ügynek és képes-e kiegyensúlyozott jogszabályt létrehozni.

Az Ab döntése várhatóan újra kampánytémává emeli a devizahitelek kérdését - azonban a voksolásig hátralévő három hét alatt kizárt, hogy megalapozott, kellően előkészített jogszabálytervezettel álljon elő bármelyik politikai erő is. Így aligha képzelhető el, hogy rendkívüli parlamenti ülés összehívásával a Fidesz azonnali megoldást kínáljon az érintetteknek.

<http://www.stop.hu/belfold/ab-dontes-nem-semmisek-a-devizaszerzodesek/1224709/>

(stop.hu, 2014. március 17., hétfő)

Pert nyert a főváros az MKB ellen

A fővárosi önkormányzat újabb pert nyert a Bálna (korábban CET) beruházással kapcsolatban, ezúttal a Magyar Külkereskedelmi Bankkal (MKB) szemben - közölte Tarlós István hétfőn budapesti sajtótájékoztatóján.

A főpolgármester tájékoztatása szerint a Kúriától pénteken érkezett hivatalos értesítés az önkormányzathoz arról, hogy az MKB fővárosi önkormányzat elleni 25 millió eurós keresetét elutasította.

Tarlós István közölte, a Kúria február 25-i felülvizsgálati ítéletével a Pécsi Ítéltábla jogerős közbenső ítéletét hatályon kívül helyezte, az elsőfokú közbenső ítéletet megváltoztatta. A Kúria kötelezte az MKB-t 152 millió forint perköltség 15 napon belüli megfizetésére, illetve 6 millió forint eljárási illetéket is meg kell fizetnie az államnak - tette hozzá.

A főpolgármester kijelentette: az önkormányzat álláspontjával egyetértve a Kúria kimondta, hogy "az MKB a Bálna (...) kapcsán kötött szerződés alapján nem követelhet semmit az önkormányzattól. Az önkormányzat nem tartozik neki".

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

A most lezárt per a "legmagasabb jogi fórum által kimondottan" igazolja, hogy a fővárosi önkormányzatnak "a Bálna kapcsán nem keletkezett banki adóssága" - mondta Tarlós István. (Az MKB 7,5 milliárd forintra perelte az önkormányzatot. A Pécsi Ítéltábla tavaly szeptemberben, másodfokú ítéletében kimondta, hogy a fővárosi önkormányzat köteles megfizetni az MKB Banknak a CET-beruházással kapcsolatban kötött hitelkeret-megállapodás alapján fennálló pénzügyi adósságot.)

Tarlós István kiemelte, a felülvizsgálati ítélet többé nem támadható, új per nem indítható. A Kúria ítélete "a Bálna körüli persorozat lezárását jelenti" - mondta a főpolgármester, emlékeztetve arra, hogy több per is indult az ügyben az önkormányzat ellen. A beruházó Porto Investmenttel elszámoltak, a többi, a Bálna ügyében indult pert megnyerte a fővárosi önkormányzat - jegyezte meg. Tarlós István kijelentette: ma már bizonyos, hogy az elődeik által vállalt 31 milliárd forinttal szemben a fővárosnak 5 milliárdnál többre nem kerül a CET.

Bagdy Gábor pénzügyi főpolgármester-helyettes elmondta, az ítélet tehermentesíti a fővárost. Közlése szerint új helyzetbe került a főváros, most már nincs arra kényszerítve, hogy a Bálna ügyében előnytelen kompromisszumokat kössön az épület hasznosításáról.

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

(mfor.hu, 2014. március 17., hétfő)

Ügyvédi iparág települt a devizahitelesekre

Egymást érik a világhálón a virtuális csoportok, amelyek azzal hirdetik magukat, hogy peres úton végleges megoldást ígérnek a devizában eladósodott magánszemélyeknek. Az érdeklődés kiugró, holott az ajánlkozók kilétét sok esetben homály fedi.

Hecker Flórián

Devizahiteles mentőöve; Devizahitel-felszámolás; Devizahitel vége; Segítség a devizahiteleseknek. Csupán néhány elnevezés abból a több tucatból, amely a Facebookon fellelhető. A társaságok adatlapjait vizsgálva hasonló szlogenekbe ütközünk. A profilok üzemeltetői díjtalan tanácsadás mellett hathatós segítséget nyújtanának mindazoknak, akik kilátástalannak érzik tartozásuk megtérítését a pénzintézetek felé, és az igazságszolgáltatáshoz fordulnának a devizaszerződésük ügyében.

- Egy cég alkalmazottja vagyok - meséli a 'Valódi megoldások devizahitelekkel kapcsolatban' fantáziánévre hallgató tömörülés kapcsolattartója. A jogi végzettséggel nem rendelkező hölgy maga is devizaadó, állítása szerint szabadidejéből áldozva tanulmányozta a vonatkozó jogszabályi hátteret. Mára szerinte kellő tudással bír ahhoz, hogy sorstársai bankokkal kötött egyezségeit értelmezve rábukkanjon az azokban rejlő hibákra.

- Az érdeemesnek talált esetekkel jogászaink foglalkoznak a továbbiakban - ismerteti forrásunk. Arra a kérdésünkre, hogy mennyibe kerül a megbízás, kitérő választ ad.

- Feletteseimtől nem kaptam felhatalmazást nyilatkozni - szabadkozik a hölgy.

- Egyébként sincs jelentősége összegekről beszélni hangzik a válasz.

- A kóklerekkel Dunát lehet rekeszteni - mondja Molnár István Ferenc, a Mentőöv Deviza Garancia Szövetkezet alapítója.

- Az önjelölt kollégák a zavarosban halásznak, mérhetetlen kárt okozva ezzel a gyanútlan érintetteknek - jelenti ki a jogász szakember. A 2013-ban létrehozott szervezet vezetője a simlis ügyvédi tevékenységek elharapódzásáért a központi bírói iránymutatás elmaradását okolja.

- Mindenki összevissza beszél, a Kúria eközben meg időhúzásra játszik - hangsúlyozza Molnár. Pedig szerinte nyilvánvaló, hogy a devizaalapú hitelek szerződésesei törvénytelenek. Csaknem

harminc irodánk mostanra ezret meghaladó devizapert visz, és az ítéletekből kiderül, hogy van helye a jogorvoslatnak - közli az ügyvéd.

Bár a csalók térnyerését elismeri, a pereskedést nem javasolja Bányai Péter Mihály, az Állampolgári Jogvédő Liga elnöke. Egyedi ügyekről van szó, egyedi döntésekkel. Nincs garancia a kedvező ítélethozatalra - magyarázza a jogvédő. A liga előrehaladott tárgyalásokat folytat a parlament fogyasztóvédelmi bizottságával egy polgári javaslat kidolgozásáról, amely keretet szabhatna a devizaügyek szabályozásának - adja tudunkra Bányai. Azok számára, akik mégis jogi lépéseket fontolgatnak, Bányai Péter Mihály hivatalos módszert javasol, óva int az interneten hirdető prókátoroktól. 2003-tól törvény adta lehetőség az ingyenes jogi segítségnyújtás igénybevétele. Miért fizetnének az állampolgárok súlyos pénzeket egy szolgáltatásért, amely biztosan jobb színvonalon grátisz is elérhető? - teszi fel a kérdést a jogvédő liga elnöke.

(Napi Gazdaság, 2014. március 18., kedd, 7. oldal)

Beindulhat a fideszes kötődésű tanfolyamszervező

Batka Zoltán

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal (NFH) engedélyezte az első négy fogyasztóvédelmi szakreferensképzést végző vállalkozás tanfolyamait. Közöttük található az a Fogyasztóvédelmi Referens Képző és Közvetítő (FRKK) Kft. is, amelyről többször is megírtuk, hogy igencsak erős kormánypárti kötődéssel rendelkezik. A vállalkozás alapításában részt vevő Asztalos Dávid ugyanis Németh Szilárd rezsibiztos közvetlen munkatársa, a Fidesz fogyasztóvédelmi kabinettitkára, akinek bizony első kézből származó értesülései lehettek a fogyasztóvédelmi referensi képzés mibenlétéről. A fogyasztóvédelmi referens alkalmazását a fogyasztóvédelmi törvény, Németh Szilárd és Rogán Antal által benyújtott, „rezsicsökkentéssel kapcsolatos” módosításai írják elő a nagy, 250 főnél több dolgozót foglalkoztató szolgáltató és kereskedelmi cégek számára. Asztalos Dávid egyébként Németh Szilárd mellett szakértőként dolgozott a rezsicsökkentési munkacsoportban, de Rogán Antaltól sem választják el a szó legszorosabb értelmében hatalmas távolságok: a képviselői irodaházban Asztalos szobája nem messze található Rogánétól. Miután a jövőben több ezer vállalkozásnak kötelező beíratnia munkatársait vagy igénybe vennie valamilyen referensközvetítőt, az új szabály borítékolhatóan milliárdos bevétellel kecsegtet. Sajátos módon az FRKK-t a rezsicsökkentésről szóló törvénymódosítás zárószavazásának napján jegyezték be. A tulajdonos-ügyvezető papíron Asztalosné Miklós Julianna, ám a vállalkozás információs e-mail címe bizonyos Asztalos Dávidé, ahogy a cég bejegyzéséhez szükséges illetéket - ötvenezer forintot - egy Asztalos Dávid nevére szóló számláról fizették be. - Nem érdekel! - reagált az üggyel kapcsolatos kérdéseinkre korábban lapunknak Németh Szilárd rezsibiztos, aki szerint mindez még nem bizonyítja, hogy összefonódás lenne a cég és a fogyasztóvédelmi kabinetben tevékenykedő kollégái között. (Megjegyzendő, hogy a társaság ügyintézőjének, Barkó Ivettnek az irodája - szintén a képviselői irodaházban - Németh Szilárdétól nem messze található.) A másik három vállalkozás ismereteink szerint nem kötődik a kormánypárthoz. Nagy megrendelés állománya - az ígéretes piac ellenére - egyelőre még egyik tanfolyamszervezőnek sincs. Piaci berkekben úgy hírlik, hogy a most engedélyt kapott szervezők és a lehetséges megrendelők még inkább ismerkednek egymással: a kötelezettek egyelőre begyűjtik az egyes tanfolyamszervezők ajánlatait. Az óvatosság érthető, hiszen van olyan engedélyt kapott vállalkozás, amely gyanúsán alacsony áron, 200 ezer forintért szervezne kurzust. Becslések szerint viszont a fogyasztóvédelmi referensképzés inkább 300 ezer forintba kerül - már ha szakszerűen, komoly oktatói gárdával bonyolítják le azt. Szintén piaci vélekedés, hogy a nagyvállalatok azért sem kapkodnak az oktatások iránt, mert arra várnak, hogy lesz-e újabb referensképző cég - információink szerint még legalább egy társaság vár az NFH-tól az engedélyére. Így pedig nagyobb lehet a verseny, s könnyebb lehet a jobb kínálatot kiválasztani. Ám az sem életszerűtlen, hogy kivárják a választásokat: vajon érdemes-e egyáltalán az FRKK-val szerződést kötni. Április közepétől viszont mindenképpen lépniük kell, mivel júniustól már a

hatóságok ellenőrizhetik, hogy a szolgáltatóknál fogyasztóvédelmi referensnek kinevezett személyt beírták-e a referensi képzésre vagy sem.

(Népszabadság, 2014. március 18., kedd, 9. oldal)

Trükkös hamisítók

Élelmiszerek. Egészségre ártalmatlan, ám olcsóbb alapanyagot használnak a hamisítók Példa. Libamájként adják el a kacsamájat Csalás. Sokszor csak laboratóriumban bizonyítható

Élelmiszer-hamisítás. A visszaélések egy részére csak laboratóriumban derül fény

A lóhúsbotrány óta még inkább egyértelművé vált, hogy az élelmiszert vásárlók nem mindig azt kapják, ami a csomagoláson szerepel, vagy amit a kereskedő állít. Jobb esetben nem lejárt, romlott ételt árulnak, hanem egészségre ártalmatlan, de olcsóbb alapanyag hozzáadásával trükköznek a gyártók, vagy csak drágább terméként hirdetnek valamit. Helik Ferenc, a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (Nébih) Kiemelt Ügyek Igazgatóságának vezetője segítségével a Magyarországon legelterjedtebb átveréseket gyűjtöttük össze.

Húst hússal

A legelterjedtebb húshamisítási trükköket a legtöbb fogyasztó valószínűleg észre sem veszi, ezért meglehetősen kicsi a lebukás veszélye. Leggyakrabban közönséges sertéshúst adnak el mangalicaként, de hasonló megoldás az is, amikor szürke marhaként kínálják a sima marhahúst. Különként több ezer forint lehet a különbség, ráadásul ezzel nemcsak a kereskedők, hanem az éttermek is visszaélhetnek. Szerencsére ilyenkor legalább a hús minőségével nincs gond - jó esetben -, bár az átverés egyértelmű. Sokkal nagyobb méreteket ölt és az egészségre is ártalmas lehet viszont, amikor lejárt minőségmegőrzési idejű vagy ismeretlen eredetű húsféleségeket értékesítenek vagy használnak alapanyagként. Nemrégiben csaknem 300 tonna sertés- és marhahúst semmisített meg az élelmiszer- biztonsági hivatal egyetlen ellenőrzés során. Marhahús esetén annyiban könnyebb a vásárlók dolga, hogy minden kereskedőnél ott kell lennie annak a jelölésnek, amely alapján egészen az állatig visszakövethető a hús.

Libamáj helyett kacsamáj

Különként több ezer forinttal is megrövidíthetik a vásárlókat azzal, ha libamájként adnak el kacsamájat a kereskedők. Egyes vélemények szerint ugyan a kacsamáj finomabb, a trükköt a pénztárcánk bánhatja, és még profi háziasszonyoknak sem egyszerű megkülönböztetniük a kétféle májat. A szín vagy a méret ma már nem sok fogódzót jelent, egyedül a forma segíthetne, de azok meg nagyon hasonlóak. Egy „bizalmi” hentes a legjobb megoldás. Az átverés elterjedtségét jól szemlélteti, hogy tavaly a Libamájfesztivál szervezői rejtett kamerával végeztek próbavásárlásokat Budapesten. A Nébih laborvizsgálataiból kiderült: tíz vizsgált fővárosi hentesüzletből kilencben libamáj helyett kacsamájat kaptak a vásárlók, persze magasabb áron.

Magyar helyett külföldi

Főleg a piacokon fordulhat elő, hogy - az amúgy megfelelő papírokkal rendelkező - kistermelő nem a saját terményét árulja, rosszabb esetben még csak nem is hazait, hanem külföldi árut. Ez a gyakorlat az üzletekben kapható termékeknél sem ritka, bár a Gazdasági Versenyhivatal által az elmúlt években kiszabott többmilliós büntetések után ma már kevésbé jellemző. A magyar eredetűnek mondott áru jó üzletnek számít, a Nielsen egy korábbi felmérése szerint tizből hat

fogyasztó fontosnak tartja, hogy hazai terméket vásároljon. A magyar termékekről szóló rendelet szerint tavaly szeptembertől nem gyártható olyan áru, amely jogtalanul használja a magyar termék, hazai termék, illetve hazai feldolgozású termék védjegyeket. A Vidékfejlesztési Minisztérium tavaly novemberi közlése szerint az ellenőrzött élelmiszereknek csupán 60 százaléka felelt meg a rendelet előírásainak. A boltokban még most is találkozhatunk olyan áruval, amely szabálytalanul használja a magyar eredetre utaló védjegyet. A rendelet csak a gyártást korlátozta, az üzletekben lévő árukat nem kell levenni a polcokról, hanem a minőségmegőrzési idő lejártáig eladhatók.

Festett csirke

Hajlamosak vagyunk finomabbnak, egészségesebbnek hinni azokat a csirkéket, tyúkokat, amelyek szép sárgák, ezt a hiedelmet pedig az árusok is kihasználják. Ételfestékkel, kurkumával megfestik a baromfi bőrét, és már kész is a „tanyasi” csirke. A piacokon gyakori trükköt szerencsére könnyű leleplezni. A festés miatt nemcsak az állat bőre, hanem a tokok is sárgásak lesznek, és a fej környéki részekben is látszik a csalás. Az is árulkodó, hogy egy kis rész mindig kimarad, mert általában vágás után egy kádban merítik meg a baromfit.

Csak a laborban derül ki

Vannak azonban olyan csalások is, amelyeket biztosan nem vesz észre a fogyasztó, csak laboratóriumi körülmények között lehet bizonyítani a hamisítást. Ilyen például a gesztenyepüré. Tavaly decemberben a hatóság két gyártót 14 termékének visszahívására kötelezett, mert kiderült, a gesztenyemasszák rizslisztet vagy burgonyát tartalmaztak. Ezeknél a termékeknél előírás a minimum 72 százalékos gesztenyetartalom, ám a vásárlók nem veszik észre, ha ez az arány akár 25-30 százalékkal is alacsonyabb. A gyártó közben sokat spórol az átveréssel, mert amíg a gesztenyének 800-900 forintba kerül kilója, addig a rizsliszt kilónkénti ára 250 forint körül alakul. Szintén csak laborvizsgálattal lehet lefűlelni a mézhamisítást. Igaz, Helik Ferenc szerint az utóbbi másfél- két évben nem találtak hamisított mézzel. A vásárlóknak az igazgató azt tanácsolta, ha gyanús, nem a megszokott minőségű termékkel találkoznak, jelentsék a gyártónál, vagy hívják a Nébih zöld számát (06-80/263-244). Aluljárókban, csomagtartókból, gyanús kirakodóvásárokból ne vásároljunk élelmiszert.

Suhajda Zoltán

(Metropol, 2014. március 19., szerda, 1+8+9. oldal)

Tudatosabbak a fogyasztók

Szankció Jó esély van arra, hogy a jövőben kevesebb idős ember hiszékenységét használhassák ki a kirándulásokkal egybekötött árubemutatókat szervező cégek. Az ilyen rendezvényeket immár előre be kell jelenteni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál (NFH). Ez által jobban ellenőrizhetővé és szükség esetén szankcionálhatóvá válnak ezek a vállalkozások - véli az NFH főigazgatója. Pintér István elmondta: eddig több, mint ezren keresték fel a „fogyasztóvédelmi rezsipontokat”.

Több, mint ezren keresték fel a „rezsipontokat” az elmúlt másfél hónapban. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak azonban nem a rezsicsökkentés adja a legtöbb munkát. A fő renitensek továbbra is a termékbemutatót szervező cégek - mondta a Világgazdaságnak Pintér István, az NFH főigazgatója.

Haiman Éva

Több, mint ezren keresték meg személyesen vagy telefonon a „rezipontokat” a felállításuk óta eltelt másfél hónapban - mondta lapunk érdeklődésére Pintér István. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) főigazgatójának tájékoztatása szerint az általuk működtetett irodákban a legtöbben információkat kértek, főleg arról, hogyan kell értelmezni a csökkentést a szolgáltatói számlákon, de sok panasz is érkezett azzal kapcsolatban, hogy a fogyasztók szerint a számlák nem tükrözték a díjcsökkentést, illetve nem teljesült a társasházakra vonatkozó kötelezettség. Pintér István emlékeztetett, hogy az NFH tavaly valamennyi közszolgáltatási területen (áram-, földgáz-, távhő-, víz-, szemétszolgáltatás, kéményseprés) széles hatásköri jogosítványokat kapott, így ezeken a területeken is nőtt a hatósági megkeresések száma. A legtöbb panasz ugyanakkor, ahogyan évek óta mindig, a szavatossági és jótállási ügyekkel összefüggésben érkezett a hatósághoz. A főigazgató úgy látja, a panaszosok egyre kevésbé várják a hatóságtól, hogy megoldja helyettük az ügyüket, inkább információt, felvilágosítást kérnek ahhoz, hogy jogvitájukat saját hatáskörben intézhessék. „Ez mindenképpen a fogyasztói tudatosság növekedésére utaló tendencia” - véli. A jogsértések, szabálytalanságok száma az NFH tapasztalatai szerint továbbra is a - sokszor kirándulással egybekötött, elsősorban az idősek tapasztalatlanságát és hiszékenységét kihasználó - termékbemutatóknál magas. Az árubemutatókat szervező cégeket tavaly is folyamatosan ellenőrizték, de a főigazgató szerint jelentős előrelépést jelent a hatósági munka hatékonyságának növelésében az az új jogszabály, amely valamennyi ilyen termékbemutatót bejelentés-kötelessé teszi. Így ugyanis sokkal jobban nyomon követhető, kontrollálható, szükség esetén pedig szankcionálhatók a jogsértő vállalkozások. A hatóság nem csak a reitensek büntetésével igyekszik rendet vágni. Az úgynevezett „alternatív ösztönző eszközök” bevezetésének lényege, hogy a fogyasztóvédők nem csupán konstatálják, ha egy vállalkozás mindenben megfelel a jogszabályi rendelkezéseknek, hanem erről igazolást is kiállítanak, a jogkövető cég pedig felkerül a „pozitív listára”, amiről vásárlóit is tájékoztathatja a vállalkozás. „Mind a pozitív listás cégek számának folyamatos növekedése (jelenleg 2181 cég szerepel a listán), mind az ellenőrzési kifogásolási arány csökkenése egyértelműen mutatja, hogy a magyarországi vállalkozások jogkövető magatartása kezd általánossá válni” - fogalmazott Pintér István. Ugyanakkor mindig akadnak olyan területek, amelyekre a hatóság fontosnak tartja felhívni a figyelmet: az idei Fogyasztói Jogok Világnapja például a mobiltelefonokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogokra összpontosított. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz beérkezett panaszok, megkeresések alapján a téma nagyon is aktuális, mert bármennyire vonzó ajánlat olcsón - sok esetben nulla forintért - hozzájutni egy értékes készülékhez, nem biztos, hogy a mögöttes szerződés a legkedvezőbb kondíciókat nyújtja. És akkor még nem beszéltünk a két- vagy többéves „hűségnyilatkozatról”, amely a szolgáltatóhoz köti az ügyfelet egy olyan területen, ahol a technológiai fejlődés sokkal rövidebb idejű váltásokat eredményez - figyelmeztet az NFH főigazgatója.

(Világ gazdaság, 2014. március 19., szerda, 1+6. oldal)

Csaknem egymilliárd forint össz bírság

A 2013-ban lefolytatott 47 témavizsgálat során a fogyasztóvédelmi felügyelőségek összesen 37 277 ellenőrzést végeztek, ezek több mint 30 százalékában észleltek hiányosságokat. Az első fokon eljáró felügyelőségek 5538, kötelezést tartalmazó határozatot hoztak meg, 3778 esetben szabtak ki fogyasztóvédelmi bírságot, összesen 945 923 800 forintot. A megyei és fővárosi fogyasztóvédelmi felügyelőségeket több mint 62 ezren keresték fel, a kérelmek és bejelentések száma az elmúlt évekhez képest tovább nőtt, és meghaladta a 28 ezret.

(Világ gazdaság, 2014. március 19., szerda, 6. oldal)

Elállási jogra van szükség a mobil szoftvereknél

Schleswig-Holstein gazdasági és fogyasztóvédelmi minisztere szót emelt azért, hogy a mobil készülékek tulajdonosainak joguk legyen visszamondaniuk a programvásárlásokat.

Reinhard Meyer a Fogyasztóvédelmi Világnap kapcsán jelentette ki

, hogy a mobil eszközökön használható alkalmazások kapcsán be kell vezetni az általános visszahívási jogot. A felhasználóknak eddig nem volt lehetőségük arra, hogy visszaadják azt a szoftvert, ami nem felelt meg az elvárásaiknak, ezért erre most törvényjavaslatot akarnak kidolgozni és benyújtani.

Egyelőre kérdéses, hogy a kezdeményezés sikerrel jár-e, tavaly ugyanis Meyer hesseni kollégája, Lucia Puttrich már kiállt a digitális termékek visszaadási joga mellett. A politikus akkor közölte, hogy a szolgáltatókat kötelezni kellene a programok és a zeneszámok demoverzióinak megjelentetésére, viszont azóta sem történt előrelépés az ügyben.

Jelenleg a szoftverek visszaadására csak korlátozott lehetőségek vannak. A Google Play Store esetében a letöltött fizetős alkalmazásoknál és játékoknál csak 15 percig lehet elállni a vásárlástól, míg az Apple az App Store és az iTunes esetében teljesen kizárja ezt a dolgot. Az iTunes használatakor az emberek kizárólag a letöltés megkezdéséig állhatnak el a vásárlástól, ebben az esetben visszakapják a teljes vételárat. Az Apple más esetben csak akkor tesz kivételt, ha a termék "elfogadhatatlanul rossz" és az ügyfél a problémajelentő linken keresztül jelzi ezt a vállalatnak.

<http://sg.hu/cikkek/104043/elallasi-jogra-van-szukseg-a-mobil-szoftvereknel>

(SG.hu, 2014. március 18., kedd)

Nem reménytelen az ügyfelek harca a mobilszolgáltatókkal szemben

A Consumers International, a Fogyasztók Nemzetközi Szervezete az idei fogyasztói jogok világnapja témájául a mobiltelefonokra összpontosít, s a következő a mottója: "Fix Our Phone Rights!". Voltaképpen arra irányul, hogy tegyük rendbe a telefonálással kapcsolatos jogainkat.

El lehet képzelni mai világunkat mobiltelefonok nélkül? Alig pár év alatt életünk nélkülözhetetlen részévé váltak, és szinte a világ minden országában megtalálhatók. De ahogy a mobilszolgáltatásokat igénybe vevők száma 7 milliárdra növekedett, manapság milyen szolgáltatásokra számíthatnak a mobillal telefonálók? Vajon tisztességesen járnak el a szolgáltatók?

Az idei fogyasztói jogok világnapja kampány azokra a kérdésekre összpontosít, amely a legjobban érinti a mobilszolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat.

A fogyasztók világnapja mint kezdeményezés 1983. március 15-én azért indult, hogy a fogyasztói jogokat népszerűsítse világszerte. Az idei kampány keretében a szervezet tagjait és támogatóit arra kéri, hogy azokra a fogyasztói kérdésekre háttérre irányítsák a figyelmet, amelyek útjában állnak ezen új technológia sikerének.

Fogyasztók világnapja 2014: Miért fontosak a telefonálók jogai?

2013-ban egyes becslések szerint világszerte 6,8 milliárd ember rendelkezett mobiltelefonnal. 2011-ben ez a szám 6 milliárd volt, 2010-ben pedig 5,4 milliárd.

Ugyanakkor a mobilszolgáltatások átalakultak, az eredetileg csak telefonálásra és üzenetküldésre alkalmas telefonok manapság olyan mini számítógépek, amelyek hozzáférést biztosítanak számunkra olyan információkhoz és szolgáltatásokhoz, amik elengedhetetlenek számunkra megélhetésünk és egészségünk szempontjából.

Ezek ma már nem csak kényelmes, de elengedhetetlenül szükséges eszközök ahhoz, hogy állampolgárok, fogyasztók legyünk. Mobilkapcsolattal rendelkezni manapság már szükségszerű.

A világszervezet célja az idei kampánnyal, hogy a civil és hatósági összefogás eredményeként pár olyan számottevő változás jöjjön létre a közeljövőben, amely a mobilt használó fogyasztók jogainak kezelését érinti.

A szervezet ideai célkitűzései a telefonálók jogai terén

A szervezet összeállította a legfontosabb napirendi pontokat a telefonálók jogai területén. Ezek a kérdések a világ minden táján érinthetik a mobilfogyasztókat valamilyen módon. Íme néhány megválaszolendő, tisztázandó kérdés és szempont.

1. A fogyasztók tisztességes, világosan, érthetően, anyanyelven megfogalmazott szerződéssel való ellátása.

A fogyasztók gyakran becsapva érzik magukat a mobilszolgáltató által, akár a tisztességtelen szerződési feltételek miatt, vagy azért, mert nem is értették, hogy mit írtak alá. A távközlési szolgáltatóknak minden esetben tisztességes szerződéssel kellene ellátnia a fogyasztót, minden fontos információ pontos megfogalmazásával, hogy az kellően megalapozott döntést hozhasson.

2. Minden fogyasztóról megfelelő mértékben kell gondoskodni.

A fogyasztók mobilszolgáltatásra fizetnek elő annak érdekében, hogy megfelelően tudjanak kommunikálni, illetve az információkhoz hozzáférni. Ésszerű tehát, hogy a fogyasztók ezek után kiegyensúlyozott szolgáltatást és magas színvonalú, szünetmentes szolgáltatást várnak el.

3. Tisztességes és érthető számlázás a fogyasztók részére.

A fogyasztóknak nem lenne szabad olyan szolgáltatást kiszámlázni, amit nem is kértek. Elérendő cél e tekintetben az igazságosság és átláthatóság a számlázásban, és a számlacsálások elleni védelem.

4. A fogyasztók rendelkezhessenek saját adataik felett.

A távközlési szolgáltatóknak és szabályozóknak egyaránt meg kell védeniük azokat a személyes adatokat, amelyeket a fogyasztók a szolgáltatások igénybevétele érdekében adtak meg részükre.

Míg a személyes adatok kezelésére adott felhatalmazás elősegíti a mobilszolgáltatások használatát, egyben veszélyezteti a fogyasztók jogát az adatbiztonsághoz. A fogyasztónak lehetőséget kell adni arra, hogy beállítható legyen, adataikat milyen módon használják fel.

5. Megfelelő figyelem és reagálás a fogyasztói panaszokra.

A távközlési szolgáltatóknak hatékony panaszkezelési rendszert kell működtetniük, és ha a fogyasztó a panaszának rendezésével (végeredményével) elégedetlen, olyan jogorvoslati lehetőségnek kell lennie, amely biztosítja a tisztességes végkimenetelt. Megfelelő hatáskört kell biztosítani arra a hatóságoknak, hogy a sértő, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytató szolgáltatókat megfelelően megbüntessék.

A fogyasztók világnapjának háttéréről, a fogyasztói alapjogokról bővebben március 15-ei bejegyzésünkben olvashat.

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/fogyasztok-vilagnapja-2014-a-telefonalok-jogairol-1215745>

(Mno.hu, 2014. március 18., kedd)

Tényleg ide akarjuk juttatni a magyar bankokat?

Milyen egy jól működő magyar bankrendszer? Egyben talán mindenki egyetért: nem olyan, amilyen az elmúlt öt évben volt. Ha valaki elrontotta a gyomrát, és napokon keresztül hányás gyötri, bajosan kiáltható ki egészségesnek. Érdemes ilyenkor a beteget orvosi tanácsokkal ellátni: ilyen és ilyen étrenddel lehet felépülni, majd így előzhető meg a betegség a jövőben. Ha azonban a betegség előidézésében oroslánrészt vállaló főszakács öltözik be orvosnak, nem alaptalanul gyanakszik a beteg. A jegybank új tanulmánya mögött ma joggal sejthetik az érintettek (maguk a bankok) a hírhedt főszakácsot. A túlzások és hiányosságok mellett azonban elismerendő erényeket is találunk az MNB vitaanyagában.

A főszakács, aki elrontotta a beteg gyomrát, már megint rosszban sántikál: most orvost játszik, és fura étrendet állít össze neki - gondolhatják sokan; a mi véleményünk azonban egy fokkal jobb az MNB friss tanulmányának kivonataként hétfőn megjelent cikkről

. Nem csak azért, mert a bankrendszer "gyomorrontását" a Matolcsy György nevével fémjelzett gazdaságpolitika mellett maguk a bankok idézték elő saját maguknak. Nem is csak azért, mert azt politikusok helyett az MNB szakértői írták. Erények

Több olyan erénye van ugyanis a szemünkben az MNB írásának, ami evidenciának hat, pedig nem az:1. Végre párbeszéd indulhat a bankszektor jövőjéről: talán naivitásnak tűnik ez a feltételezés, de nem lehet lesöpörni az asztalról az MNB elképzeléseit azzal, hogy unalmas fejtegetések. Ennek az ellenkezőjét, vagyis azt sem mondhatjuk, hogy a jövőben az MNB receptje szerinti parancsuralom alakulna ki a bankszektor felett. Már az is nagy szó, hogy írásba foglalt elképzelések születtek a bankszektor számára arról, hogyan is fest jövője a gazdaságpolitika szándékai szerint: pusztán a fiskális másnaposság kezelésének eszköze lesz, vagy végre "emberszámba" veszik. A tanulmánnyal talán megnő ez utóbbi esélye. Bár sok módosítás után, de a bankszektor alkotmánya lehet belőle, ezzel persze nem állítjuk azt, hogy ilyenre egyáltalán szükség van.2. Szerepet szán az MNB a bankszektornak a gazdasági növekedésben

: bankszektor nélküli finanszírozásról, alternatív csatornákról, nem konvencionális gazdaságszerkezetéről lehetett hallani nálunk az utóbbi években. A bankszektort úgy kezelték, mint a GDP-növekedést hátráltató (legjobb esetben abban szerepet nem játszó) szörnyeteget, amely csak az adóbázist növelő pofozógépnek jó az állam számára. Már a Növekedési Hitelprogram is jelezte, hogy ez a paradigma kezd háttérbe szorulni, most pedig feketén-fehéren le is írták: jó, ha a bankok hitelezik a gazdaságot. Ennek csak örülhetünk.3. A bankszektor egészséges működése mérhető

: lehet vitatkozni arról, hogy milyen tőke- és likviditási, hatékonysági vagy a verseny intenzitását jelző mutatókkal tekinthetünk egy bankszektort jól működőnek. Arról azonban nem nagyon, hogy e mutatóknak van jelentőségük - ha nem is független változóként, inkább indikátorként. Az utóbbi időben közülük egyik-másik méltánytalanul háttérbe szorult a gazdaságpolitikában. Mind a mai napig nem született például hatékony eszköz a hitelek magas nem teljesítési arányának (NPL) kezelésére. Ha e mutató része lesz a bankszektor jövőjéről folyó vitának, az arra is reményt adhat, hogy egy jól sikerült (piacbarát) megoldással gyorsan maga mögött hagyja a bankszektor múltjának e sötét darabját. Szintén méltányolható, hogy bizonyos mutatók segítségével mérhető módon versenyző, önfinanszírozó, hatékony, likvid és tőkeerős bankrendszert akar látni az MNB. Hiányosságok

Mielőtt azonban ódákat zengenénk az MNB terveiről, azonnal hangot kell adnunk hiányérzetünknek is. Mintha az orvos (főszakács?) kifelejtette volna ajánlott étrendjéből a vitamindús falatokat:1. Nincs szó Európa legnagyobb adóterhének kívánatos megszüntetéséről

: az Európában egyedülálló magyar banki adóterhek nélkül becsléseink szerint közel 200 milliárd forinttal magasabb lett volna a bankszektor eredménye 2013-ban. Akkor nem csupán az MKB sajátos tőkeemelésének köszönhetően, hanem "saját jogon" is nyereséges lett volna a szektor. Egy bankszektor hitelezési lehetőségeinek egyik legfontosabb alapja a belső tőkeképzés, ahogy a cikk utal is rá. Nem szabad azonban megfélemlkezni ennek egyik legfontosabb akadályáról, a bankadóról, amelyet ráadásul piactorzító módon a 2009-es mérlegfőösszeg alapján vetnek ki ma is. Nemcsak a hitelezés növeléséhez elengedhetetlen tőkeakkumuláció, hanem a versenyző bankrendszer kialakítása is megkövetelné tehát a bankadó mielőbbi újragondolását. Az MNB új vezetése alatt ez a szempont érthető, de sajnálatos módon kikerült a jegybanki kommunikációból.2. Nincs különbségtétel bank és bank között: a cikk szerint a kívánatos mutatókat a bankoknak egyedileg is érdemes célul kitűzniük. Pedig a bankszektor legalább három nagy, élesen eltérő csoportra osztható, amelyek biztos, hogy nem vehetők egy kalap alá: 1. nyereséges nagybankok (OTP, K&H, UniCredit, Budapest Bank), 2. nagy veszteséggel küzdő nagybankok (Erste, MKB, CIB, Raiffeisen), 3. kis veszteséggel vagy kis nyereséggel működő kis- és középbankok. A mérlegalkalmazkodás, amelynek káros hatásait az MNB szívesen elkerülné a jövőben, leginkább a 2. csoportra volt jellemző az elmúlt években. Az 1. és a 3. csoporthoz tartozó bankok a bankadó nélkül valószínűleg megközelítették azt az állapotot, amelyet a jegybank egészségesnek tekint. Ha túl is szaladtak a kívánatos szinten (pl. bőven 100% alá csökkent a hitel/betét arányuk), akkor azt nem a mérlegalkalmazkodási kényszer, hanem inkább az alacsony hitelkereslet idézte elő. Úgy tűnik, messze még az az idő, hogy a bankszektorban meglévő széles törésvonalakról elfeledkezhessünk.3. Nincs javaslat a külső környezet javítására

: a bankadó csak egy eleme a bankok üzleti működését sokszor az irracionalitás felé elhajlító külső körülményeknek. A bankok jogszabályi környezetének javítása (pl. a végrehajtások, kényszerértékesítések terén, bérlakás-rendszer fejlesztése) szintén fontos feltétele lenne a hitelezés beindításának. Nem beszélve olyan tényezőkről, amilyen a hitelezéshez szükséges betétgyűjtés fő riválisát jelentő állami megtakarítás-gyűjtés. Vagy a másik oldalon: az állam (benne az MNB) egyre erőteljesebb szándéka a hitelezésben történő szerepvállalásra. A bankszektor jövőjéről folytatott gondolkodás biztosan kiegészíthető lenne azzal, miként érdemes kezelni e kihívásokat. Vagy legalábbis egy megnyugtatóssal a bankok számára: az állam letett arról, hogy elvegye a bankok közvetítő szerepét. Túlások

Hosszas viták folytathatók arról, mely pontokon estek túlzásba az MNB szakértői a hétfőn megjelent cikkükben. A legfontosabb kérdés talán az, hogy a benne szereplő mutatókat pusztán olyan indikátornak (függő változónak) tekintik, amelyek egy jól működő bankrendszert jellemezhetnek a nap végén, vagy olyan előírászerű kívánalomnak (független változónak), amely felé az MNB saját jogkörével határozottan el is kívánja mozdítani a bankokat. Utóbbi esetben meglehetősen egyhangú bankrendszerünk lenne, de ez csak a sokadik probléma. A két szembeutó túlzást emeljük ki az alábbiakban.1. "Tisztességes profit"

: "A magyar gazdaság fejlődését egy 10-12 százalékos körüli tőkearányos nyereséggel (ROE) működő bankszektor szolgálja legjobban." - írja a cikk. Szektor szinten ez idén (a tavalyi év végi tőke alapján) 320-380 milliárd forintos nyereséget jelentene a bankszektor egészének, amit valószínűleg boldogan aláírnának a bankszövetségnek. Mégis talán ez az a mondat, amitől a bankvezéreknek a legmagasabbra nő a szőr a hátukon. A kívánalom legkevésbé sem üzleti, inkább makró természetű megközelítést tükröz. 2% körüli GDP-növekedéshez "békeidőben" (nem, vagy alig prociklikus bankszektor mellett) a tapasztalatok szerint 6-8% körüli hitel-növekedés járul, ami szerepel is a cikkben. A hitelállomány növekedéséhez definíció szerűen hasonló mértékű tőkenövekmény szükségeltetne, ami 50%-os (szintén a cikkben szereplő) osztalékfizetési ráta mellett 12-16%-os ROE-t indokolna. Ha figyelembe vesszük, hogy a bankok tőkemegfelelése ma kellően magas, rövid távon talán ennél kisebb (10-12%-os) átlag-ROE is megteszi. Van tehát a fentiekben logika, de ez inkább rövid, mint hosszú távú gondolkodást sugall. Ezzel természetesen nem intézhető el a probléma, a kérdéseink: milyen tőkeköltséggel, anyabanki hozamvárásokkal, netán inflációval számolt a jegybank, de ami a legfontosabb: miért gondolja úgy egy szabályozó hatóság, hogy a profitnak van számszerűleg egyértelműen kifejezhető kívánatos, tisztességes szintje? Olyan ez, mintha a kormány a bérmaximum bevezetésének gondolatával kacérkodna. Holott mint tőle "megtanultuk" az egykulcsos adó kapcsán: a magasabb jövedelem magasabb teljesítményre ösztönöz.2. Kívánatos kamatfelár

: "Hosszú távon a jelenlegi 5 százalékos feletti kamatfelár helyett a lakáscélú hiteleknel 3-4 százalékpont, a vállalati hiteleknel pedig a jelenlegi 2 százalékos feletti helyett 1-2 százalékpont között lehet az egészséges szint." Ha egyszer az MNB a legfontosabb pénzügyi fogyasztóvédelmi szerv, miért nem fordítva gondolja? Miért ne a lakosság fizessen kisebb kamatfelárat? Ez persze álkérdés: az MNB valószínűleg (joggal) úgy látja, hogy a vállalati hitelezés egy versengőbb és kisebb költségtartalommal, a lakossági pedig egy kevésbé versengő, nagyobb (pl. értékesítési) költségtartalommal zajló tevékenység, ahol a kereslet-kínálati, illetve költségviszonyok eltérő kamatfelárat indokolnak. Egy másik kérdés, milyen kockázati költségek vagy infláció mellett jött ki mindez az MNB-nek? A válasz valószínűleg annyi: árstabilitás és (a cikkben is kívánatosként szereplő) 5% alatti nem teljesítési arányhoz társuló kockázati költség mellett. Pusztán e matematikával valószínűleg levezethető tehát a kívánatos kamatfelár mértéke, de hasonlóan filozofikus kérdés tehető fel, mint az előző pontnál: tényleg azt akarjuk, hogy bárki megmondja, mennyit lehessen keresni a banküzleten? Netán azt akarjuk (szabályozási arbitrázs), hogy az elmaradt hasznot külföldön zsebeljék be a bankok?Konklúzió

"Javaslat egy konszenzusos jövőkép kialakítására" - szerepel az MNB cikkében a jegybanki akarat összefoglalásaként. Már azzal, hogy nem minisztériumi törvényjavaslatként jelent meg az Országgyűlés honlapján, elismerést szülhet ez a szándék. Ezen túl az anyag tőkéletesen illeszkedik abba a képbe (akár pozitív, akár negatív értelemben), amit az MNB új vezetésétől vitaindítóként elvárhat a bankszektor. Joggal gyanakszik ugyanakkor minden bankvezér, hogy mindebből politika lesz, leginkább a benne egyértelmű túlzásnak tekinthető (elsősorban a profitabilitással kapcsolatos)

elképzelések miatt. Bár elképzelhető, hogy a gazdasági növekedéshez az MNB jövőképe alapján csaknem optimális módon járulna hozzá a bankszektor, a maga teljességében nem vállalható tisztán piacgazdasági viszonyok között, saját kapitalista érdekeik alapján működő bankok számára.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/penzugy/tenyleg_ide_akarjuk_juttatni_a_magyar_bankokat.196647.html

(Portfólió, 2014. március 18., kedd)

Súlyos halláskárosodást okozhat a vizsgált játéktelefonok...

Súlyos halláskárosodást okozhat a vizsgált játéktelefonok egyharmada súlyos halláskárosodást okozhat a vizsgált játék mobiltelefonok egyharmada a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerint, mivel nem felelnek meg a kibocsátási hangnyomásszint előírt követelményének - közölte a hatóság kedden az MTI-vel. Az NFH Mechanikai és Villamos Laboratóriuma 12 játék mobiltelefont vizsgált meg, közülük 4 veszélyesnek minősült. További egy terméknél a fulladásveszély nagy kockázatát is megállapította a hatóság, a könnyen hozzáférhető gombelemek miatt, illetve egy másik termék közepes égési sérülésből eredő kockázatát a rövidre zárható és túlmelegedő telepek miatt - közölték. A hatóság elrendelte a nem biztonságos játék mobiltelefonok forgalomból történő kivonását és visszahívását - olvasható a közleményben. Mint írták, mivel az ide tartozó játékok nagy aránya nem felel meg a szabvány szerinti követelményeknek, az NFH a továbbiakban is szükségesnek tartja a termékkör rendszeres, átfogó ellenőrzését, termékbiztonsági vizsgálatokat, a veszélyes termékek forgalomból való kiszűrését. Forrás: MTI

<http://www.sztarkliikk.hu/egyeb/sztarkliikk-kozelet/68388/>

(stop.hu, 2014. március 18., kedd)

A MÁV szarik az utasra, ha már kifizette a jegyét

Szabolcs vonatjegyét elhagyta a német posta, ezért arra kérte a MÁV-ot, hogy engedélyezzék a jegye újranyomtatását, vagy QR-kódos online jeggyel tegyék lehetővé az utazását. A MÁV természetesen az összes kommunikációs csatornán elhajtotta, de együttéreznek vele:

Furcsa és merőben kellemetlen szituációba kerültem a MÁV Zrt. ügyfélszolgálatával. Vásároltak számomra egy jegyet, melyet továbbítottak számomra Németországba. A német posta nem igazán szereti a külföldi küldeményeket, és természetesen nem is érkezett meg egyelőre, ezért megkerestem az ügyfélszolgálatot, hogy - jobb félni mint megijedni - szeretném a neten vásárolt jegyemet még egyszer kinyomtatni, vagy ha ezt ők megtennék és elküldenék a számomra a MÁV Zrt. által is használt QR-kódos online jegy segítségével az pedig maga lenne a paradicsom. Mindezt ma hétfőn, az utazásom pedig szombaton történne.

Nagyon udvariasan annyit közöltek előbb telefonon majd email-es megkeresésre, hogy nem áll módjukban segíteni.

Nem tudom mit kéne azon kívül tennem, hogy öt nappal előbb jelzem a problémát és megoldást kérek a dologra. A szabályok rendben vannak, és nem kérek senkin sem számon semmit. Meg vannak az adatok, online vásárolt jegy, szeretném igénybe venni a szolgáltatást, amit előre ki kellett fizessek. Ez így teljesen rendjén van a 21. században hogy azt mondják, nem tudnak segíteni és csók? Buktál 20 rongyot öreg, sorry?! Ez így tényleg rendjén van?

Nem a felelősségről van szó, nem arról, hogy ez kinek a hibája. A bajom azzal van, hogy ez ma az ügyintézés, ez ma a Magyar Állami Vasút válasza a kérdéseimre? Hogy bocs nem nyert!! Németországban nekem az előre foglalt és kifizetett buszon ha nem jelenek meg automatikusan

visszaküldik a jegyem árát, egy utalvány formájában és remélik, hogy legközelebb is őket választom.

Az alábbiakban egy fájlban csatolom a megkeresésem és válasz emailjeim tartalmát. Az ügyintéző válaszait, nem adhatom nyilvánosságra (kisbetűs rész, email vége - szigorúan tiltott) de a ráadott válaszokból egyértelműen kiderült mit írtak. Utólagos engedelmeükkel több fogyasztóvédelmi lapnak elküldöm a fenti emailt, kíváncsi vagyok a válaszra.

Az ügyintéző válaszát nyugodtan nyilvánosságra lehet hozni, hiszen a cége nevében írta, így személyiségi joga nincs, a neveket meg úgyis törölöm. Na de sebj, alábbiakban vágtatlan formában olvashatók Szabolcs egyre kétségbeesettebb levelei:

Sent: Monday, March 17, 2014 2:21 PM

To: MÁV START Értékesítés

Tiszteletem! Jó napot kívánok!

Két hete váltott a párom számomra egy nemzetközi menetjegyet, amit elküldött nekem. Általam nehezen értelmezhető oknál fogva a német posta a leveletem elhagyta és nem is tudják, hogy hol lehet.

Számomra még ideális megoldás lenne, hogy újranyomtassák otthon mert futárral még el tudnám küldetni. Vagy éppen egy online menetjegyet biztosítsanak a számomra, amely QR-kóddal van ellátva. Ám az ügyfélszolgálaton tájékoztattak róla, hogy nem áll módjukban segíteni nekem.

A szolgáltatással elégedett vagyok és szeretem is az ilyen jellegű utazást, ám komoly csalódottsággal tölt el, hogy nem is kínáltak a számomra semmilyen megoldást. Ez egy nagyság rendileg 20 000 Ft-os menettérti jegy. Ennél fogva, kicsit komolyabb segítségre számítottam. Minden szükséges adatot a rendeléssel kapcsolatban meg tudok adni, a foglalt ülőhely sem vész el, ha ezt egy másik számú jegyhez csatolják.

Repülőjegynél is lehetséges az újranyomtatás komolyabb légitársaságoknál, és szeretném a MÁV Zrt.-t nem egy fapados légitársaság színvonalán említeni, hiszen a Railjet szolgáltatásuk bárhol Európában megállná a helyét.

Biztos, hogy nem lehetne az ügyemet egy cseppet vevőorientáltabban intézni? Remélem, hogy a megfelelő helyre fordultam, vagy illetékes helyre továbbítják kérésemet!

Tisztelettel:

SzabolcsA válaszban a vonatkozó szabályokra hivatkozva udvariasan elutasítottak...

Tisztelt szakértőasszony!

Szívből remélem, hogy nem azt akarják mondani, hogy megszabadítanak 70 eurótól és ezért cserébe nincs módom igénybe venni a szolgáltatásukat, miközben jeleztem a problémát közel egy héttel az utazás megkezdése előtt. Továbbá a vonaton fenntartott helyet számomra nem hajlandóak elfoglalhatóvá tenni.

Nagyon szomorú lennék, ha ezt jelentené az ügyfélközpontúság, ám feltételezem a megoldás keresés nem is vehetett túl sok időt igénybe.

Kérem azt indokolja meg, miért nem lehetséges egy másik számú és tartalmú jegyhez rendelni, adott számú ülőhelyet! Illetve miért nem éri meg személyes megoldást javasolni, hogy egy elégedett ügyféllel gazdagodjon az utazóközönségük.

Nem egyértelmű számomra, hogy miért hozza az utasát ilyen kellemetlen helyzetbe egy szolgáltató cég. A jegyet kifizettem, a helyem fenn van tartva, és egy amúgy is kényelmetlen helyzetben, rugalmatlan és személytelen választ adnak a számomra.

Ismét kérem, hogy legyen szíves valamiféle megoldást keresni a számomra, ugyanis külföldi és jó szándékú magyar vállalatoknál is azt tapasztaltam fontos számukra az ügyfelek megelégedése, és az egy minimális elvárás, akár saját magukkal szemben is, hogy ne önhibájukból hiúsuljon meg a szolgáltatás igénybe vétele.

Valóban az a jobb megoldás, ha amennyiben valamilyen hiba folytán egy héttel később érkeznek meg hozzám a jegyek, utána az árát visszakérjem (ill. egy részét)? Majd ezután fogyasztó védelmi blogokban vagy egyáltalán, csak az ismerőseim körében - és mivel külföldön élő magyar vagyok gyakran cserélünk tapasztalatot a különböző utazási lehetőségekről - meséljem el akár kommentár nélkül a szituációt?

Helyzet megítélést nem tartom helyén valónak, kiváltképp rugalmatlannak érzem, és nem segítőkésznek. Kérem, amennyiben ez lehetséges másítsák meg nézeteiket és keressenek a számomra is elfogadható megoldást. Ugyanis, azt hiszen senkinek nem kell magyaráznom, miért elfogadhatatlan, ha kifizetünk valamit, de nem biztosítják a feltételeket és a rugalmas ügyfélkezelést maradéktalanul.

Várva válaszáat, tisztelettel:

SzabolcsA válasz mókás volt, biztosítottak együttérzésükről. Majd leírták, hogy azért nem vállalnak felelősséget, hogy ha elvész a levél, vagy a postázás miatt, mert hogy az a postázást végző cél ügye... (NA NEE, TÉNYLEG???) Majd ríszázott a hölgy egy keveset a menetjegy visszatérítéséről stb... amire azt hiszem nincs mód, ami szintén észveszejtő, de ez már lényegtelen.

Tisztelt hölgyem!

Nem halt meg szerencsére egy hozzátartozóm sem az eset kapcsán, így az együttérzését nem tudom mire vélni. Amennyiben olvasta a fenti leveletem nem kértem a társaságukon számon semmiféle felelősséget. Lehetőséget kértem arra, hogy a szolgáltatásukat, amiért nem mellesleg fizettem, igénybe tudjam venni!

Ez időtől, embertől, postától, a mindenhatótól és az időjárási körülményektől, sőt ha tetszik, a vallási etnikai és emberi tényezőktől is mentes. Képes lenne ebben segíteni, vagy azt ajánlja, forduljak inkább a megfelelő fogyasztóvédelmi szervezetekhez?

Szabolcs

Majd kiegészítettem még az alábbiakkal, már csak úgy cseresznye a habtetején módjára, erre még nem érkezett válasz, de lesz a kivonatát még igyekszem továbbítani:

Kezd merőben komikussá válni ez az emailezgetés. Nem szeretném megbántani, de számomra elképzelhetetlen és egyben értelmezhetetlen ebben a helyzetben egy nemleges válasz. Ugyanis, elvárták hogy kifizessem a menetjegyemet, és ezt jóhiszeműen megtettem, majd ezután nem hajlandók biztosítani a lehetőséget, hogy igénybe vegyem azt amiért fizettem?

Most ez komoly??!

Nézze, a kérésem rém egyszerű, szeretném a kifizetett összegért a szolgáltatásukat igénybe venni. Nem vettem fel kártérítési igényt, sem semmiféle más ügyet.

Ha azt mondja, hogy öt nappal az utazás megkezdése előtt nem elegendő jelezni az Önök számára olyan dolgot, amely nem igényel különleges szaktudást, semmiféle komoly szellemi termék létrehozását, csak egy korrekt, személyre szóló és tisztelet teljes megoldást, akkor nem tudom hova kéne forduljak, vagy hogy milyen tempóban kellene elkezdenem a kalapom elfogyasztását. Kezd az a benyomásom lenni, hogy Ön nem a vasúttársaság munkatársa.

A 21. században azt állítani, hogy komplikált dolog, egy sorozat számot kivonni a forgalomból helyette egy másikkal ellátott jegyet biztosítani a számomra, kissé megmosolyogtató. Viszont nagyra értékelném, ha megbecsülésük jeléül, mivel ismétlem a MÁV Zrt.-t választottam annak ellenére, hogy külföldön élek, megpróbálnák ezt a számomra email-ben elküldeni.

Amennyiben nem lehetséges, illetve továbbra is ennyire komolytalanul kezelik ezt a számomra igen fontos ügyet, kérem írásban lenyilatkozni a következőt:

"Mi a MÁV Zrt. nem vagyunk hajlandóak a számunkra kifizetett szolgáltatást biztosítani fent nevezett utasunk számára. Továbbá máától nem kívánunk az utasaink kéréseivel és panaszaival érdemben foglalkozni, függetlenül attól, hogy azt mennyivel az utazás megkezdése előtt jelzi számunkra."

Amennyiben viszont ettől eltérő nézeteik vannak az utazóközönségükről és az ügyfélközpontúságról a megoldáshoz szükséges adatokat az alábbi email címmel regisztrált fiókban érhetik el:

http://homar.blog.hu/2014/03/18/a_mav_szarik_az_utasra_ha_mar_kifizette_a_jegyet

(homar.blog.hu, 2014. március 18., kedd)

Négy ország fogyasztóvédelmi találkoznak megyénkben

Négy testvérváros - Újvidék, Eszék, Tuzla és Pécs - fogyasztóvédelmi civilszervezeteinek képviselői találkoznak hétfőn, kedden és szerdán a baranyai megyeszékhelyen.

Mint Horváth Lászlóné, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetének elnöke elmondta, ez már nem az első alkalom, hogy találkoznak a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szakemberek, és megismerhetik egymás munkáját, aktuális tennivalóit, az adott országra jellemző speciális problémákat és feladatokat.

- Az Európa a polgárokért testvérvárosok-hálózatának kialakítása, fogyasztói jogok a Délkelet-európai Régióban projekten a tuzlai fogyasztóvédelmi egyesület nyert európai uniós pályázati támogatást. A konferencián szakmai kérdések kerülnek szóba, valamint az élelmiszergyártás és forgalmazás hazai előírásai, illetve a fogadó várossal is megismerkedhetnek a résztvevők. Eszék és Újvidék után idén Pécs nevezetességeit - Zsolnay Kulturális Negyed, Zsolnay-mauzóleum, Gyógyi-gyűjtemény - láthatják a vendégek, akiket Páva Zsolt polgármester is fogad a városházán. Legközelebb, a zárókonferencián, Tuzlával ismerkedhetnek majd meg a küldöttségek - mondta Horváth Lászlóné.

<http://www.bama.hu/cikk/544007>

(bama.hu, 2014. március 18., kedd)

Változnak az épületenergetikai jogszabályok

A pályázati forrásokat felhasználó épületeket 2015. január 1-jétől újonnan meghatározott, költség-optimalizált követelményszinten kell kialakítani, és 2018-tól a szabályozás minden egyéb épület építése és felújítás esetén is kötelező lesz, az erről szóló jogszabály-módosítás március elején megjelent a Magyar Közlönyben - hívta fel a figyelmet Csizmadia Tamás, a Belügyminisztérium (BM) sajtófőosztályának vezetője a tárca keddi budapesti sajtótájékoztatóján.

További változás, hogy 2019-től minden új középületet, 2021-től pedig minden egyéb új épületet közel nulla energiaszinten kell majd megvalósítani, és ezeknél az épületeknél a felhasznált energia 25 százalékát megújuló energiából kell nyerni - emelte ki.

Ismét Középvezetői Akadémia - Tréningorozat középvezetőknek és vállalkozóknak - első alkalom 04.08.

Az építési és felújítási technológiák közül még a szakembereknek is nehéz meghatározni a műszaki szempontból legkedvezőbb, egyben a legköltséghatékonyabb megoldást. Az elmúlt években a BM támogatásával számos kutatás készült az optimális eredményt hozó megoldások kidolgozására - közölte Csizmadia Tamás. A kutatások eredményeként vizsgálták felül Magyarország energetikai szabályozását - tette hozzá.

Kárpáti József, az Építési Vállalkozók Országos Szakszövetsége (ÉVOSZ) könnyűszerkezet-építő tagozatának elnöke a sajtótájékoztatón beszámolt arról, hogy a Construma nemzetközi építőipari szakkiállításához kapcsolódva április 2-6. között megrendezik az Öko City tematikus kiállítást és fórumot.

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

A mintegy ezer négyzetméteres területen 35 kiállítóval találkozhatnak a látogatók. Külön érdekesség, hogy felépítenek egy közel nulla energiafelhasználású épületet - mondta Kárpáti József. Hozzátette: azt szeretnék bemutatni, hogy az új igényeknek megfelelő épületet hogyan lehet mai

technológiával és termékkel felépíteni. Az Öko City kiállításon a témához kapcsolódó különböző kísérő programokkal, előadásokkal, tanácsadással, egyéb szolgáltatásokkal várják az érdeklődőket.

MTI

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

(mfor.hu, 2014. március 19., szerda)

Devizahitelek: a következő ciklus végén lehet megoldás

A Fidesz arra tud ígéretet tenni, hogy az Alkotmánybíróság, illetve a Kúria döntését követően a következő ciklus végére lehet megoldás a devizahitelek ügyében - mondta Gulyás Gergely szerdán a TV2 Mokka című műsorában.

A Fidesz frakcióvezető-helyettese hangsúlyozta, hogy a helyzet kezelése során fontos érdek a bankrendszer stabilitása is.

A politikus elmondta: üdvözlük az Alkotmánybíróságnak a devizahitelezéssel kapcsolatos döntését, mert az lehetőséget biztosít a törvényhozásnak arra, hogy módosítsa a szerződések tartalmát. Leghamarabb májusban kerülhet sor törvénymódosításra, ugyanis meg kell várni az Európai Bíróság és a Kúria döntését - tette hozzá Gulyás Gergely.

Az Alkotmánybíróság hétfőn kihirdetett határozatában kimondta, hogy törvénnyel módosíthatók korábban megkötött szerződések, ám ebben az esetben is figyelembe kell venni minden fél méltányos érdekeit, a megváltozott körülmények között is érdekegyensúlyra kell törekedni.

III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia - 03.27.

MTI

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

(mfor.hu, 2014. március 19., szerda)

Újabb veszélyes étrend-kiegészítőkre figyelmeztet az ÁNTSZ

Két gyógyszerhatóanyagot tartalmazó étrend-kiegészítő miatt adott ki gyorsriasztást a spanyol gyógyszerhatóság. Az Allami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) felhívja a lakosság figyelmét: a készítmények jelenlegi összetételükkel veszélyeztethetik a fogyasztók egészségét.

Az ÁNTSZ szerdán honlapjára felkerült közlemény szerint a Spanyol Gyógyszer- és Gyógyászati Segédeszköz Hatóság arról értesítette a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Országos Gyógyszerészeti Intézet Főigazgatóságát, hogy a Women's Phytoestrogen Formula lágykapszula elnevezésű – gyógyszernek nem minősülő – készítmény feltehetően klóramfenikol gyógyszerhatóanyaggal szennyezett, a Hydravax High Potency Diuretic Weight Loss Solution, 45 kapszula elnevezésű készítmény pedig triamteren gyógyszerhatóanyagot tartalmaz.

Az összetevők nem szerepelnek a készítmények címkéjén és tájékoztatójukban, a készítmények forgalmazása alkalmas lehet a fogyasztók megtévesztésére – hangsúlyozták.

Az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet tájékoztatása alapján, a jelzett készítményeket étrend-kiegészítőként Magyarországon nem jelentették be. Ugyanakkor tekintettel arra, hogy a készítmények akár interneten keresztül is megrendelhetők, az ÁNTSZ arra figyelmeztet, hogy a gyógyszernek nem minősülő készítmények, így az élelmiszer kategóriába

tartozó étrend-kiegészítők gyógyszerhatóanyagot nem tartalmazhatnak, jelenlegi összetételükkel veszélyeztethetik a fogyasztók egészségét.

Az ÁNTSZ azt kéri, hogy ha a nevezett készítmények forgalmazását észlelik – "a lakosság egészségének védelme érdekében" – jelezzék az illetékes fővárosi, illetve megyei kormányhivatalok népegészségügyi szakigazgatási szerveinek, hogy a hatóságok mielőbb intézkedhessenek.

http://hvg.hu/egeszseg/20140319_Ujabb_veszelyes_etrendkiegeszitokre_figy#rss

(HVG-Ecoline, 2014. március 19., szerda)

Élelmiszerrel és borral láthatjuk el keletet

Szijjártó Péter szerint a magyar export egyharmadának kell Európán kívülre irányulnia; a keleti irányú exportnövelésben pedig az élelmiszeriparnak és a bornak kulcsszerepe lesz.

A Miniszterelnökség külügyi és külgazdasági államtitkára szerdán Egerben, egy borászati fórumon azt mondta, hogy a keleti export négy lábon állhat: a gépiparon, elsősorban az autóiparon, a mérnöki szolgáltatásokon, a vízgazdálkodáson, és az ehhez kapcsolódó iparágakon, valamint az élelmiszeriparon és a boron. Hozzátette: Magyarországnak nem a mennyiségi versenybe kell benevezni, azt nem tudja megnyerni. "Azt kell néznünk, tőlünk keletre milyen speciális igények merülnek fel" - mondta az államtitkár.

Évi 600-800 ezer hektoliterre tehető a magyar borexport, de ennek csak alig tíz százaléka megy az Európai Unión kívüli országokba - mondta. Megjegyezte, hogy az Európába irányuló exportban a nagyüzemi borászatok dominálnak és a literenkénti egyeurós ár a jellemző. A kínai és Hong-Kong-i exportban pedig 3-6 eurós literenkénti árról lehet beszélni - tette hozzá.

Kínában alapvetően a komoly vörösborokat és a karakteres fehérborokat keresik. Az államtitkár ugyanakkor hozzátette: a kereslet nem hely- és borászspecifikus, a kiváló minőségű európai borokra van igény.

Hogyan változik a hitelbiztosítéki nyilvántartás vezetése? Ismerje meg a részleteket! - III. Mfor.hu Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferencia 03.27.

Szijjártó Péter felidézte, hogy a magyar kormány a válságra, mint lehetőségre tekintett, és úgy vélte, ha "gyors változtatásokat hajtunk végre, erősebbek lehetünk, mint voltunk korábban". Ennek a stratégiának van egy "külgazdasági lába" is, az általában jól működő nyugati kapcsolatrendszer mellé a korábban kevesebb figyelmet kapó keleti kapcsolatrendszer visszaépítése - fogalmazott. A "keleti nyitás" stratégia az Oroszországgal, Kínával és a Távol-Kelettel való stratégiai együttműködésre, az arab világgal való gazdasági együttműködésre, a kaukázusi köztársaságokkal való gazdasági kapcsolatok szorosabbra fűzésére és a nyugat-balkáni pozíciók megerősítésére épül. Kijelentette: mind a négy területen pozitív folyamatok indultak el, a magyar export mind a négy relációban jelentősen nőtt.

Nyitrai Zsolt, a Fidesz-KDNP országgyűlési képviselője emlékeztetett: a terület fontosságát jelzi, hogy már negyedik alkalommal szerveznek borászfórumot Egerben. A találkozók célja, hogy a borászokkal közösen keressék a kitérési pontokat a borvidék számára. "Az egri borok külföldre juttatása egy ilyen kitérési pont lehet" - mutatott rá Nyitrai Zsolt. Felidézte: a korábbi, Fazekas Sándor vidékfejlesztési miniszterrel folytatott eszmecsere során szóba került az egri borok helyben való palackozásának kérdése, miként az egri szőlészeti és borászati kutatóintézet sorsa is.

Említést tett az egri diplomataszűretről is, amely szavai szerint szintén kiváló alkalom volt, arra, hogy a Magyarországra akkreditált nagykövetek megismerjék az egri borokat. Bejelentette, hogy a hétvégén Egerbe látogat a lengyel és a magyar köztársasági elnök, ami ugyancsak lehetőséget teremt az egri borok bemutatására. Hozzátette: készül egy, a borvidéket bemutató kiadvány is, amelyet angolra, lengyelre és kínaira is lefordítottak.

MTI

(mfor.hu, 2014. március 19., szerda)

Egyre nő Tolnában a fogyasztóvédőkhöz fordulók száma

Beadvány Az elektronikus hírközlés, az internetes kereskedelem, a jótállás, szavatosság területéről érkezik a legtöbb

Szekszárd „A fogyasztó fogalma mindannyiunkat magában foglalja. ... az egyetlen fontos csoport, melynek véleményét gyakran nem hallják meg.” - mondta 1962. március 15-i kongresszusi nyilatkozatában Kennedy elnök. Ennek emlékére 1983. óta március 15-e a Fogyasztók világnapja. A világnap alkalmából Tolna megye fogyasztóvédelmi helyzetéről tartottak sajtótájékoztatót tegnap a megyei kereskedelmi és iparkamara székházában. Foltin Gyula, a megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségének vezetője a Hatósági Tanácsadó Iroda és a Rezsipont működésének 2013. évi tapasztalatairól beszélt. Mint elhangzott, az elmúlt két év során folyamatosan nő a hatósághoz fordulók száma, 2012-ben 1820, tavaly pedig már 2220 esetben keresték meg őket személyesen, írásban, vagy telefonon. A beadványok jelentős része a közüzemi szolgáltatásokkal - víz-, gáz-, áram-, távhő-, szemét - kapcsolatos, és a rezsicsökkentéssel kapcsolatban is érkeztek megkeresések. Emellett az elektronikus hírközlés, az internetes kereskedelem és a jótállás, szavatosság területéről érkezik a legtöbb beadvány. A fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységének köszönhető, hogy több jelentős jogszabályt módosítottak, például megtiltották a fogyasztói csoportok létrehozását és bejelentéshez költötték a termékbemutatókat. Mátyás Tibor, a megyei békéltető testület elnöke szintén a tavalyi évről adott összefoglalót. A békéltető testület tevékenysége a bíróság és a fogyasztóvédelem között helyezkedik el, feladatuk a fogyasztói jogviták rendezése nemcsak fogyasztó és vállalkozó, hanem vállalkozó és vállalkozó között is. A testülethez évente 100-110 esetben fordulnak a megyében. A békéltető testület eljárása a fogyasztó számára díjmentes, és a tapasztalatok azt mutatják, hogy egyre többen választják a vita rendezésének ezt a módját. Dr. Kriesch Attila, az Európai Fogyasztói Központ igazgatója mutatta be a szervezetet, amelynek feladata a határon átnyúló fogyasztói panaszok és jogviták rendezésében való közreműködés, amely szintén ingyenes a fogyasztók számára. Ha a magyar fogyasztónak külföldi vállalkozóval kapcsolatban van panasza, akkor a központ a panaszt továbbítja adott ország fogyasztóvédelmi hatóságához, az pedig a vállalkozóhoz. A központ tevékenységének köszönhetően több Tolna megyei ügyben is született már eredmény. Többek között egy német légitársasággal és egy brit webkereskedővel szemben érvényesítették a fogyasztó érdekeit. Venter M.

(Világgazdaság, 2014. március 20., csütörtök, 4. oldal)

Tudatosabbak a fogyasztók

Pintér István: több mint kétezer cég a pozitív listán

Több, mint ezren keresték fel a „rezsipontokat” az elmúlt másfél hónapban. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak azonban nem a rezsicsökkentés adja a legtöbb munkát. A fő renitensek továbbra is a termékbemutatót szervező cégek - mondta a Világgazdaságnak Pintér István, az NFH főigazgatója.

Több, mint ezren keresték meg személyesen vagy telefonon a „rezipontokat” a felállításuk óta eltelt másfél hónapban - mondta lapunk érdeklődésére Pintér István. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) főigazgatójának tájékoztatása szerint az általuk működtetett irodákban a legtöbben információkat kértek, főleg arról, hogyan kell értelmezni a csökkentést a szolgáltatói számlákon, de sok panasz is érkezett azzal kapcsolatban, hogy a fogyasztók szerint a számlák nem tükrözték a díjsökkentést, illetve nem teljesült a társasházakra vonatkozó kötelezettség. Pintér István emlékeztetett, hogy az NFH tavaly valamennyi közszolgáltatási területen (áram-, földgáz-, távhő-, víz-, szemétszolgáltatás, kéményseprés) széles hatásköri jogosítványokat kapott, így ezeken a területeken is nőtt a hatósági megkeresések száma. A legtöbb panasz ugyanakkor, ahogyan évek óta mindig, a szavatossági és jótállási ügyekkel összefüggésben érkezett a hatósághoz. A főigazgató úgy látja, a panaszosok egyre kevésbé várják a hatóságtól, hogy megoldja helyettük az ügyüket, inkább információt, felvilágosítást kérnek ahhoz, hogy jogvitájukat saját hatáskörben intézhessék. „Ez mindenképpen a fogyasztói tudatosság növekedésére utaló tendencia” - véli. A jogsértések, szabálytalanságok száma az NFH tapasztalatai szerint továbbra is a - sokszor kirándulással egybekötött, elsősorban az idősek tapasztalatlanságát és hiszékenységét kihasználó - termékbemutatóknál magas. Az árubemutatókat szervező cégeket tavaly is folyamatosan ellenőrizték, de a főigazgató szerint jelentős előrelépést jelent a hatósági munka hatékonyságának növelésében az az új jogszabály, amely valamennyi ilyen termékbemutatót bejelentés-kötelessé teszi. Így ugyanis sokkal jobban nyomon követhető, kontrollálható, szükség esetén pedig szankcionálhatók a jogsértő vállalkozások. A hatóság nem csak a reitensek büntetésével igyekszik rendet vágni. Az úgynevezett „alternatív ösztönző eszközök” bevezetésének lényege, hogy a fogyasztóvédők nem csupán konstatálják, ha egy vállalkozás mindenben megfelel a jogszabályi rendelkezéseknek, hanem erről igazolást is kiállítanak, a jogkövető cég pedig felkerül a „pozitív listára”, amiről vásárlóit is tájékoztathatja a vállalkozás. „Mind a pozitív listás cégek számának folyamatos növekedése (jelenleg 2181 cég szerepel a listán), mind az ellenőrzési kifogásolási arány csökkenése egyértelműen mutatja, hogy a magyarországi vállalkozások jogkövető magatartása kezd általánossá válni” - fogalmazott Pintér István. Ugyanakkor mindig akadnak olyan területek, amelyekre a hatóság fontosnak tartja felhívni a figyelmet: az idei Fogyasztói Jogok Világnapja például a mobiltelefonokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogokra összpontosított. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz beérkezett panaszok, megkeresések alapján a téma nagyon is aktuális, mert bármennyire vonzó ajánlat olcsón - sok esetben nulla forintért - hozzájutni egy értékes készülékhez, nem biztos, hogy a mögöttes szerződés a legkedvezőbb kondíciókat nyújtja. És akkor még nem beszéltünk a két- vagy többéves „hűségnyilatkozatról”, amely a szolgáltatóhoz köti az ügyfelet egy olyan területen, ahol a technológiai fejlődés sokkal rövidebb idejű váltásokat eredményez - figyelmeztet az NFH főigazgatója.

Csaknem egymilliárd forint összbírság

A 2013-ban lefolytatott 47 témavizsgálat során a fogyasztóvédelmi felügyelőségek összesen 37 277 ellenőrzést végeztek, ezek több mint 30 százalékában észleltek hiányosságokat. Az első fokon eljáró felügyelőségek 5538, kötelezést tartalmazó határozatot hoztak meg, 3778 esetben szabtak ki fogyasztóvédelmi bírságot, összesen 945 923 800 forintot. A megyei és fővárosi fogyasztóvédelmi felügyelőségeket több mint 62 ezren keresték fel, a kérelmek és bejelentések száma az elmúlt évekhez képest tovább nőtt, és meghaladta a 28 ezret.

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, Új Néplap, 2014. március 19., szerda, 6. oldal)

Háttér:

A Fogyasztóvédő Alapítvány hat éve, 2008-ban vezette be a fogyasztóvédelmi pozitív listát. (A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2010. óta szintén alkalmazza ezt a gyakorlatot.)

A pozitív listába térítésmentesen kerülhet be egy cég a folyamatosan tanúsított vevő- és ügyfélbarát politikája miatt.

A pozitív listán jelenleg 90 olyan vevőközpontú cég szerepel, amelyek az alapítvány tapasztalatai szerint a fogyasztói levelekre mindig a törvényben meghatározott határidőn belül válaszolnak, a problémákat megnyugtatóan rendezni kívánják. A pozitív, vevőbarát cégek 2014. márciusban látható névsora:

ACE Telecom
AEGON
Alba Mineral
Asus
Auchan
ÁAK (Magyar Közút Nonprofit Zrt.)
bauMax
Bácsvíz
BKK
Borsodvíz
Borsod Volán
BTEL
Canon
CBA
Cetelem Bank
CIB Bank
Coop
DDGÁZ
Detki
DHL
DigiTV
DKV
DRV
ELMŰ-ÉMÁSZ
Erste Bank
Euronics
Extreme Digital
Égáz-Dégáz
ÉMÁSZ
FHB
Fornetti
Fox Kupon
Főgáz
Főtáv
Fővárosi Vízművek
F-Secure
Generali, Groupama Biztosító
Henkel
Hertz
Heves Megyei Vízmű
Invitel
KIKA
Kupon Napok.hu
Kupon Világ
K&H Biztosító
LIBRI
Magyar Telekom
Magyar Posta
MÁV-START

McDonald's
Merian
MediaMarkt
METRO
Microsoft Magyarország
MinDig TV
MKB Bank
MOL
MVM
Naszálytej
Ofotért
Opel Magyarország
OTP Bank
Óvártej
Penny Market
Pick Szeged
Praktiker
Primer Távhő
Procter and Gamble
Provident
Samsung
SHELL Hungary
SPAR
Supra
Suzuki
TakarékBank
Telenor
Tesco
Tigáz
TNT
Total
UniCredit Bank
Uniqa Biztosító
UPC
Vodafone
Volán Zrt.
Webinform
Zalakerámia
Z+D

A www.fogyasztovedelem.hu oldalon feltüntetett negatív listán 2014 március közepén tizenkettő olyan cég szerepelt, melyek a panaszosok bejelentéseit jogsértő módon rendszeresen figyelmen kívül hagyták. Az őket érintő fogyasztói panaszokkal még akkor sem foglalkoznak, amikor az alapítvány segítséget nyújt a hozzá fordulóknak azzal, hogy hivatalosan megkeresi az adott céget.

A negatív listából úgy lehet kikerülni, ha az abban szereplő cég úgy dönt, mégis megválaszolja vásárlója vagy ügyfele panaszát, attól függetlenül, hogy ezt a jogszabályban meghatározott időt meghaladóan teszi. A jelenlegi negatív listán szereplő cégek: ALDI, Apple Store, Bestcupon, BLUE MOBILE, DEALLX, FILA, MediaNetPlaza, Mega Deals, NOKIA, Ryanair, Vatera, WIZZ AIR, ZEPTER.

A Fogyasztóvédő Alapítvány – ahogy más civil szervezetek – nem rendelkezik hatósági jogkörrel (ahogy például az NFH), nem rendelkezik vizsgálati jogkörrel sem, s nem is szab(hat) ki bírságokat. Álláspontjuk szerint a nyilvánosság ereje jobb belátásra készítheti az ügyfeleik és

vásárlóik problémáit figyelmen kívül hagyó cégeket. A tapasztalat azt mutatja, egyre kevesebb cégre jellemző, hogy a fogyasztók problémáival ne foglalkozzon.

Blokk, jótállás és a többi

Ha tartós fogyasztási cikket veszünk, őrizzük meg a számlát!

Vásárláskor nem arra gondolunk, hogy a hőn áhított termék az első használatkor nem működik, esetleg hibásan hoztuk el az üzletből. Mégis érdemes tisztában lennünk azzal, mit tehetünk, hogy ne csak a bosszúság, a megoldás is garantált legyen.

Nemrégiben fordult elő, hogy valaki kávéfőzőgépet vásárolt. A fizetést követően csupán a blokkot adták át, közölve, a jótállási füzet ugyan ott van a csomagban, de nem kell a vásárlást igazolni, lepecsételni, bármi probléma lenne, a blokk szolgál garanciaként. Csakhogy, és itt jött a vevőszolgálat különös feltétele, csakis akkor, ha a termék eredeti dobozát megőrzi a vásárló, és majd abban viszi vissza. Hallottunk ilyesmiről már máskor is. (S nem arról beszélünk, amikor egy nagyméretű műszaki áru esetében ajánlják, három napig őrizzük a csomagolóanyagot, mert esetleges meghibásodás esetén abban könnyebb visszaszállítani.) Pedig jó tudni, a fogyasztóvédelmi törvény alapján az üzletnek, függetlenül a csomagolástól, kötelessége jótállást nyújtani a hibás árura. Persze a jótállási jegy sem mellőzhető. Annak viszont tartalmaznia kell az eladó adatait, az árucikk adatait (típus, gyártási szám), a fogyasztót megillető jogokat, ezek érvényesíthetőségének helyét, határidejét, feltételét, a vásárlás időpontját. Előfordul, hogy egy megvásárolt holmáról hazaérkezés után kiderül, használhatatlan vagy hibás. A fogyasztóvédelem alapszabálya, ha a megvásárolt termék nem használható vagy hibás, az eladónak át kell vennie azt, és megvizsgálni. Ha már eleve hibásan vittük haza a terméket, akkor az eladó köteles azt cserére vagy javításra átvenni. Egy adott határidőn belül a vásárló dönthet, javítást vagy cserét kér-e. Ez utóbbira akkor van mód, ha a termék ugyanolyan minőségűre cserélhető. Ha nem megoldható, szó lehet árleszállításról, vagy végső esetben elállhatunk a vásárlástól, tehát kérhetjük a hibás termék árának visszafizetését. Sokszor előfordul, hogy az eladó felajánlja, vásároljuk le a termék árát, keressünk a boltban valami mást. Ez akkor megoldás, ha szívesen veszünk másik terméket ugyanolyan áron, ám erre a vevő nem kötelezhető. Ha javításra kerül sor, annak optimális esetben 15 napon belül be kell fejeződnie.

Ha ajándéknak vesszük meg

A vásárláskor kapott blokk megőrzése fontos, hiszen ezzel bizonyítható, hogy valóban az adott üzletben vettük a terméket. A blokk ellenében kérheti a vevő az árucikk esetleges cseréjét, akár saját használatra vette, akár ajándéknak szánta. Ez utóbbi kényes kérdés, hiszen ha ajándékba vásárolunk, nem tudhatjuk előre, megfelelő lesz-e a választás. Ilyenkor elvileg blokk ellenében lehet cserélni a terméket, de ez az eladó jóindulatán múlik.

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, Új Néplap, 2014. március 19., szerda, 8. oldal)

Milliárdok járhatnak vissza a fogyasztóknak

Jövő januártól megszűnik az áramtarifák közötti korábbi átsorolási lehetőség

Az elmúlt öt évben több milliárd forintot fizethettek ki úgy a hazai nem lakossági áramfogyasztók, hogy a rossz tarifabesorolás miatt a kelleténél többet számláztak ki nekik a szolgáltatók. Az áramcégek már tízmilliós nagyságrendben fizettek vissza pénzt emiatt, de jövő januárban lezárul az átsorolási lehetőség.

Több száz olyan nem lakossági fogyasztó is lehet Magyarországon, amelyik az indokoltnál többet fizet az áramért, mert nem a megfelelő tarifacsoportban számláz neki a szolgáltató. Az általunk megkérdezett energetikai tanácsadó cég szerint akár 9-10 milliárd forint is lehet az összeg, amit az érintett fogyasztók „fölszegelesen” fizettek ki az elmúlt öt évben, ráadásul ezek között lehetnek a kisvállalkozások mellett bizonyos társasházak is, ahol a közös használatú helyiségek energiafelhasználása nem tartozik a lakossági kategóriába.

Még 2008-ban az akkori gazdasági minisztérium új díjszabást dolgozott ki azoknak a kiefeszültségen vételező, nem lakossági fogyasztóknak, amelyek a kategóriájukhoz képest aránytalanul sok áramot használnak fel. Ez a sajátos tarifa így egyfajta átmenetet képezett a közép- és kiefeszültségen fogyasztók között. Ez az úgynevezett köf/kif besorolás nem jelent olcsóbb áramot, de csökkenti a rendszerhasználati díjakat, tehát a végfelhasználói tarifa alacsonyabbá válik megfelelő fogyasztási szint esetén, mint ha a kisvállalkozás a kiefeszültség mellett maradt volna.

A gazdasági tárca akkori rendelete szerint ha a fogyasztót 2008 után sorolták át a számára kedvezőbb kategóriába, a szolgáltatóknak visszamenőleg ki kell fizetnie a két díjszabás közti különbséget. Az azonban vita tárgya, hogy ezt hány évre visszamenőleg kell megtenni, mivel a vonatkozó jogszabály kétéves elévülést tartalmaz, ám a polgári törvénykönyv az ilyen esetekre ötéves visszamenőséget határoz meg. A HVG.hu nemrég arról számolt be, hogy ebből kifolyólag egy

Szeged közeli gazdálkodó számára a bíróság másodfokon visszamenőleg több mint ötmillió forintot ítélt meg a szolgáltató EDF Dérnásszal szemben. Tavaly novemberben pedig egy Győr-Moson-Sopron megyei cég nyert ugyancsak másodfokon hasonló ügyben az E.ON ellen.

A német háttérű szolgáltatónál megkeresésünkre elmondták, 2008-ban még nagy arányban kérték a fogyasztók a köf/kif tarifába való átsorolást, ám tavaly már csak néhány száz eset fordult elő, ráadásul a kérelmeknek alig harmada volt jogos. Egyházi Nikoletta, az E.ON szóvivője aláhúzta, a váltás nem minden felhasználónak jelentett volna kedvezőbb tarifát. Ezt erősítette meg Boross Norbert, az Elmű-ÉMÁSZ szóvivője is. Hangsúlyozta, a szolgáltatók 2008-ban minden érintett fogyasztót tájékoztattak a váltás lehetőségéről, az átsorolást azonban a felhasználóknak kellett kezdeményezniük.

Egy tavaly novemberben megjelent minisztériumi rendelet ugyanakkor 2015 januárjától megszünteti a köf/kif tarifát, így minden olyan fogyasztót visszasorolnak kis- vagy közepfeszültségre, amelyik nem rendelkezik távméréssel.

(Magyar Nemzet, 2014. március 21., péntek, 11. oldal)

Együttműködő versenyhivatalok

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) aktívan közreműködik a visegrádi négyek (V4) versenyhivatalai közötti együttműködés erősítésében hangsúlyozta Juhász Miklós, a hivatal elnöke a V4-tagországok tegnapi versenyjogi konferenciáján. A GVH közleménye szerint a régió hatóságai elkötelezték a kartellszabályok betartatása mellett, és a felderítési eszközrendszerük is folyamatosan közelít egymáshoz. (MN)

(Magyar Nemzet, 2014. március 21., péntek, 12. oldal)

Új jogintézmény a szavatosság

Az új Ptk. szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így kijavítást, kicserélést kérhet - derült ki a Taylor Wessing nemzetközi ügyvédi iroda közleményéből. A gyártót, forgalmazót akkor terheli felelősség, ha a termék hibája már a forgalomba hozatalkor fennállt.

Az új Ptk. szerint a fogyasztó jótállási jogot és kellékszavatossági jogot is érvényesíthet. A legerősebb jogosultság továbbra is a jótállási jog marad. A garancia (jótállás) egy ígéret a gyártó, importőr, olykor a kereskedő részéről, hogy a jótállási idő alatt történő meghibásodásért kezkeskedik. Ez alatt az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania adott esetben, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt.

A termékszavatossági jog érvényesítése esetén - szemben a jótállással - a vásárló kötelezettsége bizonyítania azt, hogy a hiba már a vásárláskor létezett. Ezt azonban megkönnyíti, hogy fogyasztói szerződések esetében az első hat hónapban megfordul a bizonyítási kötelezettség. Így meghibásodás esetén vélelmezni kell, hogy a termék hibája már vásárláskor is fennállt: ebben az esetben az eladó felel a hibáért.

(Népszava, 2014. március 21., péntek, 13. oldal)

Mindent a szemnek, semmit a kéznek

Tehetetlenek a visszaélésekkel szemben, de akár félmillió forintba is büntethetők a „vétkes” közös képviselők. .

Hirtelen jött, törvényben előírt kötelezettség lett a közös képviselők számára a rezsicsökkentéssel elért megtakarításokat bemutató hirdetmények kifüggesztése. A 2013. december 31-én hatályba lépett törvénymódosítás következtében havonta kötelesek tájékoztatni a tulajdonostársakat a rezsicsökkentésből eredő, társasházak érintő megtakarításokról. Ugyanezen kötelezettség lakásszövetkezet esetén az igazgatóságot terheli. Az ellenőrzést végző Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tájékoztató anyagokat és kitölthető hirdetménymintákat tett közzé a honlapján, így a társasházi közös képviselők és lakásszövetkezeti igazgatósági tagok nem hivatkozhatnak arra, hogy nem tudtak az előírásokról. Bírság vagy biztonság Lapunk annak járt utána, végrehajtják-e a jogszabályban előírt „reziplakátolást” a lépcsőházakban, mennyi időt és pénzt emészt fel a tájékoztatási kötelezettség teljesítése, de választ kerestünk arra a kérdésre is: továbbhárít(hat) ják-e a lakóközösségekre a pénzbírságot, ha az értesítés idő előtt lekerül a falról? A Nyíregyházi Lakásszövetkezetnek mintegy félezer lépcsőházban kell gondoskodnia a rezsicsökkentéssel kapcsolatos hirdetmények „figyelemfelkeltő helyen és jól látható módon” való elhelyezéséről. - Igyekszünk mindenben megfelelni és eleget tenni a tájékoztatási követelményeknek. Mindez nem kevés adminisztrációs és anyagi terhet ró ránk, a legfőbb gond mégsem ez - mondta el érdeklődésünkre Szathmáry Imre ügyvezető elnök, majd kifejtette: ha szabadon hozzáférhető helyen függesztik ki az adatsort, semmi sem garantálja, hogy sértetlenül ott is marad 45 napig, hiszen bárki összeírkálhatja, kiegészítheti egyéb „üzenetekkel”, illetve letépheti. - A rezsicsökkentési kimutatások védelme, az esetleges fogyasztóvédelmi bírság elkerülése érdekében felvetődött a zárható vitrinek beszerzése és felszerelése, ám ez nem olcsó multság - tette hozzá. Vitrinre spóroljanak a lakók? A szintén közös képviselői feladatokat ellátó Gyebrószki János úgy véli, irreális elvárásokat támasztottak velük szemben a törvényhozók, egyes szolgáltatók pedig ügyesen „játszanak” a számokkal, így a tényszerű kimutatás csalóka lehet. - A lépcsőházak többsége zárható, csekély a valószínűsége, hogy besurranó idegenek sodorják bajba a közösségeket a kötelező tájékoztatás szabotálásával. Az viszont bárhol, bármikor előfordulhat, hogy egy-egy lakó így fejezi ki nemtetszését, ellenérzését az intézkedéssel szemben. Az általam képviseltek köre többségében nyugdíjas, alacsony jövedelemből élő ember, a családok ott spórolnak, ahol csak tudnak. Ódzkodnak a pluszkiadásoktól, amit például egy zárható üvegszekrény beszerzése jelentene. Az egy háztartásra jutó, rezsicsökkentésnek köszönhető közösköltség- megtakarítás (víz,

villany, szemétszállítás) összege szinte jelentéktelen, az egyik szolgáltató viszont az intézkedést megelőzően jóval az infláció felett, 18 százalékkal emelte díjait, majd gálánsan lemondott az előírt 10 százalékról. Mi ez, ha nem parasztvakítás? Fotókkal igazolják, hogy ott volt Zagyi Sándor és társa maholnap 10 esztendeje képviseli a közösségi érdekeket a megyeszékhelyen. - 40-50 lépcsőházban függesztjük ki a közüzemi számlák alapján kimutatható közösségi megtakarításokat hónapról hónapra, ahogyan azt a törvény megköveteli, majd lefotózzuk, hogy bizonyítani tudjuk: jogkövetően jártunk el. Ahol csak lehetséges, zárható vitrinbe tesszük a kimutatást, a legtöbb lépcsőházban azonban csak a klasszikus hirdetőfal áll rendelkezésre. Mivel a lépcsőházakban nincsenek felszerelve kamerák, a visszaélések megakadályozása szinte lehetetlen. Tehetetlenek, mégis büntethetőek vagyunk... - összegzett a nyíregyházi közös képviselő.

A lakókat nem bírásolhatja meg a hatóság

A Lakásszövetkezetek és társasházak Országos szövetsége (LOSZ) azt ajánlja, hogy a lakóközösségek a szervezeti és működési szabályzatban részletesen szabályozzák a kifüggesztés rendjét. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság stratégiai kabinetjének vezetője, Kathi Attila a napokban úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságok „maguktól” nem fognak lépcsőházakban razziázni, csak bejelentések alapján vizsgálódnak. A jelzések a területileg illetékes felügyelőségekhez futnak be. A tájékoztatási kötelezettséget elmulasztó közös képviselőre kiszabható szankció a bírság nélküli kötelezéstől akár 500 ezer forintig is terjedhet a körülmények mérlegelésének függvényében. Javasolt, hogy az érintettek igazolni tudják, hogy elhelyezték a hirdetményt (fotókkal, tanúkkal). mivel a törvény a lakóra nézve nem állapít meg kötelezettséget, amennyiben elismerik vagy bizonyítható, hogy ők távolították el a hirdetményt, tettük nem minősül jogszabálysértésnek, így nem szankcionálható.

(Kelet-Magyarország, 2014. március 20., csütörtök, 3. oldal)

Viharosan nő az online biztosítási piac

Online szekció alakult a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (FBAMSZ) keretein belül. A biztosítási piac nem-életbiztosítási ágának legdinamikusabban fejlődő értékesítési csatornája, az online szegmens – talán éppen a fejlődés gyorsasága miatt – jelenleg számos speciális szabályozási problémával szembesül. Az új tagozat elsődleges célja, hogy az ügyfélérdekek mentén egyértelműen kidolgozza a legjobb online alkuszi gyakorlat kereteit, illetve kialakítsa és képviselje a szövetség álláspontját a piaci szereplőkkel (biztosító partnerekkel, illetve jogalkotói és felügyeleti testületekkel) zajló, az online területet érintő egyeztetéseken.

Viharosan nő az online eladások aránya a biztosítási piacon: miközben Magyarországon a kgfb-biztosítások mintegy kétharmadát online csatornán (jellemzően alkuszokon) keresztül kötik, a casco- és lakásbiztosításoknak is egyre nagyobb százaléka ezen az úton jön létre. Ugyanakkor tavaly már az utasbiztosítási szegmens több mint tízmilliárd forintos díjbevételének 18 százalékát is ez a csatorna generálta.

E gyors térnyerést a piaci gyakorlat, illetve sokszor maga a szabályozás sem képes megfelelő hatékonysággal követni. Ennek következményeként számos esetben válik bizonytalanná, hogy akár egyértelműen ügyfélbarát eljárások mennyire felelnek meg az aktuális jogszabályoknak, illetve hogy egyes újonnan bevezetett módszerek nem sértik-e az ügyfelek érdekeit.

Ezt felismerve döntött a FBAMSZ elnöksége a szövetség online szekciójának megalakításáról, melynek elnöke Sebestyén László, a legnagyobb hazai online biztosításközvetítő cég, a Netrisk.hu vezérigazgatója lett.

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/308303/Viharosan-no-az-online-biztositasi-piac---uj-szekcio-az-alkuszszoetsegen>

(profitline.hu, 2014. március 20., csütörtök)

Összefognak a netes alkuszok

Külön online biztosítási tagozat jött létre a nagyobbik alkuszsövetségen belül a terület speciális feltételeinek hatékonyabb képviselétéért. A tagozatot a piacvezető online alkuszcég vezetője, Sebestyén László irányítja.

Keressük az Év Legjobb Alapkezelőjét és Portfóliómenedzserét. Szavazz és Nyerj belepőt az Exkluzív Díjátadó Gálára most!

Hirdetés

Online szekció alakult a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (FBAMSZ) keretein belül. A megalakítás régóta időszerű volt, hiszen a biztosítási piac nem-életbiztosítási ágának legdinamikusabban fejlődő értékesítési csatornája, az online szegmens. A kgfb-biztosítások mintegy kétharmadát online csatornán (jellemzően alkuszokon) keresztül kötik az autósok, de a casco- és lakásbiztosításoknak is egyre nagyobb százaléka ezen az úton jön létre. Ráadásul tavaly már az utasbiztosítási szegmens több mint tízmilliárd forintos díjbevételének 18 százalékát is ez a csatorna generálta.

Ugyanakkor – talán éppen a fejlődés gyorsasága miatt – a terület jelenleg számos speciális szabályozási problémával szembesül. Az új tagozat elsődleges célja, hogy az ügyfélérdekek mentén egyértelműen kidolgozza a legjobb online alkuszi gyakorlat kereteit, illetve kialakítsa és képviselje a szövetség álláspontját a piaci szereplőkkel (biztosító partnerekkel, illetve jogalkotói és felügyeleti testületekkel) zajló, az online területet érintő egyeztetéseken. A tárgyalásokon az eddiginél komolyabb online szakmai tapasztalatokkal bíró szakértők részvétele megteremtheti annak a lehetőségét, hogy az online felületeken alkalmazott, hangsúlyosan ügyfélbarát módszerek, gyakorlatok esetében csökkenjen annak bizonytalansága, hogy az adott eljárások mennyire felelnek meg az aktuális jogszabályoknak, illetve hogy egyes újonnan bevezetett módszerek nem sértik-e az ügyfelek érdekeit.

Az új tagozatot a jelenleg piacvezető online biztosításközvetítő cég, a Netrisk.hu vezérigazgatója, Sebestyén László vezeti.

A most megalakult online szekció feladata, hogy e terület speciális szempontjait is figyelembe véve javaslatokat dolgozzon ki az online szegmens működési kereteinek tökéletesítése érdekében – erre az érintett piaci szereplők már kifejezték nyitottságukat. Eközben a tagság felé egyértelmű, a fogyasztóvédelmi szempontokat kiemelten figyelembe vevő elvárásokat fogalmazzon meg a követendő online alkuszi gyakorlatot illetően.

<http://privatbankar.hu/biztositas/osszefognak-a-netes-alkuszok-267092>

(privatbankar.hu, 2014. március 20., csütörtök)

Ismét keresik az év internetes kereskedőjét

Az idén már nyolcadik alkalommal kerül megrendezésre az Év Internetes Kereskedője Díj pályázat. A díj közönségszavazással indul április 1-15. között.

A díj kihirdetésére és átadására 2014. május 22-én a XI. E-Kereskedelem Konferencián kerül sor - írja a SZEK sajtóközleménye.

A díj közönségszavazással indul április 1-15. között. Voksolható minden olyan vállalkozás, amely termékeit, szolgáltatásait az interneten keresztül (is) értékesíti, árbevétele 1,5 milliárd forint alatt van, Magyarországon van bejegyezve és magyar nyelvű honlappal rendelkezik. A 30 legtöbb szavazatot kapott kereskedő ezt követően április 29-ig pályázatot nyújthat be, közülük egyet hirdet ki nyertesnek a szakmai zsűri, amely értékeli a vállalkozások üzleti modelljét, az elért üzleti

eredményeket, a felhasználó-barátságot, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ismertetőik minőségét, az ismertséget. A díj ünnepélyes kihirdetésére és átadására 2014. május 22-én a XI. E-Kereskedelem Konferencián kerül sor.

A nyertes egy évig használhatja az Év Internetes Kereskedője címet és megkapja a díj főtámogatójának, a Mastercardnak a fődíját.

Indul az Év Internetes Kereskedője verseny Indul az Év Internetes Kereskedője szavazás

http://www.marketinginfo.hu/hirek/article.php?id=31606&referer_id=rss

(Marketinginfo, 2014. március 20., csütörtök)

A bankok visszafizetik az MNB által kifogásolt díjtételeket

A bankok visszafizetik az MNB által kifogásolt díjtételeket

Az MTI-nek nyilatkozó bankok határidőre visszafizetik az ügyfeleknek a Magyar Nemzeti Bank (MNB) határozatában szereplő, jogsértőnek minősített díjakat. Bár a Magyar Bankszövetség több tagja is jelezte korábban, hogy megalapozatlannak tartja a büntetést és várhatóan bírósághoz is fordulnak, ez nem halasztó hatályú.

Az Erste Bank a Budapesti Értéktőzsde (BÉT) honlapján közleményben jelentette be, hogy az ügyfeleknek április 30-ig visszafizetik az MNB határozatában szereplő, jogsértőnek minősített díjtételeket.

Az MKB Bank – mint minden hasonló esetben – jogkövető magatartást tanúsít. "Meggyőződésünk, hogy törvényesen jártunk el, de végrehajtjuk a felügyeleti döntést" – közölte az MTI kérdésére a hitelintézet.

A Budapest Bank azt közölte, hogy tudomásul veszi az MNB határozatát, és annak megfelelően 30 napon belül a bírságot befizeti, illetve az MNB által kifogásolt díjakat visszafizeti az érintett ügyfeleknek. Az ügyfeleknek ezzel kapcsolatosan nincs teendőjük, amennyiben érintettek, a visszatérítést április 30-ig automatikusan jóváírjuk számláikon – válaszolta az MTI megkeresésére a bank.

A BB hangsúlyozta: "a bank működése során mindenkor – így az MNB határozata által érintett lakossági számlacsomagok árazásakor is – a hatályos jogszabályoknak megfelelően, a felügyeleti iránymutatásokat figyelembe véve járt el, törekedve az átláthatóságra. A Budapest Bank az MNB határozatának részletes tanulmányozása után dönt arról, él-e majd jogorvoslati lehetőséggel".

Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa 35 pénzügyi szervezetre csaknem 1,2 milliárd forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A csütörtöki bejelentés indoklása szerint a pénzügyi szervezetek jogszerűtlen módon emelték meg a fogyasztók díjait és költségeit. A jegybank megtiltotta az érintett szolgáltatóknak a jogsértés folytatását, a jogtalanul elvont díjtöbbletet pedig április 30-ig vissza kell fizetniük az ügyfeleknek. A pénzintézeteknek a határozatok teljesítéséről május 15-ig be kell számolniuk az MNB-nek.

Az MNB becslése szerint több százezer fogyasztóról és tízmilliárdos nagyságrendű összegről lehet szó. A fogyasztóknak ezzel kapcsolatban nincs teendőjük, a jogtalanul kirótt összeg kiszámítása és a fogyasztóknak való visszajuttatása az érintett hitelintézetek feladata. A pénzügyi szolgáltatóknak azon ügyfeleknek is vissza kell fizetniük a jogtalanul elvont díjakat, akiknek a szerződése időközben megszűnt – jelentette be az MNB csütörtökön.

A megbírságolt pénzügyi intézmények közül 14 bank (összesen 823 millió Ft bírság), 20 takarékszövetkezet (351 millió Ft bírság), 1 pedig pénzügyi vállalkozás (12 millió Ft bírság). A bankok esetében 7 millió Ft, a takarékszövetkezetek esetében 2 millió Ft volt a legalacsonyabb bírság, a legmagasabb pedig 98 millió (ennyit három bankra szabtak ki), illetve 35 millió Ft (egy takarékszövetkezetet sújtott).

Bankszövetség: több tagbank is méltánytalannak tartja az MNB büntetését

A Magyar Bankszövetség több tagja is megdöbben, és jelezte, hogy méltánytalannak, megalapozatlannak tartja a rájuk kirótt jegybanki büntetést. Nagy a valószínűsége, hogy ezek

bírósági eljárást indítva fogják kérni jogszerű viselkedésük tisztázását – válaszolták a bankszövetségnél az MTI kérdésére csütörtökön.

A bankszövetségnél az MTI-nek elmondták, hogy az érintett bankok szerdán este kapták meg a büntetésekkel kapcsolatban az MNB határozatait. Most folyik az indoklások értelmezése, részletes szakmai tanulmányozása. Általános álláspontot a Bankszövetség ezt követően tud majd közreadni.

<http://www.bossmagazin.hu/boss/bankok-visszafizetik-az-mnb-atal-kifogasolt-dijteteleket>

(bossmagazin.hu, 2014. március 20., csütörtök)

Korrupció nélkül is lehet érvényesülni?

A kormány célja, hogy 2-3 ezer helyett 12 ezer exportképes vállalat legyen az országban - mondta Szócs Gábor, az Eximbank igazgatója a Világgazdaság, a Republic Group és a Nemzetgazdasági Minisztérium közös rendezvényén. Azt látjuk, hogy 3000 feletti azon cégek száma, akik 50 millió forint feletti exportbevétellel rendelkeznek. "Megpróbálunk segíteni abban, hogy több legyen" - jegyzete meg.

A finanszírozásban fontos, hogy pozitív nemzetgazdasági hatás legyen, hiszen adófizetők pénze áll mögöttünk - hangsúlyozta Szócs. A válság során sok olyan kapacitásbővítés és szinten tartás elmaradt, ami abba a helyzetbe sodorhatja a vállaltokat, hogy a külföldi vevő nem tőle fog rendelni.

Az exportélénkítési hitelprogram az MNB Növekedési Hitelprogramjához hasonlít, amit kereskedelmi bankokkal együttműködve kínál az Exim. Jelenleg 750 millió eurós a keret, 2-5 éves futamidőre köthető finanszírozás.

Az átláthatóság nem luxus

Egy kkv-nak alapvető fontosságú, hogy átláthatóan működjön, ha külpiacra szeretne lépni - mondta Rechnitzer Dóra, a Transparency International üzleti programjának vezetője. "Az átláthatóság nem luxus, hanem alapkritérium." Szerinte a világ ebbe az irányba megy, ami a fenntartható fejlődés alapeleme, és egy ország versenyképességét is befolyásolja, és a munkavállalók elköteleződését is növeli.

A fogyasztók egyre tudatosabbak, a szabályozó hatóságok is elvárják az átláthatóságot, és a nagyvállalatok is ebbe az irányba mennek - sorolta a TI szakértője.

A nagyobb dolgozói lojalitás hosszabb távon alacsonyabb költségeket, magasabb minőséget és hatékonyabb innovációs lehetőséget eredményez. Egészen új vállalatvezetői típus van kialakulóban, akik hisznek abban, hogy korrupció nélkül is lehet érvényesülni. A Világgazdasági Fórum versenyképességi rangsorában is szerepel például az üzleti etika, a kormányzati politika átláthatósága, a kisebbségi tulajdonok és a befektetők védelme.

Ha egy cég átláthatóan működik, akkor csökken az operációs kockázata (mérséklődik az adóhivatali vagy a fogyasztóvédelmi bíráskodás összege), jobbak a hitelfelvételi lehetőségek is, és csökken a visszaélések lehetősége - véli Rechnitzer Dóra. Warren Buffett

szerint egy cég reputációját 30 év alatt lehet felépíteni, de 3 perc alatt el lehet veszíteni. A TI szakértője kiemelte: a kkv-knak is vigyázniuk kell, hogy ne kerüljenek fel egy "feketelistára".

<http://www.vg.hu/vallalatok/korrupcio-nelkul-is-lehet-ervenyesulni-423906>

(vg.hu, 2014. március 20., csütörtök)

FVA heti összeállítás

www.fogyasztovedelem.hu

Keresett kifejezések:

Fogyasztó, fogyasztóvédelem, civil fogyasztóvédelem, érdekvédelem, civil érdekvédelem, vásárló, vásárlóbarát, vevő, vevőbarát, vevőközpontú, ügyfél, ügyfélbarát, ügyfélközpontú, utas, utasbarát, panasz, panaszkezelés, válaszadási határidő, Fogyasztóvédelmi törvény, társadalmi szolidaritás, fogyasztóvédelmi pozitív lista, vevőkkel és ügyfelekkel való szakszerű kapcsolattartás és hiteles kommunikáció, termékbiztonság, környezettudatos, fenntarthatóság, fenntartható fogyasztás, túlfogyasztás, Intelligens Európa 2020 stratégia, garancia, szavatosság, jóállás, fogyasztói magatartás, fogyasztói minta, Fogyasztóvédelmi Irányelvek, pozitív- és negatív céglista, ügyfélszolgálat,