

## Fogyasztóvédő Alapítvány

### Heti sajtószemle

2014. 19. hét

### Átverik a spórolni vágyókat

**Ki ne akarna alacsonyabb villanyszámlát, olcsóbban működő autót? Melyik fogyókúrázót ne csigázná fel egy tuti módszer a súlycsökkentésre? Az interneten spóroláshoz kínált eszközökről és fogyasztószerekről azonban gyorsan kiderülhet: csak annak hoznak pénzt és sikert, aki kínálja őket.**

Növeli a számlát az áramspóroló

Számos apró praktikával csökkenthető a villamosenergia-fogyasztás a háztartásokban, de az interneten hirdetett Energy Saver Pro akár 75 százalékos villanyszámla-csökkenést ígér, potom tízezer forintért. „Nem kell mást tenned, csak dugd be a konnektorba otthon vagy az irodában az innovatív energia megtakarító eszközt, az Energy Saver Pro-t” - kecsegtetnek. Az eszköz tulajdonságairól azt írják: „...szűrőként szolgál, ami tisztítja a felesleges áramingadozást,-a zajt és a feszültséget, stabilizálja az ellátási feszültséget, így optimalizálja az elektromos áram használatát, vagyis energiát és pénzt takarít meg.” Laikus számára ez remekül hangzik. A villanyszaklap.hu villamossági szakportál azonban mérésekkel tesztelte az eszközt, villanyradiátorral és porszívóval is kiprobálták.

- Méréseink alapján kijelenthető, hogy az otthoni áramszámla (áramszolgáltatói fogyasztásmérés) szempontjából az Energy Saver kizárólag fogyasztóként viselkedik, mintsem energiamegtakarító eszközként. Így a vásárlóknak nemcsak a beszerzése jelent kiadást, de a használata során még némi költséget is generál vonták le a mérésekből a tanulságot.

- A GVH a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt eljárást indított az Energy Saver Pro LLC-vel szemben. A versenyhivatal vizsgálata arra irányul, hogy a termékkel kapcsolatos hirdetésben közölt állítások kellően megalapozottak-e tájékoztatott Gondolovics Katalin sajtószóvivő. Hozzátette: az eljárás megindítása még nem jelenti annak kimondását, hogy a jogsértést elkövették.

Takarékos autókázás

Szintén tízezer forintért árulják azt az eszközt, amiről állítják: üzemanyagot lehet vele megtakarítani. A reklám szövegezése nagyon hasonló az árammegtakarítóéhoz: „Egy innovatív, forradalmi üzemanyag-megtakarító technológiát alapul véve úgy alkották meg, hogy bármilyen típusú autónál csökkenteni tudja az üzemanyag fogyasztást akár 70 százalékkal. Az eszköz működés közben üzemanyagot és pénzt takarít meg, amihez csak be kell helyezni a szivargyújtóba. Optimalizálja és javítja a villamossági rendszert, stabilizálja a feszültséget, ezért az autód jobban fog menni kevesebb üzemanyaggal is” - hirdetik.

A totalcar.hu autós szakmai portál a villanyszaklap.hu-hoz hasonlóan elvégezte az eszköz tesztjét, megállapításait mérésekkel támasztották alá.

- Az autó feszültségszabályozója pont ezt csinálja: mivel sajnos a kocsit továbbra is benzinnel megy, és nem árammal, az elektromos rendszer stabilizálásával elérhető fogyasztáscsökkenés minimális lehet. Gondoljunk csak bele: a generátor teljesítménye egy átlagos kocsiban 1-1,5 kilowatt, egy sima 1,6-os benzinmotor teljesítménye 75-80 kilowatt. Ha netán az egész elektromos rendszer örökmozgóvá válna attól, hogy a szivargyújtóba bedugnak valamit, vajon mennyit takarítanánk meg? 1175-öt, azaz 1,3 százalékot-világítottak rá a csalafintaságra. Megkerestük a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH), hogy megtudjuk: kaptak-e erről az eszköztől bejelentést.

- A benzinmegtakarítást ígérő készülékkel kapcsolatban a fővárosi felügyelőséghez érkeztek panaszok. Egyelőre a hatáskörvizsgálata zajlik, így további tájékoztatással csak a későbbiekben tudunk szolgálni közölte dr. Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője.

Fogyasztószerral is próbálkoztak

Két éve a Caralluma Actives nevű tablettát reklámozták, amiről azt állították: egy Indiában őshonos növényből nyert hatóanyagának köszönhetően csökkenti az éhségérzetet, az étvágyat, felpörgeti az anyagcserét. A felhasználók panaszai elárasztották az internetet: a vevők nem

Kaptak számlát, semmit nem ért a szer, a visszafizetési garanciát nem tudták érvényesíteni.

A tablettát, amit ugyanaz a cég forgalmazott, mint a két spórolást ígérő kütyüt, végül lekerült az internetről.

A forgalmazó az Egyesült Államokban van bejegyezve, számlájuk alapján a Delaware államban található Wilmington városában van székhelyük, a megadott címen egy kétszintes lakóingatlan van, amelyben több vállalkozás bérel üzlethelyiséget. Ennél több nem derül ki, a cég telefonon nem elérhető. Próbáltunk kapcsolatba lépni velük e-mailben, de napok óta nem érkezik válasz, holott arról a címről reménybeli vásárlóknak már válaszoltak. A hatóságok hiába szabnak ki esetleg később bírságot a fogyasztók megtévesztése miatt, már nem lesz, akin behajtsák.

(Bors, 2014. május 5., hétfő, 8+9. oldal)

## Fogyasztói érdekek

Magyarország európai uniós csatlakozásával erősödött a fogyasztóvédelem. A jogharmonizációs folyamat eredményeképpen a hazai joganyag a megfelelő irányba módosult, biztosítva ezzel az EU-szerte egységes jogalkalmazást, a határon fogyasztói átnyúló panaszok hatékony intézését - számolt be a távirati iroda tegnap. (BG)

(Magyar Hírlap, 2014. május 5., hétfő, 9. oldal)

## Górcső alatt a banki tájékoztatás

Csupán a Kúria határozata szükséges ahhoz, hogy egyértelművé váljon, az Országgyűlés milyen keretek közt alakíthatja ki a devizakérdést végérvényesen rendező jogszabályt - jelentette ki lapunknak Rétvári Bence. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium államtitkára elmondta, a jogalkotás folyamán figyelembe vehetik azt is, vajon a bankok megfelelően tájékoztatták-e ügyfeleiket arról, számukra mekkora kockázattal jár a devizahitel felvétele, tisztában voltak-e minden részlettel és azzal, hogy a helyzet rosszabbra fordulásakor miképpen oszlik meg a kockázat a pénzügyintézet és az adós között.

A devizahitel-szerződések egy másik problémás eleme az árfolyamrész alkalmazása, vagyis az a gyakorlat, amikor a pénzügyintézet a hitelt a svájci frank, az euró vagy a japán jen eladási árfolyama alapján folyósította, de a törlesztőrészleteket már vételi árfolyamon számítja ki. Ezzel kapcsolatban Barabás Gyula, a Széchenyi Hitelszövetség elnöke elmondta, hogy az Európai Bíróság múlt heti ítéletében világossá tette, hogy a magyar igazságszolgáltatás vizsgálhatja ezt a kérdést, és a nemzeti jog alkalmas arra, hogy a Kúria döntést hozzon erről.

**A banki tájékoztatás kérdésével is foglalkozhat a devizahitelek sorsát rendező döntés - ezt mondta lapunknak Rétvári Bence. Az igazságügyi tárca államtitkára szerint a devizahitelek**

## **terheinek arányosításakor kerülhet szóba, vajon világosak és érthetőek voltak-e a pénzüzetek közlései.**

A magyar bíróság ítélni meg a hazai devizaügyeket, s az igazságszolgáltatás a hitelmegállapodások valamennyi lényeges pontját megvizsgálhatja - Rétvári Bence szerint ez az egyik legfontosabb megállapítása annak a múlt szerdán közzétett ítéletnek, amelyet az Európai Bíróság hozott a Kásler-perben. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium államtitkára lapunknak nyilatkozva most arra hívta fel a figyelmet, hogy - nagyjából - erre az álláspontra helyezkedett korábban a magyar kormány mellett az Európai Bizottság is. A politikus hozzáfűzte: a luxembourgi bírói testület ugyan nem oldotta meg a deviza ügyet, de megjelölte, milyen kérdésekben határozhat a magyar igazságszolgáltatás. Emellett az uniós ítélkező fórum rögzítette, melyek azok a fő szempontok, amelyeket a hazai döntések meghozatalakor figyelembe kell venni. - A hitelprobléma megítélése kapcsán márciusban állást foglalt az Alkotmánybíróság (AB), majd a múlt héten közölte ítéletét az Európai Bíróság. Már csupán a Kúria határozata szükséges ahhoz, hogy egyértelművé váljon: az Országgyűlés milyen keretek közt alakíthatja ki a devizakérdést végérvényesen rendező jogszabályt - fogalmazott az államtitkár.

Rétvári Bence szerint az Európai Bíróság szerdai megállapításait a magyar jogalkotás is hasznosíthatja. - A luxembourgi bírák ítéletéből egyebek mellett kiolvasható: nem elegendő, ha egy-egy fontos feltételt a szerződés apró betűs részében ismertettek a bankok - mondta a minisztériumi vezető. Az sem megfelelő - folytatta -, ha a megállapodás szövegét annak idején mindenféle magyarázat nélkül csupán egyszer felolvasták a hitelfelvevők. - Az Európai Bíróság határozata szerint akkor beszélhetünk elfogadható tájékoztatásról, ha a pénzüzet közlései - netán reklámjai alapján az általánosan tájékozott ügyfél megérthette a devizakonstrukció minden lényeges mozzanatát. Így például azt, hogy az esetleges árfolyamváltozás hátrányos következményeit az adós viseli - mondta Rétvári Bence, majd úgy összegzett: fontos kérdés tehát, hogy a hitelfelvevők tisztában voltak-e a részletekkel és azzal, hogy a helyzet rosszabbra fordulásakor miképpen oszlik meg a kockázat a pénzüzet és az adós között. - Ez a témakör lényeges lehet a devizahitelek problémáját végérvényesen megoldó jogszabály megalkotásakor is közölte az államtitkár. Úgy fogalmazott: a vizsgálat ez ügyben elengedhetetlen.

Rétvári Bence kitért az Alkotmánybíróság márciusi határozatára is. Az AB - mint emlékeztet - éppen a kormány múlt novemberi indítványa alapján tekintette át a devizahitelezés bizonyos fontosabb témaköreit. Az igazságügyi minisztérium államtitkára lapunknak most azt mondta: az alkotmánybírák akkor azt rögzítették, hogy a törvényhozás kivételes esetekben jogszabállyal módosíthatja a régebbi hitelmegállapodások feltételeit. Emellett az AB rámutatott arra is, hogy a jogalkotóknak a szerződések átírásakor - az összes körülményt figyelembe véve - egyensúlyra kell törekedniük. Az államtitkár szerint ez a megállapítás egyáltalán nem korlátozza, inkább bővíti a törvényhozás lehetőségeit. Jelenleg ugyanis a terhek nagyobb része az adósok vállát nyomja. Mindezek alapján a minisztériumi vezető szerint a költségek, a kiadások arányos elosztásakor szóba kerülhet az is: annak idején a hitelfelvevők világos és érthető tájékoztatást kaptak-e a pénzüzetektől.

(Magyar Nemzet, 2014. május 5., hétfő, 1+11. oldal)

## **Kamerával figyelt munkavállalók**

Több külföldi cég lazábban kezeli Magyarországon az adatvédelmet, mint otthon

**Igen széleskörűen értelmezi több munkaadó hazánkban a munkavállalók ellenőrzésére szolgáló jogosultságokat. A hatóság tapasztalatai szerint a külföldi tulajdonú multinacionális vállalatok hazánkban olyan intézkedéseket is meglépnek, amelyeket az anyaországban nem mernének megtenni.**

Továbbra is előfordul, hogy külföldi tulajdonú multinacionális vállalatok lazábban kezelik Magyarországon az adatvédelmet, mint saját hazájukban. Ezt támasztják alá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) tapasztalatai; erre a szervezet több beszámolója is felhívta már a figyelmet. A jelentésekből és a panaszokból általában az derül ki, hogy a munkáltatók igen széleskörűen értelmezik a munkavállalók ellenőrzésére szolgáló jogosultságokat. Így például GPS helymeghatározó rendszereket üzemeltetnek a gépjárműben, vizsgálják a mobiltelefon cellainformációját, a munkavállaló emailjeit, számítógépeit vagy éppen kamerás megfigyelést alkalmaznak a munkahelyen. Nem mindegy azonban, hogy mindezt szabályosan teszik-e.

Lapunk megkereste az ügyben az illetékes hatóságot, ahol nem neveztek meg egyetlen céget sem. Azt azonban jelezték, több esetben az az általános benyomás alakult ki, hogy a vállalat az anyaországban valószínűleg nem engedné meg magának azt a magatartást, amelyet Magyarországon. Van mód a különböző gyakorlatok összehasonlítására, miután a szervezet az európai uniós társhatóságai segítségével részletesen tanulmányozni tudja a nemzetközi gyakorlatot.

- Az uniós irányelv mindenkivel szemben azonos elvárást fogalmaz meg, ennél hazánkban sem lehet alacsonyabb követelményeket felállítani. Németországban például az adatok védelmére rendkívül érzékenyek a polgárok. Ha egy Magyarországon működő, német anyacéggel rendelkező leányvállalat lazán kezeli az adatvédelmet, akkor tudjuk, hogy ugyanezt a gyakorlatot Németországban nem merné folytatni - ismertette kérdésünkre a hatóság. A szervezet szerint nem engedhető meg, hogy az alacsonyabb szintű gyakorlatot hozzánk telepítsék a külföldi cégek.

Nem érdemes figyelmen kívül hagyni, hogy a Magyarországon befektető multinacionális cégek általában olyan országokban honosak, ahol a korábbi évtizedekben sem hiányoztak a jogállami feltételek, nem éltek megszállás alatt. Ennek megfelelően a magánszféra védelmében is hosszabb időre nyúló hagyományaik vannak.

- Elvárjuk az ilyen háttérű cégektől, hogy a szervezeti kultúrájukban érvényesítsék ezt a társadalmi mélyen gyökerező elvárásrendszert. Akkor is, ha éppen kamerákat helyeznek el, vagy bármilyen olyan adatkezelést végeznek, amely az egyének magánszféráját érintheti - hangsúlyozta a NAIH.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság egyébként - szemben a korábbi ombudsmani intézménnyel, amely nem volt erre felhatalmazva - szükség esetén bírságot is kiszabhat a jogellenes adatkezelés miatt, ennek maximális összege tízmillió forint lehet. Az még nyitott kérdés, hogy a bírság legfelső tételét a jogalkotó megemeli-e a jövőben, mindenesetre az elmúlt időszakban számos alkalommal róttak ki több millió forintos büntetéseket.

Péterfalvi Attila, a hatóság elnöke nemrégiben ismertette: tavaly összesen 11686 bejelentés érkezett hozzájuk, és 3280 esetben indult eljárás. A megvizsgált ügyek száma egy év alatt 9 százalékkal nőtt. Legnagyobb részük adatvédelmi jellegű volt, a többi az információszabadság területét érintette.

## Erősödött a fogyasztóvédelem

Magyarország európai uniós csatlakozásával erősödött a fogyasztóvédelem, a jogharmonizációs folyamat eredményeképpen a hazai joganyag a vonatkozó uniós irányelveknek és rendeleteknek megfelelő irányba módosult, biztosítva ezzel az EU-szerte egységes jogalkalmazást, a határon átnyúló fogyasztói panaszok hatékony intézését. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság értékelése szerint a fogyasztóvédelem szempontjából a csatlakozás eredménye, hogy Magyarország is bekapcsolódhatott az Európai Fogyasztói Központok Hálózatába, a magyar intézmény 2011. január elseje óta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervezetében működik. Az itt végzett munka fontosságát, egyben hatékonyságát jelzi, hogy például tavaly a központ nagyságrendileg 15,7 millió forint összegben és értékben sikeresen érvényesítette az európai fogyasztók határon átnyúló ügyletekből eredő vagyoni igényeit. A piacfelügyeleti munka vonatkozásában Magyarország szintén élen jár: a tagállami hatóságok aktivitását és hatékonyságát jelző ranglistán az NFH 2013-ban már második alkalommal végzett az első helyem.

(Magyar Nemzet, 2014. május 5., hétfő, 12. oldal)

## Fapadosok kontra online kereskedők

**Megtévesztik az online kereskedők a fapados légi járatokkal utazókat, akik így drágábban jutnak repülőjegyre. A diszkonttársaságok hivatalos panasszal éltek.**

Napi Gazdaság

Fogyasztóvédők és reklámfelügyeletek közösen érték el pár évvel ezelőtt, hogy a légitársaságok csak a teljes árral hirdethették járataikat, vagyis nem élhettek a nettó ár „trükközésével”. Akkor nehezen adták be derekukat, most azonban rajtuk a sor, ők jelzik elégedetlenségüket, lényegében hasonló ok miatt. A fapados járatokra specializálódott online kereskedők ugyanis gyakorta alacsonyabb árral hirdetnek, mint maguk a fapados légitársaságok, ám végül az elcsábított vevőnek még a légitársaságnál is drágábban számítják fel a jegyet. Az Európai Diszkont-légitársaságok Szervezete (ELFAA) az európai felügyeletekhez fordult, hogy ne hunyjanak szemet a tisztességtelen üzleti praktikák felett. Annak idején a trükk lényege az volt, hogy a társaságok nem tüntették fel a repülőterek által felszámított utasonkénti használati díjakat és adókat, mondván, azok tőlük függetlenek. Így olybá tűnt, mintha a nagy légitársaságok által kiszámlázott díjtételnek a töredékéért vásárolna jegyet az utas a fapadosoktól - erre is van persze példa, de csak az ülések kis hányadára és szigorú feltételek teljesülése esetén. Mivel végső soron mégiscsak az utasokkal fizették meg a költségeket, a fogyasztót kevésbé érdekelte a díjtételek megoszlása, neki csak az volt a fontos, hogy mennyit kell fizetnie repüléséért, vagyis a végösszeget akarta látni egyetlen számban. Most tehát ugyanezek a fapadosok azt várják el, hogy a hatóságok tiltsák meg a tisztességtelen versenyt. Másik visszatérő panaszuk a fogyasztók szintén szándékos megtévesztése: az utas ugyanis gyakorta azt hiszi, hogy amikor rákeres az interneten az adott cégre és kiválasztja, akkor a rendelést annak hivatalos honlapján végzi. Valójában az internetes kereskedő honlapjára navigálják, amely tehát drágábban teljesíti a foglalást, mint a fapados társaság. Az ELFAA azt várja az európai és nemzeti felügyeletektől, hogy elítélik ezeket a praktikákat és elérik az Európai Bizottságnál, hogy véget vet a tisztességtelen versenynek.

(Napi Gazdaság, 2014. május 5., hétfő, 19. oldal)

## Fuszó közhivatalnok

### Állami hivatal a verseny piacon

Batka Zoltán

Sajátos fordulatot vett a fogyasztóvédelmi referens- képzés története: a rohamtempóban, elvileg június 31-ig lebonyolítandó referensi tanfolyamok képzői között megjelent a Fejér Megyei Kormányhivatal (FMK) is. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal (NFH) honlapja szerint ugyanis az eddigi kilenc verseny piaci cég mellett a kormányhivatal is kért és kapott akkreditációt a fogyasztóvédelmi referensi képzésre. A dolog érdekessége csak az, hogy a kormányhivatal a fogyasztóvédelem regionális szerve. Azaz: a tanfolyamokon tanító hivatalnokok feladata lehet később, hogy adott esetben ellenőrizzék, netán bírságozzák az oktatásból kikerülő szakembereket alkalmazó cégeket. Úgy tudni azonban, hogy az FMK mellett több, korábban akkreditált képző cégnél is a fogyasztóvédelemben dolgozó közhivatalnokok fognak tanítani. Bár a hatályos jogszabályok nem tiltják, hogy a fogyasztóvédelmi szerveknél dolgozók oktatási tevékenységet végezzenek, ugyanakkor számos forrásból úgy tudjuk, hogy az összeférhetlenség-gyanús helyzet immáron a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) figyelmét is felkeltette. Ahogy beszámoltunk róla, a fogyasztóvédelmi törvény tavaly decemberi módosítása tette kötelezővé a 250-nél több főt foglalkoztató szolgáltatócégek számára a megyénként legalább egy fogyasztóvédelmi

referens alkalmazását. Mivel fogyasztóvédelmi szakirányú képzettséggel csak igen kevesen, illetve a törvény által megkövetelt, többéves szakmai gyakorlattal még kevesebben rendelkeznek, így a jogszabály- módosítással egy csapásra több ezer nagy cég számára vált kötelezővé, hogy beiskolázzák a munkatársaikat. Oktatási körökben ugyanakkor nem lehetett hallani túlzott örömködéssről, annak ellenére, hogy több százmillió forintos üzlet jelent meg a piacon. A legtöbb ilyen profilú társaságnak ugyanis esélye sincs arra, hogy szakképzett oktatót találjon. A fogyasztóvédelemben jártas, szakképzett oktatógárda ugyanis szinte kizárólag a fogyasztóvédelmi hatóságok munkatársaiból kerülhet ki, azonban a legtöbb cégnek nincs ilyen kapcsolata a fogyasztóvédelmi szervekkel. Végül összesen mindössze kilenc cég mozdult rá a képzésre, köztük - mint arról írtunk - a Fogyasztóvédelmi Referens Képző és Közvetítő Kft., ahol a vállalat mögött a fogyasztóvédelmi képzést kiagyaló Németh Szilárd rezsibiztos közvetlen munkatársai sejlettek fel. A kormányközelinek vélelmezett vállalkozás mellett számos más, zömében kisebb helyi oktatócég, illetve egykét, a fogyasztóvédelem világában ismerős társaság kért és kapott akkreditációt a tanfolyamokra a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól (NFH). A cégek honlapjain tallózva az oktatók között - már ahol feltüntetik - számos, a fogyasztóvédelmi közigazgatásból ismert névre lehet bukkanni. Bár jogszabály szerint az oktatói tevékenység nem összeférhetetlen a közalkalmazotti munkakörrel, az NFH dolgozói sem oktatóként, sem pedig vizsgáztatóként nem vesznek részt a referensi tanfolyamokon - mondta el érdeklődésünkre Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője. Ugyanakkor a kormányhivatalokhoz rendelt regionális fogyasztóvédelmi szervekre nem vonatkozik ilyen megkötés. Így az akkreditációt kapott Fejér Megyei Kormányhivatal a honlapján is hangsúlyozza, hogy a jogszabályok számukra lehetővé teszik a tanfolyam indítását. „A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőisége eddig is tartott tájékoztató előadásokat kereskedőknek, a gazdasági élet szereplőinek, tehát mindazoknak, akiket egyébként ellenőrizni jogosult. Ezt megelőző céllal valósítottuk meg eddig is. Nem a büntetés volt a cél. Álláspontunk szerint az a legfontosabb, hogy a szolgáltatók, kereskedők, a gazdasági élet szereplői tájékozottak, felkészültek legyenek” - indokolták a hivatal lépését az FMK-nál. Érdeklődésünkre a KIM-nél elmondták: a minisztérium bejelentés alapján elvi állásfoglalást adott a kormánytisztviselők részvételéről a fogyasztó védelmireferensképzésben. Ennek során a KIM arra jutott: összeférhetetlenség akkor áll fenn, ha a fogyasztóvédelmi referensek képzését végző cégnél oktató kormánytisztviselő az oktatásban részt vevő vállalattal szemben ellenőrzést folytat le, vagy a vele szemben indított hatósági eljárásban részt vesz. Minden esetben a területi fogyasztóvédelmi iroda vezetője dönti el, hogy ki taníthat a képzéseken. Máshogy látják ezt az akkreditációt kapott cégek közül többen is, akik igencsak ferde szemmel néznek a hatósági versenytársra. Az egyik, nevének elhallgatását kérő társaság vezetője szerint: az problémásnak tűnik, hogy egy közhivatalnok egyik nap fizetett oktatóként, másnap pedig hatósági ellenőrként jelenhet meg egy cégnél. Egy másik cégnél úgy jellemezték a helyzetet, hogy ennyi erővel a pénzügyi felügyelet szerepét ellátó Magyar Nemzeti Bank is tarthatna az üzletkötő vállalkozásoknál brókerképzést. Arról nem is beszélve, hogy versenyelőnybe kerülhetnek azok a cégek, amelyeknek sikerült állami hivatalnokokat „igénybe venniük”. A főállásban állami alkalmazott oktatók ugyanis könnyen lehet, hogy munkaidőben, a munkakörükhöz kapcsolódó infrastruktúra - autó, telefon, számítógép - segítségével tudnak beszállni a munkába, így nyilvánvalóan jóval olcsóbbak tudnak lenni, mint a versenypiacról verbuvált tanárok. Igaz, ennek a logikának némileg ellentmond, hogy az FMK meghirdetett tanfolyam-árai egyáltalán nem tartoznak a legolcsóbbak közé. Az FMK érdeklődésünkre leszögezte, hogy a képzést akkor indítják, ha megfelelő számú lesz a jelentkező, ha a bevételek fedezni fogják a tanfolyam költségeit - benne a terveik szerint nyolc szakember óradíját is.

250

A FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY tavalyi módosítása szerint a 250 főnél nagyobb létszámmal működő szolgáltatócégeknek megyénként legalább egy fogyasztóvédelmi referenst kell alkalmazniuk.

(Népszabadság, 2014. május 5., hétfő, 9. oldal)

## Tárcarendelet a szavatosságról

A március 15-én hatályba lépett új polgári törvénykönyv szerint termékszavatosság esetén a vásárló nemcsak az eladóval, hanem a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter. A vásárló számára a termék meghibásodása esetén a legerősebb jogosultság továbbra is a jótállási jog. A garancia (jótállás) egy ígéret a gyártó, importőr, olykor a kereskedő részéről, hogy a jótállási idő alatt történő meghibásodásért kezeskedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt. A kellékszavatossági jog érvényesítése esetén - szemben a jótállással - a vásárló kötelezettsége bizonyítania azt, hogy a hiba már a vásárláskor létezett.

(Népszava, 2014. május 3., szombat, 4. oldal)

## Felpörög a fesztiválszezon

**A sötét színű olajban sült lángos helyett jobb, ha másik büfét választunk, s ha a fagyaltadagoló kanalat nem folyó víz alatt öblítik, ne kérjünk a jeges édességből. A nyári fesztiválszezon nyitányaként ezen a hétvégén számtalan szabadtéri program csábítja a fogyasztókat, ahol éppoly fontos a tudatos vásárlói magatartás, mint az üzletben működő szolgáltatóknál.**

Fesztiválok, vásárok, majálisok sora várja a mostani hosszú hétvégén a látogatókat. Noha úgy tűnik, az alkalmi jelleggel szervezett rendezvényeken lazább keretek között működhetnek a kereskedők, valójában a vásári szolgáltatók sem mentesülnek a fogyasztókat védő szabályok alól. Például az árusok még a legeldugottabb faluban megrendezett szabadtéri kitelepülésen is kötelesek feltüntetni az árakat, illetve a vállalkozás nevét, székhelyét a standjukon. Emellett egyetlen alkalommal sem mulaszthatják el, hogy nyugtát adjanak a portékáról, legyen szó helyben készült élelmiszerről vagy kézműves ajándéktárgyról.

- Előfordulhat, hogy a kereskedőnek nincs engedélye, blokkot nem ad, így ha utólag problémánk van, a reklamáció is nehézségekbe ütközik, hiszen a vásárlás tényét nem tudjuk igazolni, és az sem valószínű, hogy később megtaláljuk az árust - hívta fel a figyelmünket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője. Fülöp Zsuzsanna kérdésünkre elmondta: ha a kereskedő több árat is feltüntet az eladott termék kapcsán, úgy azok közül a vásárlónak a legalacsonyabbat kell kifizetnie. A hiányos árfeltüntetésen és a nyugta elmaradásán kívül a leggyakrabban a szabadtéri vásárok vendéglátóira panaszkodnak a fogyasztók. Megtudtuk, akár készételről, akár helyben sült élelmiszeréről van szó, az alkalmi büfékben, sátras-lakókocsis élelmiszerárusoknál az adagok helyes kimérésére és a számlázásra is érdemes odafigyelni. Nem ritka ugyanis, hogy a vállalkozó például a papírtálcát, műanyag dobozt is együtt méri a sült kolbásszal, illetve súlypótló eszközt használ, vagy helytelen mérőeszközzel kevesebb italt tölt a pohárba, mint amennyit kértünk. Márpedig ez szabálytalan, ám, ha a kereskedő a csomagolóanyagért külön árat számít fel, köteles annak díját az árjegyzéken feltüntetni. A tömeg, térfogat vagy egyéb mérték szerint forgalmazott terméket csak hitelesített mérőeszközzel adagolhatják ki, és a vásárlónak minden pillanatban látnia kell a mérőeszköz által mutatott adatokat.

Ha elcsábulunk a szabadtéri rendezvényen kínált finomságoktól, célszerű előbb arról meggyőződni, hogy a büfé kiadó pultja rendezett és tiszta-e - figyelmeztetett a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ). A jó idő beköszöntével népszerű a fagyalt is, ami a fagyaltárus kanálöblítője folyó vizes legyen, illetve minden tégelyhez külön adagolóeszközt használjanak. A FEOSZ azt tanácsolja, ne vásároljunk fagyaltot attól az árustól, aki a leöblített kanalat a pultra helyezett szivacson vagy

például törölőruhán ütögetéssel vízteleníti. Az élelmiszer-fertőzés elkerülése érdekében pedig ha például a kapott meleg étel kihűlt, mindenképp kérjünk újramelegítést, és ne fogyasszunk félig átsült terméket. Arra is ügyeljünk például lángos esetén, hogy a sütésre használt olaj színe ne legyen túl sötét. A feketés szín arra utal, hogy az olajat már többször használták.

Gyakori, hogy a különféle rendezvényeken szabadtéri mutatóványos-berendezések is működnek, ezeknél sajátos szabályok óvják a fogyasztók biztonságát. Az NFH arra figyelmeztet: a gépeket kezelő személy utasításait vegyük komolyan, mivel az I. és II. veszélyességi osztályba tartozó berendezés működtetőjének hivatalos igazolással kell rendelkeznie arról, hogy kioktatták a biztonságos üzemeltetésre. A mutatóványos-berendezéseket meghatározott időközönként műszaki vizsgálatnak kell alávetni, amelynek időpontja és érvényességének lejártá a helyszínen tárolt megfelelőségi tanúsítványban és az üzemeltetési naplóban is nyomon követhető: Ne üljünk fel olyan berendezésre, amelyen nem olvashatók jól láthatóan az ellenőrzött berendezést és a szabályos üzemeltetést hitelesítő adatok.

(Magyar Nemzet, 2014. május 3., szombat, 17. oldal)

## **Tizenöt napja van a gyártónak**

Nemcsak az eladótól kérhetünk javítást vagy cserét egy elromlott fogyasztási cikk esetén, hanem a gyártónál is jelezhetjük garanciális vagy szavatossági igényeinket. Az új polgári törvénykönyvben megfogalmazott termékszavatosság részleteiről jelent meg rendelet a Magyar Közlönyben. Korábban a vásárlónak nem volt lehetősége arra, hogy szavatossági igényeit érvényesítse a gyártónál.

A termék meghibásodása esetén a vevő legerősebb joga továbbra is a jótállási jog. A garancia (jótállás) ígéret a gyártó részéről, hogy a jótállási idő alatti meghibásodásért felel. Ekkor az eladónak vagy gyártónak kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem rendeltetésszerűen használta az eszközt. A kellékszavatossági jog érvényesítése esetén viszont - szemben a jótállással - a vevő kötelezettsége bizonyítani, hogy a hiba már a vásárláskor létezett. Fontos a nyugta, számla megőrzése, mivel így bizonyítható, hogy a terméket megvásároltuk, és ezek alapozzák meg a fogyasztó jótállási jogait. A javítást vagy a cserét 15 napon belül kell elvégeznie a gyártónak, az új szabályok május 14-én lépnek életbe.

(Magyar Nemzet, 2014. május 3., szombat, 17. oldal)

## **Felesleges kiadássá vált a biztosítás**

Kellemetlen meglepetések érhetik azokat a fogyasztókat, akik valamilyen szolgáltatásra egy telefonos ajánlattételt követően kötnek szerződést. Habár a tájékoztatás a lehetőségekhez képest általában részletes, fontos pontok felett könnyű átsiklani. Hasonló esetről számolt be lapunk egyik olvasója is, aki a Magyar Telekom ügyfeleként a távközlési társaság telefonos ügyfélszolgálatának ajánlata alapján rendelte meg az Union egészségbiztosítását, havi 690 forintért. A szolgáltatást a távközlési cég értékesítette, és a havi telefonszámlával kellett rendezni a díjat.

Az ügyfél a szerződéskötés után néhány hónappal szívinfarktust kapott, ám az Union ahelyett, hogy kifizette volna az ilyen esetre beígért 800 ezer forintot, plusz a kórházi kezelés után járó napidíjat, elutasította a megkeresést. Az Union válaszában arra hivatkozott, hogy a kockázatviselést megelőző betegségekkel összefüggésbe hozható megbetegedések nem tartoznak a biztosítás fedezeti körébe, márpedig az ügyfélnek már volt egy szívrohama egy évvel korábban. - Átvágva érzem magam, hiszen az ilyen esetek miatt fizet az ember biztosítást. A telefonos szerződéskötés egyszerűnek tűnt, ám a tájékoztatásból kimaradtak a legfontosabb részletek - panaszkol olvasónk.



Az ügyben megkerestük az érintett szolgáltatókat: az Uniont és a Telekomot. A biztosító közölte, hogy kiemelten ügyelnek az előírások betartására. Ezek szellemében a beszélgetés során el kell, hogy hangozzon a szerződéskötés szempontjából minden fontos információ, például az, hogy a kínált biztosítási termék mire nyújt fedezetet, illetve melyek a kizáró okok. Az online elérhető ügyfél-tájékoztatót emellett postai úton is elküldik. A szolgáltatás fontos eleme - hangsúlyozza az Union -, hogy az ügyfélnek bármikor lehetősége van elállni a szerződéstől. - A panaszos megkeresések az ügyfélszám nagyságához képest elenyésző arányban fordulnak elő. Ezek általában olyan esetek, amikor a biztosítás nem terjed ki a káresetre, illetve a mentesülés vagy kizárás tételesen felsorolt kategóriáinak valamelyikébe tartozik.

A Telekom kommunikációs igazgatóságának tájékoztatása szerint a telefontársaság a biztosítási csomagok értékesítéssel, számlázással, lemondással kapcsolatos panaszait kezeli, azaz a konkrét szolgáltatás kapcsán felmerült észrevételekben nem érintett. Figyelemre méltó információ ugyanakkor, hogy a piacvezető távközlési cégnek 2013-ban 420 ezer biztosítási előfizetője volt, azaz a telefonos értékesítési csatorna igen jövedelmező.

A modellt illetően a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) is állást foglalt. Eszerint a telefonos értékesítés előtt a szolgáltatónak tájékoztatást kell adnia a szerződés minden lényeges eleméről. - Ha egyértelműen elfogadjuk az ajánlatot, úgy a szerződés érvényesen létrejön, és írásbeli szerződés aláírása sem kötelező, a szolgáltatónak csupán egy tájékoztatót kell küldenie részünkre - közölte az NFH, hangsúlyozva: a szerződéskötéstől számított 8 munkanapon belül elállhatunk a szerződéstől. A hatóság leszögezte: a telefonos tájékoztatás kapcsán is lehet kifogást emelni, a szolgáltató pedig köteles rögzíteni és kérésre rendelkezésre bocsátani a beszélgetésről készült hangfelvételt.

(Magyar Nemzet, 2014. május 3., szombat, 17. oldal)

## **Döntött az EU bírósága: belenyúlhatnak a devizaszerződésekbe**

Az Európai Bíróság már döntést is hozott a Kásler Árpád kontra OTP perben, mely alapján belenyúlhatnak a hitelfeltételekbe a magyar bíróságok.

Az Európai Bíróság meghozta döntését az árfolyamkülönbözet miatt született Kásler Árpád kontra OTP perben, mely a devizahitelek mentőcsomagjának szempontjából kulcsfontosságú lehet. A nemzeti bíróság a szerződéses felek közötti egyensúly helyreállítása és a szerződés érvényességének fenntartása céljából helyettesítheti a tisztességtelen szerződési feltételt a nemzeti jog valamely rendelkezésével.

Az Európai Bíróság ítélete szerint a magyar bíróságok változtathatnak a meglévő szerződések hitelfeltételein, amennyiben azokat tisztességtelennek ítélik.

Hatalom és siker konferencia Bojár Gáborral, Király Júliával, Hegedűs Évával és Síklaki Istvánnal - Mfor.hu Konferencia 05.21.

A döntés értelmében a magyar bíróságok:

vizsgálhatják a szerződések záradékának tisztességességét

a szerződés megsemmisítése nélkül módosíthatják a tisztességtelen hitelfeltételeket

Az Európai Bíróság ítélete szerint nem lehet fellebbezni.

AZ ítélet főbb pontjai:

1) A bíróságok helyettesíthetik egy másik, uniós rendelkezéssel a vitatott szerződéses feltételt, a lehet? legnagyobb mértékben fenntartva ugyanakkor a szerződés egészének érvényességét. 2) A Kúriának kell eldöntenie, világos és érthető-e az árfolyamrészre vonatkozó szerződéses feltétel. 3) A Kúriának kell döntenie arról, hogy az árfolyamrész a szerződés alapvető eleme-e (vagyis hogy ez alapján vizsgálható-e a tisztességessége).

A hírre az OTP árfolyama rosszul reagált, hirtelen ugyanis 2 százalékos mínuszba csúszott.

A döntés következtében esésnek indult az OTP

Kapcsolódó cikkünk az ügy előzményéről és az előző hónapok történéseiről: Nagy nap lehet a holnapi a devizahiteleknek

Az Európai Bíróság közleménye teljes terjedelemben (forrás: portfolio.hu)

Azoknak a fogyasztóknak, akik külföldi pénznemben meghatározott kölcsönt vesznek fel, képesnek kell lenniük értékelni annak gazdasági következményeit, hogy a kölcsön visszafizetésére más árfolyamot (devizaeladási árfolyam) alkalmaznak, mint amelyet annak folyósításakor a kölcsönösszeg kiszámítására alkalmaztak (devizavételi árfolyam).

A nemzeti bíróság a szerződés felei közötti egyensúly helyreállítása és a szerződés érvényességének fenntartása céljából helyettesítheti a tisztességtelen feltételt a nemzeti jog valamely rendelkezésével.

A tisztességtelen szerződéses feltételekről szóló irányelv előírja, hogy a fogyasztókra nem jelentenek kötelezettséget az eladóval vagy szolgáltatóval kötött szerződésekben szereplő tisztességtelen feltételek. A szerződés elsődleges tárgyát, valamint az árnak vagy díjazásnak az ellenértékként szállított áruval vagy nyújtott szolgáltatással való megfelelést meghatározó feltételeket illetően azonban az irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy az átültető nemzeti jogszabályukban előírják, hogy ezekre a feltételekre nem terjed ki a tisztességtelen jellegükre vonatkozó értékelés, amennyiben azok világosak és érthetőek. Az irányelvet átültető magyar jogszabályban szerepel e kizárás.

2008. május 29 én Kásler Á. és Káslerné Rábai H. devizában nyilvántartott jelzálog típusú kölcsönszerződést kötött egy magyar bankkal. A bank 14 400 000 magyar forint (HUF) (körülbelül 46 867 EUR) összegű kölcsönt nyújtott a kölcsönvevőknek.

A szerződésben kikötötték, hogy a kölcsön összegének svájci frankban való megállapítása e devizának a folyósítás napján érvényes, a bank által alkalmazott vételi árfolyamán történt. E feltétel alapján a kölcsön összegét 94 240,84 CHF ban határozták meg. A szerződés értelmében ugyanakkor az egyes fizetendő részletek forint összegét a bank által alkalmazott, az esedékesség napját megelőző napon érvényes svájci frank eladási árfolyamon kellett meghatározni.

A Kásler házaspár megtámadta a magyar bíróságok előtt azon kikötést, amely feljogosítja a bankot arra, hogy az esedékes törlesztőrészleteket a svájci frank eladási árfolyama alapján számolja. E feltétel tisztességtelen jellegére hivatkoztak, mivel az a kölcsön folyósításakor alkalmazott árfolyamtól eltérő árfolyam alkalmazását írja elő annak visszafizetésére.

A felülvizsgálati kérelmet elbíráló Kúria azt a kérdést teszi fel a Bíróságnak, hogy a külföldi pénznemben meghatározott kölcsönszerződésre alkalmazandó átváltási árfolyamokkal kapcsolatos kikötés a szerződés elsődleges tárgyára, vagy a szolgáltatás ár/minőség viszonyára vonatkozik e. Azt is meg szeretné tudni, hogy a vitatott feltétel tekinthető e olyannyira világosnak és érthetőnek, hogy az irányelv értelmében mentesülhetnek a tisztességtelen jellegükre vonatkozó értékelés alól. Végül a magyar bíróság azt kívánja megtudni, hogy amennyiben a szerződés a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén nem teljesíthető, a nemzeti bíróság jogosult e azt módosítani vagy kiegészíteni.

A Bíróság először is emlékeztet arra, hogy a szerződés elsődleges tárgyára vonatkozó feltételek tisztességtelen jellegére irányuló értékelés tilalmát szigorúan kell értelmezni, és kizárólag a szerződés alapvető szolgáltatásait megállapító feltételekre lehet alkalmazni. A Kúriának kell meghatároznia, hogy a vitatott feltétel a Kásler házaspár által kötött szerződés alapvető elemének minősül-e.

A Bíróság emellett megjegyzi, hogy a szóban forgó feltétel tisztességtelen jellegére irányuló vizsgálattól nem lehet azzal az indokkal eltekinteni, hogy az említett feltétel az árnak vagy díjazásnak az ellenértékként szállított áruval vagy nyújtott szolgáltatással való megfelelésére vonatkozik. E feltétel ugyanis a magyar forint és a svájci frank közötti átváltási árfolyamnak a törlesztőrészletek kiszámítása céljából történő meghatározására korlátozódik, ugyanakkor nem ír elő a hitelező által nyújtandó átváltási szolgáltatást. Márpedig ilyen szolgáltatás hiányában a vételi és az eladási árfolyam közötti különbözetről eredő pénzügyi teher, amelyet a kölcsönvevőnek kell viselnie, nem tekinthető valamely szolgáltatás ellenszolgáltatásaként fizetendő díjazásnak.

Pénzügyi állások

Másodsorban a Bíróság rámutat arra, hogy a szerződés elsődleges tárgyát meghatározó feltétel kizárólag akkor mentesül tisztességtelen jellegének értékelése alól, ha az világos és érthető. A Bíróság ezzel kapcsolatban kiemeli, hogy e követelmény nem korlátozódik az alaki és pusztán nyelvtani szempontból érthető jellegre. Éppen ellenkezőleg, a kölcsönszerződésnek átlátható módon

kell feltüntetnie a külföldi pénznem átváltási mechanizmusának okait és sajátosságait. A Kúriának kell így megállapítania, hogy a hitelező által a kölcsönszerződés megkötése során közzétett reklám és adott tájékoztatás alapján az általánosan tájékozott és ésszerűen körültekintő fogyasztó nem csak felismerni képes a külföldi pénznem eladási és vételi árfolyama közötti különbség fennállását, hanem képes-e értékelní is ez utóbbi árfolyam alkalmazásának a törlesztőrészek kiszámítására és az általa felvett kölcsön teljes költségére gyakorolt hatásait.

Végül a Bíróság megállapítja, hogy abban az esetben, ha - a jelen ügghöz hasonlóan - a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén teljesíthetetlené válik a szerződés, az irányelvvel nem ellentétes, hogy a nemzeti bíróság a megtámadott feltételt a nemzeti jog valamely diszpozitív rendelkezésével helyettesítse. E megoldás ugyanis lehetővé teszi az irányelv céljának elérését, amely többek között a felek közötti egyenlőség helyreállítására irányul, a lehető legnagyobb mértékben fenntartva ugyanakkor a szerződés egészének érvényességét.

Ha nem volna megengedett az ilyen helyettesítés, és a bíróságnak meg kellene semmisítenie a szerződést, veszélybe kerülne a megsemmisítés szankciójából eredő visszatartó erő, valamint a fogyasztóvédelemre irányuló cél. A jelen esetben a megsemmisítésnek az lenne a következménye, hogy a visszafizetendő teljes fennmaradt kölcsönösszeg esedékessé válna. Márpedig ez meghaladná a fogyasztó pénzügyi képességeit, és ezért jobban büntetné őt, mint a hitelezőt, amely e következményre tekintettel lehetséges, hogy nem lesz annak elkerülésére ösztönözve, hogy ilyen kikötéseket illesszen a szerződéseibe.

mfor.hu .

[http://www.mfor.hu/cikkek/Dontott\\_az\\_EU\\_birosaga\\_belenyulhatnak\\_a\\_devizaszerzodesekbe.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Dontott_az_EU_birosaga_belenyulhatnak_a_devizaszerzodesekbe.html)

(mfor.hu, 2014. április 30., szerda)

## **Zombihajat csinált a L'Oréal Extreme Platinum**

Az alsóbbrendű, közértekben/drogériákban kapható hajszínező termékek használata biztos kudarcra van ítélve, amint erről naiv blogger is meggyőződhetett, bár neki fodrász végzettsége miatt tudnia kellett volna. A L'oreal extrém platina hajfestéke a kép bal oldalán látható eredményre jutott a 20 éve szőkített hajjal. A L'oreal kárpótlásul színvédő sampont és balzsamot küldött, amit viszont már nem kentek fel. Így a következő körre meggyógyulhattak a túlélő hajszálak a hagyományos hajfestéktől (a fenti kép jobb oldala):

Márciusban anyukám úgy döntött vásárol az ígéretes L'Oréal Paris Préférence Extreme Platinum hajfestékből a Müller Drogériában, hiszen egyébként is 20 éve festett szőke haját még világosabb "platinaszőkére" szeretne volna festetni. Igényes, exkluzív csomagolás (hohóóó még a kesztyű is fekete benne, mint a menő professzionális fodrász szalonokban), barna hajból is szép szőke színt tud varázsolni a leírás alapján, mi gond lehet? Már csak, ha az árát tekintjük is: DM üzletben 3300 Ft, Müllerben 2700 Ft körül. Hosszú hajról van szó, ezért két dobozzal is vásárolt, az 5400 Ft, ami hajfestéknél nem kevés! Főleg, hogy azért ne felejtjük el, drogériás termékről van szó!

Részben születésnap meglegpínek és megújulásnak szánta, közeledett is a szülinap így egyből sor került a hajfestésre, amit én követtem el. 2008-tól én festem a haját, tehát van benne rutinom, valamint végzettségemet illetően fodrász vagyok. Mindig azzal a festékekkel dolgozok, amit ő kiválaszt magának, nem szoktam visszakozni, pláne, hogy anyukámról van szó! Magam sem gondoltam, hogy ez fog kisülni a dologból...

Szokásos menet, felvittem a festéket, aminek egyébként szuper krémes állaga volt, semmi szúrós kellemetlen szag, "szívta" is rendesen a haját. Hatóidő letelte után hajmosás, de hoppá, itt valami nem oké! Nagyon nem! Vizesen is látványosan rikített a "szín", a haj állagáról pedig... legszívesebben sírva fakadtam volna, még így is, hogy nem az enyémről volt szó! Rettenetesen nyúlt, mintha a legolcsóbb minőségtelen szőkítópórral estünk volna neki és agresszívan leszőkítettük!

## Szárítás

Mondanom sem kell, szépen törtek le a hajvégek, teljesen elroncsolta a festék! Száraz, spród, fénytelen, élettelen lett az előtte egészséges, fényes, ápoltság, arról nem beszélve, hogy ez a festék csak leszedte az előző gyöngyszőke színt! Kaptunk helyette egy lepigmentált, szintelen mégis csibesárga roncsolt foltos csíkos haját! Mintha nem is az én munkám lett volna. Borzalmas látvány volt és hatalmas csalódás!

Ilyen szintű károsodás után nem szerettünk volna azonnal nekiesni újabb festékekkel, még a jól beválttal sem, kezdjük el táplálni és kezelni a kárt. Azonnal gép elé ültem és elkezdtem véleményeket olvasni erről a remek termékről. És lám, csupa negatív eredménybe botlottam, pontosan azokat írták le mások is, amiket mi is tapasztaltunk.

Másnap írtam a hivatalos L'Oréal Paris Magyarország facebook oldalán belső, privát üzenetet. Napokig válasza sem méltattak, megkerestem az e-mail címüket, írtam oda is, azonnal visszadobta a rendszer a levelem.

Itt már kicsit kezdett eldurranni az agyam, így nyilvánosan tettem fel a kérdést a facebook üzenőfalukon, mi lehet a baj, miért nem kapok választ?! Ezt a bejegyzésemet törölték, önmagában már ez elég érdekes hozzáállás, de mivel üzenetben végre válaszoltak, így betudtam azzal, hogy valószínűleg ezért törölték, talán már nem ott van a helye. A válasza nem tudom azt mondani, hogy bunkó vagy lekezelő lett volna, ugyanakkor igazán segítőkész sem.

Mentek a levélváltások, a huzavona, időhúzás, ámítás, mellébeszélés. Kezdték úgy érezni, hogy teljes mértékben hülyének néznek, holott a cég magát tette nevetségessé. Egy-két levelen már valóban mosolyogtam.

Arra kértem őket, hogy találjunk valamilyen módot ennek a történetnek a megoldására és kompenzálására, akár a vételár visszafizetésével, akár valamilyen hajregeneráló csomag felajánlásával. Szerintem ilyen esetben ez a minimum, főleg egy ilyen volumenű neves nagy múltú cégtől!

Továbbra sem éreztem segítőkészséget, nem akartam folytatni a semmiről szóló levelezést. Talán a fogyasztóvédelem majd megért és segít, ezt a L'oréalnak is leírtam. Erre jött a válasz, hogy küldenek egy csomagot.

Rendben, megadtam a címünk, elérhetőségünk és vártuk a csomagot, amivel elkezdhetjük ápolni az igénybevett hajszálakat.

Eltelt 1 hét, 2 hét, csomag sehol. Én írni már nem szándékoztam, viszont anyukámnak feltűnt facebookon, hogy a L'oréal üzenőfalára érkezett egy hosszabb vélemény, szintén csalódásról, csak épp vörös festékről volt szó. (vörös helyett fekete lett a hajszín) Csomagunk még mindig sehol, ezért ezen felbuzdulva már anyukám írt nekik a hölgy véleménye alá és külön bejegyzésben is.

Ezeket természetesen eltávolították, majd kaptam belső üzenetet, hogy legyenek türelemmel, küldik. Nekem erre már végképp nem volt kedvem válaszolni sem ezek után.

Pár nap után jött is a csomag és vele együtt az újabb döbbenet.

Egy nagy méretű borítékban idelökvé kaptunk két darab terméket, amik körülbelül semmire nem jók, de még csak nem is szőkített, roncsolt hajszerkezethez való. Szóval kaptunk egy Elseve színvédő sampont és hozzá balzsamot. Nos, először is nem színvédésre van szükségünk, valamint ezeket a termékeket inkább vörös árnyalatú hajakhoz használjuk. Nem hiszem, hogy ekkora cég mögött ne állnának fodrász szakemberek, akik tudnák ilyen esetben a hajnak mire van szüksége. Nyilván nem luxustermékeket vártunk, de minimum egy-két olyan terméket, ami valóban hatásos lenne. Gondolok itt hajpakolásra vagy hajvégápoló olajra, amit ilyenkor kíván a haj. Ne értse félre senki, nem vagyunk telhetetlenek, de ez a történet és hozzáállás elkésztítő. A csomag pedig egyenesen megalázó! 5400 forintért sikerült tönkretenni a haja minőségét és színét, segítségül pedig ezt kaptuk.

Közben eltelt annyi idő, hogy sor került újabb festésre, a régi jól bevált hajfestékekkel. Nagyon szép színe van újra és maximálisan elégedett vele anya, kezeljük a saját minőségi hajápolóinkkal és szerencsére már javulás látszik, de rengeteg hajszála kihullott, így a haj a tömegéből is veszített, hála a L'oréal festékeknek.

Professzionális hajvégápolókkal és pakolásokkal kezeljük (TIGI, Toni & Guy, argánolaj), nem mezei samponnal és balzsammal, mivel ez erre édeskevés!

A csalódásunk olyan mértékű, hogy ettől a márkától végleg eltávolodunk, mert ezek után megkérdőjelezendő bármely más termékük minősége is.

Aki járt hasonlóan, ne tartsa magában a véleményét és ne törődjön bele, ennek a terméknek nincs helye a polcokon és a forgalomban! Hozzáteszem azóta a DM-ben elkezdtek kiárúsítani, 3300 forintból jelenleg 1990 forintért lehet megvásárolni. Ez a hozzáállás csak nálunk jellemző sajnos és nagyon szomorú! Mellékelek fotókat is

, lentről felfelé haladva mutatom a folyamatot. A felső és egyben utolsó képeken látványos a változás, mennyivel szebb lett!

[http://homar.blog.hu/2014/04/30/zombihajat\\_csinalt\\_a\\_l\\_oreal\\_extreme\\_platinum](http://homar.blog.hu/2014/04/30/zombihajat_csinalt_a_l_oreal_extreme_platinum)

(homar.blog.hu, 2014. április 30., szerda)

## Csak nem akarnak hitelt felvenni a cégek

A nem pénzügyi vállalatok márciusban 27,9 milliárddal több hitelt törlesztettek, mint amennyi új hitelt felvettek és a hitelek visszafizetését 40,6 milliárd forint betétkivonásból finanszírozták. A kormány minden eszközzel gyorsítaná a hitelezést.

Inkább törlesztenek a cégek - Kép: SXC

A hitelintézetek összevont mérlegének adatai szerint a nettó törlesztés a devizahitelek leépítéséből adódott, amelyekből 41,1 milliárd forintnyit fizettek vissza, míg forintban 13,3 milliárd új hitelt vettek fel a februári 7,5 milliárd csaknem dupláját. Tavaly november és idén január között a vállalati szektor tisztán a tranzakciókat tekintve forintban és devizában is nettó hiteltörlesztő volt, decemberben a teljes összeg a 206 milliárd forintot is meghaladta. A vállalati forinthitel felvétel tavaly szeptemberben ért el kiugró, 400 milliárd forintot megközelítő összeget, a devizahitel-állomány leépítése pedig egy éve megszakítás nélkül folyik - ez derül ki a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szerdán kiadott friss adataiból. (Bár lehet, hogy csak kivárnak a cégek

.)

A betétek kivonása forintban 14,7, devizában 25,9 milliárdot tett ki márciusban. A devizabetétek kivonása november óta nem szakadt meg januárban pedig a 200 milliárd forintot is megközelítette. A vállalatok összes hitelállománya március végén 6659 milliárd forint volt, 71 milliárddal alacsonyabb, mint egy hónappal azelőtt és 350 milliárddal apadt egy év alatt. A betétállomány 56 milliárd forinttal csökkent márciusban, de a hó végi 4746 milliárdos összeg szerény 154 milliárddal meghaladta az egy évvel korábbi szintet.

A Piac & Profit szakértője segít felkészülnünk, hogy nagyobb eséllyel lehessen sikeres a hitelkérelem

!

Márciusban az ötévesnél hosszabb devizahitelek 48, a legfeljebb egy éves devizahitelek 45 milliárd forinttal csökkentek, miközben a folyószámlahitelek állománya 16,5 milliárddal nőtt. A vállalati hiteltartozások tavaly március óta bekövetkezett 350 milliárd forintnyi csökkenése az egy évesnél rövidebb 466, az ötévesnél hosszabb hitelek 56 milliárd forintos apadásából és az egy évesnél hosszabb, de öt évet el nem érő futamidejű hitelek 172 milliárd forintnyi növekményéből eredt.

Még több pénz exportra

Tovább bővíti exportélenkítési hitelprogramját (ehp) a Magyar Export-Import Bank Zrt. (Eximbank), ezért új, rövid lejáratú hitelterméket vezet be. A fix kamatozású hitelhez 12 pénzintézetten keresztül juthatnak hozzá a cégek.

További részletek itt olvashatók!

A betétek márciusi csökkenése a lekötött betétek 109 milliárd forintos csökkenéséből és a látraszóló és folyószámla betétek 54 milliárdos havi növekményéből táplálkozott. Az éves betétnövekedés rövid betétek 478 milliárdos - a lekötött betétek 315 milliárdos kivonását meghaladó - növekedéséből származott. Ezzel szemben a Növekedési Hitelprogram (NHP) első

szakaszának érezhető hatása volt, és az évek óta visszafogott vállalati hitelkeresletet kimozdította a holtpontról.

Azonban ez inkább egy egyszeri, semmint tartós hatásnak tekinthető.

A kormány gyorsítani akarja a hitelezést - mindenáron

A kormány figyelemmel kíséri a kereskedelmi bankok hitelezési gyakorlatát, és akár a szabályozási rendszerhez is hozzájárul, ha az lassítja a hitelezési folyamatokat – mondta korábban Varga Mihály nemzetgazdasági miniszter, a Magyar Bankszövetség közgyűlésén.

Balog Ádám az MNB alelnöke szerint a jegybank eddigi lépései az ország pénzügyi stabilitásának erősítését, a vállalati - különösképpen a kkv - hitelezés erősítését, a felügyeleti struktúra átalakítását, a pénzügyi fogyasztóvédelem előtérbe helyezését szolgálták. "Ehhez megfelelő alapot ad a stabil magyar bankrendszer" - tette hozzá az alelnök.

[http://www.piacprofit.hu/kkv\\_cegblog/csak-nem-akarnak-hitelt-felvenni-a-cegek/](http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/csak-nem-akarnak-hitelt-felvenni-a-cegek/)

(piac-profit.hu, 2014. április 30., szerda)

## **UPC : Magyar Állam: 0:1**

Igenis joga van a magyar hatóságoknak, hogy adatokat kérjenek a UPC-től - mondta ki az Európai Bíróság.

A szolgáltató a miatt fordult a testülethez, mert ő úgy értelmezte a törvényt, hogy tekintve, hogy luxembourgi székhelyű a társaság és műholdon küldi a jeleket, a magyar hatóságok semmiféle adatot nem kérhetnek tőle - pláne az adatátadás megtagadásáért nem bírságozhatják meg.

Az Európai Bíróság szerint azonban ebben nincs igaza. Az ítések döntésükben rámutatnak, hogy a UPC által nyújtott szolgáltatás "elektronikus hírközlési szolgáltatásnak" minősül, a tagállamok pedig megkövetelhetik a területükön végzett ilyen tevékenység megkezdésének nyilvántartásba vételét. A nemzeti hatóságok tehát megkövetelhetik olyan adatok szolgáltatását a vállalkozásoktól, amelyek szükségesek annak érdekében, hogy – amennyiben panasz érkezik hozzájuk, vagy saját kezdeményezésükre vizsgálatot folytatnak – ellenőrizhessék a fogyasztóvédelemre vonatkozó feltételek tiszteletben tartását. Ebben az összefüggésben a tagállamok felügyeleti eljárásokat is indíthatnak egy másik uniós tagállamban letelepedett elektronikus hírközlési szolgáltató tevékenységével kapcsolatban.

<http://vs.hu/upc-magyar-allam-10-0430>

(vs.hu, 2014. április 30., szerda)

## **Az utas, aki tudtán kívül lett devizakárosult**

Aligha gondolná bárki, hogy egy sima repülőjegy vásárlásnak is van árfolyamkockázata. Pedig van, és úgy tűnik, hogy ezt is a fogyasztó futja.

György Ukrajnában szeretne volna tölteni a családjával a május eleji hosszú hétvégét, ezért januárban le is foglalta a repülőjegyeket a Wizz Air donyecki járatára. Akkor összesen 123 ezer forintot vontak le a számlájáról. A magyar háttérű légitársaság azonban március elején bejelentette, hogy júniusig biztosan nem indul el

a járat, mert nincs rá megfelelő kereslet.

Amikor a magyar utas visszakérte a repülőjegyek árát, nagyon meglepődött, mert a légitársaság csak 83 ezer forintot utalt át. Döbbenete csak fokozódott, amikor a Wizz Air indoklásul azt közölte, hogy a tranzakció során valójában végig ukrán hrvnyában számolt. Hiába érzekelte az utas, hogy forintban fizetett, valójában 4 ezer hrvnyáért vett repülőjegyet, és ezt a 4 ezer hrvnyát

maradéktalanul vissza is kapta. Az eltelt időben azonban az ukrán események miatt a hrivnya leértékelődött, így a 4 ezer hrivnyája már csak 83 ezer forintot ér. A légitársaság szerint tehát az árfolyamkockázatot az utas futotta, és vesztett rajta.

Nem tőzsdézni akart

A magyar hátterű Wizz Air csoportnak van egy Ukrajnában bejegyzett leányvállalata, és az utasok az Ukrajnát érintő járatoknál ezzel a céggel szerződnek. Amikor valaki például egy Dortmund-Kijev-Dortmund járatra foglal jegyet, akkor egy olyan repülővel utazik, amely Kijevbe van telepítve, tehát valójában az ukrán Wizz Air Kijev-Dortmund járatát használja - fordított irányban. Ez nem csak azt jelenti, hogy hrivnyában vásárolja a jegyet, hanem azt is, hogy nem vonatkozik rá az Európai Unió erős védeltséget nyújtó fogyasztóvédelmi szabályozása. Többek között kártérítésre sem jogosult, ha törlik a járatát.

Az internetes foglalási rendszerben ezek a körülmények látszanak is meg nem is. A honlap ugyanis eleve ukrán hrivnyában tünteti fel az ilyen utazásokra érvényes árakat, ami felkeltheti a gyanút, és amikor a járatokat a vevő kiválasztja, a továbblépéshez be kell ikszelnie egy kis négyzetet arról, hogy elfogadja a Wizz Air Ukraine szabályzatát. Ezen kívül azonban egyéb figyelemfelkeltő lépést nem tesz a cég, az utas pedig végső soron azt érzékeli, hogy a hitelkártyáján rendelkezésre álló összeg a nemzeti valutában csökken. A honlap sehol sem hívja fel a figyelmet arra, hogy az utas egy visszatérítés esetén árfolyamkockázatot fut, amin adott esetben nyerhet, de akár veszíthet is. "Nem tőzsdézni, hanem utazni szerettem volna" - mondja erre a magyar utas.

Nem elégséges tájékoztatás?

Siklói Máté, a CP CONTACT Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Kft. ügyvezetője úgy véli, nem elégséges a légitársaság tájékoztatása. "Bár a nagyon tudatos fogyasztó nyilván elolvassa a szerződési feltételeket, és megtalálja a csatolt dokumentumokban a tájékoztatást, hogy a W6 jelű járatokat a magyar, a WU jelű járatokat pedig az ukrán leány üzemelteti, azt le lehet szögezni, hogy a mai fogyasztói rendelési gyakorlathoz képest nem hívják fel körültekintően az utas figyelmét arra, hogy a magyar nyelvű honlapon nem is a magyar Wizz Air a szerződő fél" - mondja.

Siklói szerint felmerülhet a fogyasztó megtévesztése, mert elektronikus szerződéskötés esetén a jogszabályok kimondják, hogy minden lényeges információt tudomásra kell hozni a lépések közben. "A megfelelő tájékoztatás az lenne, ha a rendelés alatt felvillanna egy ablak, amely tájékoztat arról, hogy ez egy ukrán üzemeltetésű járat, ahol a fizetőeszköz a hrivnya, a szerződő fél a Wizz Air Ukraine, és nem érvényesek az EU légi utasokat védő rendelkezései" - mondja Siklói Máté.

A Wizz Air és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság cikkünk megjelenéséig nem tudott válaszolni az ügyel kapcsolatban feltett kérdéseinkre.

<http://www.origo.hu/gazdasag/gazdasag-plusz/20140430-az-utas-aki-tudtan-kivul-lett-devizakarosult.html>

(Origo, 2014. április 30., szerda)

## **Mit jelent a devizahiteles ítélet? Itt a magyarázat**

Lattmann Tamás nemzetközi jogász szerint az Európai Bíróság logikus és helyes ítéletet hozott a magyar vonatkozású Kásler-ügyben, de a devizahitel-szerződések tömeges érvénytelenítésére nem kell számítani.

Kinek adjam át a céget? Kinek adjam el a céget? Hogyan lehetne jobban vezetni a céget? Honnan szerezzek tőkét a cégemnek? Hallgassa meg gyakorló cégtulajdonosok és profi szakemberek tanácsait a témában!

Hirdetés

A nemzetközi jogász elmondta: nem volt meglepő az Európai Unió luxembourgi székhelyű bíróságának döntése, hiszen jelentős átfedést mutat a korábbi főtanácsnoki véleménnyel, amely bár

nem köti a testületet, ritka, hogy az ítélete azzal ellentétes lenne. Hozzátette: azért is erre az ítéletre lehetett számítani, mert ez a logikus és helyes döntés.

Lattmann Tamás kiemelte: döntésével az Európai Bíróság megőrizte a vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályoknak azt a sajátosságát, hogy fő vonalaikat az uniós jog határozza meg, de egyes, kisebb jelentőségű kérdésekben megfelelő teret enged a tagállamok joghatóságának.

A luxembourgi döntés következménye lehet, hogy innentől kezdve minden akadály elhárul az elől, hogy a tagállami bíróságok - "nem feltétlenül maga a Kúria, hanem akár alsóbb fokú bíróságok is" - mérleeljék azokat a fogyasztóvédelmi szempontokat, amelyek meghatározhatják egy devizahitel-szerződés tartalmát - magyarázta. Véleménye szerint eddig bizonytalan volt, hogy egy magyar bírónak ilyen fogyasztóvédelmi probléma uniós jogi értelmezése milyen mértékben enged mozgásteret. Most az Európai Bíróság döntése megmutatta, hogy van ilyen mozgástér, a tagállami bíróságoknak megvan a lehetőségük, hogy értelmezzék az ügyet a helyi viszonyok alapján - tette hozzá. Nem fogják érvényteleníteni a szerződéseket

A nemzetközi jogász úgy véli, az ítélet következtében biztosan nem fogják tömegével felülvizsgálni, érvényteleníteni a devizahitelesek szerződéseit. Ennek oka, hogy a legtöbb devizahitel-szerződés nem tartalmaz olyan feltételt, amely fogyasztóvédelmi szempontból tisztességtelennek minősülne - mondta.

Lattmann Tamás hangsúlyozta, hogy az azonnali, tömeges hitelérvénytelenítés olyan mértékű adósságtörlesztést tenne lejárttá, amelyet "egészen biztosan nem bírna el a társadalom". De ilyesmi nem várható, mert a legtöbb hitelszerződésben nem valószínű, hogy olyan jellegű fogyasztóvédelmi probléma lenne, mint a most vizsgált ügyben - mutatott rá.

A szakértő kitért arra is: ha bizonyos hitelintézetek szerződési gyakorlatáról kiderül, hogy eleve tisztességtelen, akkor elképzelhető, hogy e hitelintézetek szerződési állományának jelentős részét érinteni fogja az ügy. Ennek a mostani döntés eredményeként elvileg uniós jogi akadálya nem lesz - közölte.

Mikor lehet folytatás?

A konkrét jogvita a devizahitel-szerződésekben előírt, úgynevezett árfolyamrés megítélésével kapcsolatos. A luxembourgi ítélkező fórum ezzel kapcsolatban szerdán megállapította: azoknak a fogyasztóknak, akik külföldi pénznemben meghatározott kölcsönt vesznek fel, képesnek kell lenniük értékelnük annak a gazdasági következményeit, hogy a kölcsön visszafizetésére más árfolyamot alkalmaznak, mint amelyet annak folyósításakor a kölcsönösszeg kiszámítására.

A Kúria sajtótájékoztatóján szerdán az MTI érdeklődésére arról tájékoztattott: tanulmányozzák az Európai Bíróság ítéletét, és ennek alapján várhatóan még a nyári ítélkezési szünet előtt döntés születik a Kásler házaspár OTP ellen indított perében, de ennek időpontja még nem ismert.

Arra a kérdésre, hogy a Kásler-ügy lezárása után mi lehet a menetrend, a Kúria közölte: más magyar bíróságokhoz hasonlóan július 15. és augusztus 20. között ítélkezési szünetet tartanak, ez alatt az időszak alatt jogegységi döntést nem hoz a testület, és egyedi határozatot is csak azokban az ügyekben hozhatnak, amelyekre a törvénykezési szünet nem vonatkozik.

Mindezek alapján leginkább az tűnik valószínűnek, hogy a devizahiteles ügyben tavaly decemberben hozott jogegységi határozat kiegészítésére az ítélkezési szünet után, vagyis ősszel kerülhet sor - tették hozzá.

<http://privatbankar.hu/penzugyek/mit-jelent-a-devizahiteles-itelet-itt-a-magyarazat-268399>

(privatbankar.hu, 2014. április 30., szerda)

## **A fogyasztót sújtaná a frankhitel megsemmisítése**

Az Európai Bíróság szerdai ítéletében támpontokat adott a Kúria számára egy magyar házaspár által az OTP Jelzálogbank ellen benyújtott kereset ügyében, amely megtámadta azt a kitélt, miszerint az esedékes törlesztőrészeket a svájci frank eladási (és nem a devizahitel-szerződés megkötésekor érvényes vételi) árfolyama alapján számolják.



Ítéletet hirdetett szerdán az Európai Bíróság egy magyar devizahiteles ügyben a Kúriától érkezett megkeresésre, támpontokat adva a magyar bíróságoknak a kereset elbírálására.

A Kúria az előzetes döntéshozatali eljárás keretében kérte ki az Európai Bíróság véleményét egy magyar házaspár (Kásler Árpád és Káslerné Rábai Hajnalka) OTP Jelzálogbank elleni beadványáról, ami annak kimondását kérte, hogy a bank tisztességtelenül járt el, amikor a kölcsön folyósításakor alkalmazott árfolyamtól eltérő árfolyamot alkalmazott a kölcsön visszafizetése során.

A házaspár 2008. május 29-én devizában nyilvántartott jelzálog típusú kölcsönszerződést kötött az OTP-vel. A bank 14 400 000 magyar forint (HUF) (körülbelül 46 867 EUR) összegű kölcsönt nyújtott a kölcsönvevőknek.

A szerződésben kikötötték, hogy a kölcsön összegének svájci frankban való megállapítása e devizának a folyósítás napján érvényes, a bank által alkalmazott vételi árfolyamán történt. E feltétel alapján a kölcsön összegét 94 240,84 CHF-ban határozták meg. A szerződés értelmében ugyanakkor az egyes fizetendő részletek forint összegét a bank által alkalmazott, az esedékesség napját megelőző napon érvényes svájci frank eladási árfolyamon kellett meghatározni.

A Kásler házaspár megtámadta a magyar bíróságok előtt azt a kikötést, amely feljogosítja a bankot arra, hogy az esedékes törlesztőrészleteket a svájci frank eladási árfolyama alapján számolja.

A felülvizsgálati kérelmet elbíráló Kúria az ügygel kapcsolatban három kérdéssel fordult a luxembourgi székhelyű Európai Bírósághoz. Először is azt tudakolta, hogy a külföldi pénznemben meghatározott kölcsönszerződésre alkalmazandó átváltási árfolyamokkal kapcsolatos kikötés a szerződés elsődleges tárgyára, vagy a szolgáltatás ár/minőség viszonyára vonatkozik-e. Másodszor, a vitatott feltétel tekinthető-e olyannyira világosnak és érthetőnek, hogy az irányelv értelmében mentesülhetnek a tisztességtelen jellegükre vonatkozó értékelés alól? És végül a magyar bíróság azt is meg szeretné tudni, hogy amennyiben a szerződés a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén nem teljesíthető, a nemzeti bíróság jogosult-e azt módosítani vagy kiegészíteni?

A Bíróság először is szerdán kelt ítéletében emlékeztet arra, hogy a szerződés elsődleges tárgyára vonatkozó feltételek tisztességtelen jellegére irányuló értékelés tilalmát szigorúan kell értelmezni, és kizárólag a szerződés alapvető szolgáltatásait megállapító feltételekre lehet alkalmazni. A Kúriának kell meghatározni, hogy a vitatott feltétel a Kásler házaspár által kötött szerződés alapvető elemének minősül-e.

A Bíróság emellett megjegyzi, hogy a szóban forgó feltétel tisztességtelen jellegére irányuló vizsgálattól nem lehet azzal az indokkal eltekinteni, hogy az említett feltétel az árnak vagy díjazásnak az ellenértékként szállított áruval vagy nyújtott szolgáltatással való megfelelésére vonatkozik.

E feltétel ugyanis a magyar forint és a svájci frank közötti átváltási árfolyamnak a törlesztőrészletek kiszámítása céljából történő meghatározására korlátozódik, ugyanakkor nem ír elő a hitelező által nyújtandó átváltási szolgáltatást. Márpedig ilyen szolgáltatás hiányában a vételi és az eladási árfolyam közötti különbözetből eredő pénzügyi teher, amelyet a kölcsönvevőnek kell viselnie, nem tekinthető valamely szolgáltatás ellenszolgáltatásaként fizetendő díjazásnak.

A második kérdést illetően a Bíróság arra mutat rá, hogy a szerződés elsődleges tárgyát meghatározó feltétel kizárólag akkor mentesül tisztességtelen jellegének értékelése alól, ha az világos és érthető. A Bíróság ezzel kapcsolatban kiemeli, hogy e követelmény nem korlátozódik az alaki és pusztán nyelvtani szempontból érthető jellegre. Éppen ellenkezőleg, a kölcsönszerződésnek átlátható módon kell feltüntetnie a külföldi pénznem átváltási mechanizmusának okait és sajátosságait.

A Kúriának kell így megállapítania, hogy a hitelező által a kölcsönszerződés megkötése során közzétett reklám és adott tájékoztatás alapján az általánosan tájékozott és ésszerűen körültekintő fogyasztó nem csak felismerni képes a külföldi pénznem eladási és vételi árfolyama közötti különbség fennállását, hanem képes-e értékelni is ez utóbbi árfolyam alkalmazásának a törlesztőrészletek kiszámítására és az általa felvett kölcsön teljes költségére gyakorolt hatásait.

Végül a Bíróság megállapítja, hogy abban az esetben, ha – a jelen üggyhöz hasonlóan – a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén teljesíthetlenné válik a szerződés, az irányelvvel nem ellentétes, hogy a nemzeti bíróság a megtámadott feltételt a nemzeti jog valamely diszpozitív rendelkezésével helyettesítse. E megoldás ugyanis lehetővé teszi az irányelv céljának elérését,

amely többek között a felek közötti egyenlőség helyreállítására irányul, a lehető legnagyobb mértékben fenntartva ugyanakkor a szerződés egészének érvényességét.

Ha nem volna megengedett az ilyen helyettesítés, és a bíróságnak meg kellene semmisítenie a szerződést, veszélybe kerülne a megsemmisítés szankciójából eredő visszatartó erő, valamint a fogyasztóvédelemre irányuló cél. A jelen esetben a megsemmisítésnek az lenne a következménye, hogy a visszafizetendő teljes fennmaradt kölcsönösszeg esedékessé válna. Márpedig ez meghaladná a fogyasztó pénzügyi képességeit, és ezért jobban büntetné őt, mint a hitelezőt, amely e következményre tekintettel lehetséges, hogy nem lesz annak elkerülésére ösztönözve, hogy ilyen kikötéseket illesszen a szerződéseibe - áll az Európai Bíróság sajtószolgálatának közleményében.

<http://feedproxy.google.com/~r/kitekintorss/~3/e3xKlaBuAFk/>

(kitekinto.hu, 2014. május 1., csütörtök)

## **Ezentúl a UPC ellen is felléphet a médiahatóság**

Az Európai Bíróság döntése értelmében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felléphet a UPC ellen a fogyasztóvédelmi szabályok betartása érdekében.

A UPC DTH (Direct-To-Home) üdvözli az Európai Bíróság műholdas tévészoolgáltatásokra vonatkozó szerdai döntését, annak részletes áttanulmányozása után határoz majd az következő lépésekről - közölte a szolgáltató cég csütörtökön.

Hivatalos állásfoglalásukat összegző közleményükben azt írták, hogy az Európai Bíróság határozata alapján a műholdon keresztül közvetített tévészoolgáltatás egy az Európai Unió jogszabályi környezete által meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatás. Az ilyen szolgáltatásokra az EU alapszerződésében foglalt szabad áramlás elve vonatkozik - fűzték hozzá.

Szerdán a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) üdvözölte az Európai Bíróság döntését, amely szerint indíthat felügyeleti eljárást a luxembourgi székhelyű, de Magyarországra is sugárzó UPC ellen a fogyasztóvédelmi szabályok betartatása érdekében. Az NMHH szerint a döntés áttörés a hazai fogyasztók érdekeinek védelmére tett hatósági intézkedések sorában. A közleményben azt írták: az ítélet alapot ad arra, hogy a jövőben minden hasonló ügyben jogosult eljárni a magyar hatóság, amint a magyar bíróság is meghozza az uniós ítéletnek megfelelő döntését. Az NMHH ezután tudja lefolytatni a luxembourgi székhelyű műholdas szolgáltatást nyújtó UPC DTH elleni felügyeleti eljárásokat a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartatására.

Az NMHH hozzátették: az Európai Unió Bíróságának szerdai döntése alapján a magyar szabályozó hatóság akkor is tehet intézkedéseket és kérhet információkat a fogyasztók védelme érdekében, ha a szolgáltatónak egy másik EU-tagállamban van a székhelye.

Az uniós eljárás magyar bíróság kérelmére indult, az ügyben a többi között azt a kérdést vetették fel, hogy a magyar hatóságoknak van-e törvényes lehetőségük a UPC szolgáltatásával kapcsolatban fogyasztóvédelmi alapon elvárásokat támasztani. A magyar kezdeményezésű eljárást lezáró döntés azért is fontos és precedensértékű, mert ez az EU-tagállamok hatóságára is kiterjesztette a jogosultság körét - olvasható az NMHH közleményében.

Az Európai Bíróság szerdai ítélete értelmében az NMHH indíthat felügyeleti eljárást a luxembourgi székhelyű, de Magyarországra is sugárzó UPC ellen a fogyasztóvédelmi szabályok betartatása érdekében. A luxembourgi bírák az ítéletet ismertető közlemény szerint világossá tették, hogy a UPC tevékenysége elektronikus hírközlési szolgáltatásnak minősül, amelyet a tagállamok regisztrációhoz köthetnek, és adatokat is kérhetnek a szolgáltatótól, hogy betartathassák a fogyasztóvédelmi szabályokat, azt viszont nem követelhetik meg, hogy szolgáltató fióktelepet vagy leányvállalatot létesítsen Magyarországon.

[http://hvg.hu/gazdasag/20140501\\_A\\_UPC\\_ellen\\_is\\_fellephet\\_a\\_mediahatosag#rss](http://hvg.hu/gazdasag/20140501_A_UPC_ellen_is_fellephet_a_mediahatosag#rss)

(hvg.hu, 2014. május 1., csütörtök)

## **Változás: a gyártóval szemben is érvényesíthető a szavatossági jog**

A március 15-én hatályba lépett új Polgári törvénykönyv (Ptk.) megfogalmazása szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter a legutóbbi Magyar Közlönyben.

A vásárló számára a termék meghibásodása esetén 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 kezeskedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt.

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

Az új rendelet - amely május 14-én lép hatályba - kimondja: szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének a módjára.

A szerződés megkötése bizonyított, ha a vevő felmutatja a számlát vagy nyugtát.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése azonban nem minősül - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti - panasznak. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről - annak bejelentésekor - nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolhatóan köteles értesíteni a fogyasztót.

Végül a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét 15 napon belül elvégezze.

<http://hetivalasz.hu/uzlet/valtozas-a-gyartoval-szemben-is-ervenyesitheto-a-szavatossagi-jog-76217>

(hetivalasz.hu, 2014. május 2., péntek)

## **Fogyasztói adatvédelmi reformot kezdeményez a Fehér Ház**

Szövetségi szinten köteleznék a szolgáltató cégeket, hogy tájékoztassák ügyfeleiket arról, ha hackerok hozzáfértek a személyes adataikhoz.

A Fehér Ház egy olyan jogszabály elfogadására kérte a kongresszust csütörtökön, amely szövetségi szinten köteleznék a szolgáltató cégeket, hogy tájékoztassák ügyfeleiket arról, ha hackerok hozzáfértek a személyes adataikhoz.

Az indítványozott intézkedés része annak a javaslatcsomagnak, amely a személyes adatok és a magánszféra védelméről szól, és amelyet a Nemzetbiztonsági Ügynökség (NSA) titkos metaadat-gyűjtési gyakorlatának Edward Snowden által leleplezése miatt dolgoztatott ki az amerikai kormány. A 90 napig tartó munkát John Podesta, Barack Obama elnök vezető tanácsadója irányította.

"A(z üzleti) szervezetek egyre több információt tárolnak az egyes személyekről, az amerikaiaknak pedig joguk van tudni, ha ezt az információt ellopták, vagy valamilyen más módon felfedték" - jelentette ki Podesta.

Az egyes amerikai tagállamoknak vannak ugyan az adatlopásról történő tájékoztatásra vonatkozó törvényeik, ám szövetségi szinten nincsenek ilyenek. Az új elképzelések szerint a cégek emellett arról is kötelesek lennének tájékoztatni ügyfeleiket, hogy miféle adatokat gyűjtenek be róluk az interneten.

A Fehér Házi által elkészített, 68 oldalas, hat javaslatot tartalmazó felmérés egyebek között kitért arra, hogy az egészségügyi kutatásban és más területeken a "big data" (nagy mennyiségű, komplex, nem strukturált adatok) elemzése jó célt szolgál, de az erre vonatkozó törvényeket a magánszféra védelme érdekében aktualizálni kell. Egyebek között frissíteni kellene az elektronikus hírközlési adatvédelmi törvényt is.

A kereskedelmi minisztériumnak meg kell kezdenie az amerikai elnöki hivatal által 2012-ben elfogadott "fogyasztói adatvédelmi jogok deklarációja" jogszabályba rendezését. A fehér házi munkacsoport által kidolgozott dokumentum szerint a kormányzati szerveknek azt is mérlegelniük kell, hogy az 1974-es adatvédelmi törvényt hogyan alkalmazzák a nem amerikai állampolgárokkal szemben, és azt is meg kell majd vizsgálniuk, hogy a "big data" nem kerül-e diszkriminációs céllal felhasználására.

[http://www.kisalfold.hu/kulfold\\_hirek/fogyasztoi\\_adatvedelmi\\_reformot\\_kezdemenez\\_a\\_feher\\_haz/2380315/?utm\\_source=rssfeed](http://www.kisalfold.hu/kulfold_hirek/fogyasztoi_adatvedelmi_reformot_kezdemenez_a_feher_haz/2380315/?utm_source=rssfeed)

(Kisalfold.hu, 2014. május 2., péntek)

## **A szervizeknek eztán csak 15 napja lesz a javításra**

A március 15-én hatályba lépett új Polgári törvénykönyv (Ptk.) megfogalmazása szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter a legutóbbi Magyar Közlönyben.

A vásárló számára a termék meghibásodása esetén 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 kezeskedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt.

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

Az új rendelet - amely május 14-én lép hatályba - kimondja: szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének a módjára. A szerződés megkötése akkor bizonyított, ha a vevő felmutatja a számlát vagy nyugtát.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése azonban nem minősül - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti - panasznak. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről - annak bejelentésekor - nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolhatóan köteles értesíteni a fogyasztót.

Végül a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét 15 napon belül elvégezze.

[http://hvg.hu/gazdasag/20140502\\_A\\_szervizeknek\\_eztancsak\\_15\\_napja\\_lesz\\_a#rss](http://hvg.hu/gazdasag/20140502_A_szervizeknek_eztancsak_15_napja_lesz_a#rss)

(HVG-Ecoline, 2014. május 2., péntek)

## **Mostantól nehezebb a vevőkre sózni valamit, ami nem működik**

Az új Ptk. értelmében nem csak az eladótól kérhetünk javítást vagy cserét, hanem a gyártónál is jelezhetjük garanciális vagy szavatossági igényeinket - ez az új intézmény az úgynevezett termékszavatosság. Mindegy, hány kézen megy át a termék, ha már eleve rossz volt.

Kinek adjam át a céget? Kinek adjam el a céget? Hogyan lehetne jobban vezetni a céget? Honnan szerezzek tőkét a cégemnek? Hallgassa meg gyakorló cégtulajdonosok és profi szakemberek tanácsait a témában!

Hirdetés

A március 15-én hatályba lépett új Polgári törvénykönyv (Ptk.) megfogalmazása szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter a legutóbbi Magyar Közlönyben.

Korábban ugyanis ha egy terméket valaki továbbértékesített, akkor a második vevőnek nem volt lehetősége szavatossági igényt jelezni az első eladóval szemben, mivel nem vele állt szerződéses viszonyban.

Jótállás: a gyártónak kell bizonyítani

A vásárló számára a termék meghibásodása esetén 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 kezeskedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt.

Szavatosság: az első 6 hónapban a vevőnek könnyebb

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

Ezért ne dobd ki a számlát, nyugtát!

Az új rendelet - amely május 14-én lép hatályba - kimondja: szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének a módjára. A szerződés megkötése bizonyított, ha a vevő felmutatja a számlát vagy nyugtát.

15 napon belül a végére kellene járni az ügynek

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése azonban nem minősül - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti - panasznak.

Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről - annak bejelentésekor - nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolhatóan köteles értesíteni a fogyasztót. Végül a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét 15 napon belül elvégezze.

<http://privatbankar.hu/fogyaszto/mostantol-nehezebb-a-vevokre-sozni-valamit-ami-nem-mukodik-268411>

(privatbankar.hu, 2014. május 2., péntek)

**Új rendelet: a vevő vagy az eladó felelős a termék hibájáért?**

Az új Polgári törvénykönyv (Ptk.) megfogalmazása szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter a legutóbbi Magyar Közlönyben.

A vásárló számára a termék meghibásodása esetén 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 kezkesedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt.

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

Az új rendelet - amely május 14-én lép hatályba - kimondja: szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének a módjára.

A szerződés megkötése bizonyított, ha a vevő felmutatja a számlát vagy nyugtát.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése azonban nem minősül - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti - panasznak.

Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről - annak bejelentésekor - nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolhatóan köteles értesíteni a fogyasztót.

Végül a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét 15 napon belül elvégezze.

<http://www.vg.hu/vallalatok/kereskedelem/uj-rendelet-a-vevo-vagy-az-elado-felelos-a-termek-hibajaert-426551>

(vg.hu, 2014. május 2., péntek)

## **Tárcarendelet a fogyasztási cikkekkel kapcsolatos szavatossági és jótállási igények intézéséről**

A március 15-én hatályba lépett új Polgári törvénykönyv (Ptk.) megfogalmazása szerint termékszavatosság esetén a vásárló nem csak az eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesítheti a szavatossági jogát, így javítást, cserét kérhet - ez utóbbiak eljárási szabályait tette közzé a nemzetgazdasági miniszter a legutóbbi Magyar Közlönyben.

A vásárló számára a termék meghibásodása esetén 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 kezkesedik. Ezekben az esetekben az eladónak - gyártónak - kell bizonyítania azt, hogy a vevő nem a rendeltetésének megfelelően használta az eszközt. A kellékszavatossági jog érvényesítése esetén - szemben a jótállással - a vásárló kötelezettsége bizonyítania azt, hogy a hiba már a vásárláskor létezett. Azonban fogyasztói szerződések esetében az első hat hónapban fordított a bizonyítási kötelezettség. Így meghibásodás esetén vélelmezni kell, hogy a termék hibája már vásárláskor is fennállt, ebben az esetben az eladó felel a hibáért. Az új rendelet - amely május 14-én lép hatályba - kimondja, szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének a módjára. A szerződés megkötése bizonyított, ha a vevő felmutatja a számlát vagy nyugtát. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről

jegyzőkönyvet köteles felvenni. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése azonban nem minősül - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti - panasznak. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről - annak bejelentésekor - nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolhatóan köteles értesíteni a fogyasztót. Végül a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét 15 napon belül elvégezze.

[http://www.sikerado.hu/magyarorszagon/2014/05/02/Tarcarendelet\\_a\\_fogyasztasi\\_cikkekkel\\_ka\\_pcsolatos\\_szavatossagi\\_es\\_jotallasi\\_igenyek\\_intezeserol](http://www.sikerado.hu/magyarorszagon/2014/05/02/Tarcarendelet_a_fogyasztasi_cikkekkel_ka_pcsolatos_szavatossagi_es_jotallasi_igenyek_intezeserol)

(sikerado.hu, 2014. május 2., péntek)

## Törvényes zsarolás

A közműszolgáltatóknál már most egész osztályok foglalkoznak fogyasztóvédelmi kérdésekkel.

Drága és értelmetlen a fogyasztóvédelmi referensek képzése - állítják szakértők. Még az sem világos, hogy mi lesz a feladata a kéthetes gyorsalpaló tanfolyamot végzett ügyintézőknek a cégeknél a már évek óta dolgozó, kiválóan képzett fogyasztóvédelmi szakemberek mellett. Többen úgy vélik: csupán újabb fideszes pénzbehajtási akcióról van szó.

Semmi értelme a fogyasztóvédelmi referensek kötelező képzésének és alkalmazásának, mivel a nagyobb közüzemi szolgáltatóknál már ma is kiválóan képzett fogyasztóvédelmi szakemberek dolgoznak. A "referens-üzlet" csupán egy újabb fideszes pénzbehajtási akció, amelynek a lényege az, hogy egy Fidesz közeli cég óriási haszonhoz jusson a közüzemi szolgáltatók kárára - nyilatkozták lapunknak iparági szakértők.

Hozzáértők szerint nem tisztázott, hogy pontosan milyen képzésben részesülnek a leendő referensek, s mi lesz az ilyen munkatársak feladata, miután az áram, gáz, víz-szennyvíz, távhő és egyéb közműszolgáltatóknál egész osztályok foglalkoznak fogyasztóvédelmi kérdésekkel.

Legtöbbjüknél külön kapcsolattartót foglalkoztatnak, aki rendszeresen konzultál a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal a mindennapokban felmerülő vitás kérdésekről. Így egy újabb szakember kiképzése és alkalmazása ezen a területen a vállalatoknál a legtöbb esetben szükségtelen. Arról nem is beszélve, hogy feltehetően semmilyen új szakmai ismeretet nem adhat egy kiforratlan, erősen megkérdőjelezhető tudományos háttérrel "lezavart" kéthetes tanfolyam, egy több éves tapasztalattal és kiváló felkészültséggel rendelkező szakembernek - tették hozzá az általunk megkérdezett szakértők.

Szerintük semmit sem javít a fogyasztók helyzetén a "kényszerreferensek" munkába állítása, mivel óriási mennyiségű kliens jut majd egy-egy szakemberre. Akad olyan szolgáltató például, amelynél 130 ezer ügyfélre jut majd egy referens.

Mindezt annak kapcsán mondták el az ágazati szakemberek, hogy sajtóban napvilágot látott hírek szerint tarolt a fogyasztóvédelmi referensek piacán a Németh Szilárd fideszes rezsibiztoshoz köthető Fogyasztóvédelmi Referens Képző és Közvetítő Központ Kft. A mindössze néhány hónapja alapított cég máris jelentős ügyfélkört tudhat magáénak: két tucat nagy állami tulajdonú szolgáltatóval sikerült kapcsolatba kerülnie.

Emlékezetes: a fogyasztóvédelmi referensek képzését a Németh Szilárd rezsibiztos és Rogán Antal által kezdeményezett törvénymódosítás tette kötelezővé a 250 főnél többet foglalkoztató szolgáltatóknak. E szerint a nagy cégeknek megyénként egy-egy munkatársat kell kiképeztetniük referensnek idén július 31-ig. Mivel egy referensi képzés jelenleg 150-200 ezer forintba kerül, illetve több ezer cégnek kell legalább egy referenst beiskoláznia, így egycsapásra több százmilliós piacot hozott össze a törvényjavaslat.

Az Országgyűlés tavaly december közepén fogadta el a fogyasztóvédelmi törvény módosítását. Több kérdést is felvet az a tény, hogy a zárószavazás előtt néhány nappal alakult meg a Fogyasztóvédelmi Referens Képző és Közvetítő Központ Kft. Cégbírósaági bejegyzések szerint a cég megalakítása körül ügködött Asztalos Dávid, aki a Fidesz fogyasztóvédelmi kabinettitkára, és akinek a képviselőházi irodája néhány méterre található Rogán Antaltól, de emellett a Németh

Szilárd nevével fémjelzett rezsicsökkentési munkacsoport egyik szakértője is. A cég ügyintézője Barkó Ivett volt, aki "civilben" szintén a kormánypártot erősíti, a képviselőházi irodája ellenben Németh Szilárdé mellett található.

A társaságok vegyesen reagálnak a kormány "törvényes zsarolására". Az egyik általunk megkérdezett szolgáltató azt fontolgatja, hogy a piacon működő hozzávetőleg féltucatnyi oktató cég közül "önvédelemből" a kormánypárthoz közeli céghez küldi a munkatársait képzésre, hogy elejét vegye a hatóságok "célzott vizsgálatainak", piszkálódásának és a "pofára kiszabott" bírságoknak. Egy másik szolgáltató viszont "minden nyomásgyakorlás" ellenére kitart az elvei mellett és versenytárgyaláson választja ki az oktató céget.

<http://nepszava.hu/cikk/1019100-torvenyes-zsarolas/>

(Nepszava.hu, 2014. május 2., péntek)

## **Erősödött a fogyasztóvédelem**

Magyarország európai uniós csatlakozásával erősödött a fogyasztóvédelem, a jogharmonizációs folyamat eredményeképpen a hazai joganyag a vonatkozó uniós irányelveknek és rendeleteknek megfelelő irányba módosult, biztosítva ezzel az EU-szerte egységes jogalkalmazást, a határon fogyasztói átnyúló panaszok hatékony intézését.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság értékelése szerint fogyasztóvédelem szempontjából a csatlakozás eredménye, hogy Magyarország is bekapcsolódhatott az Európai Fogyasztói Központok hálózatába, a magyar intézmény 2011. január elseje óta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervezetében működik.

Az itt végzett munka fontosságát, egyben hatékonyságát jelzi, hogy például tavaly a központ nagyságrendileg 15,7 millió forint összegben és értékben sikeresen érvényesítette az európai fogyasztók határon átnyúló ügyletekből eredő vagyoni igényeit.

Az EU-csatlakozás a termékbiztonsági területen is alapvető változásokat hozott azáltal, hogy Magyarország is bekapcsolódott a veszélyes termékek európai riasztási rendszerébe (RAPEX), így az EU bármely tagállamában felbukkanó veszélyes termékekről azonnali és közvetlen információkat kaphat a hazai hatóság, ezáltal hatékonyabban akadályozható meg a veszélyes termékek piacra kerülése.

A piacfelügyeleti munka vonatkozásában Magyarország szintén élen jár. a tagállami hatóságok aktivitását és hatékonyságát jelző ranglistán az Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) 2013-ban már második alkalommal végzett az első helyen.

Az európai uniós jogharmonizáció a fogyasztóvédelem szinte valamennyi területét érintette. A harmonizáció eredményeképpen egyebek mellett változtak a szavatossági és jótállási ügyekre vonatkozó szabályok, a piacfelügyeleti tevékenységre vonatkozó normák, mindemellett megjelentek olyan új előírások, amelyek az egyes speciális szerződéstípusokra - például a távol lévők között, vagy az üzleten kívül kötött szerződésekre - vonatkozó kérdéseket rendezik a fogyasztói jogok és érdekek mentén.

Fontos része ugyanakkor az uniós tagságnak, hogy a harmonizáció a változó uniós joganyaghoz való folyamatos alkalmazkodást is jelent. Ennek egyik legaktuálisabb eredménye az idén június 14-én hatályba lépő, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló új kormányrendelet, amely tovább bővíti a fogyasztói jogérvényesítés lehetőségeit.

A fogyasztóvédelmi hatóság alapvetően költségvetési forrásokból működik, az utóbbi két évben ugyanakkor több olyan pályázatban is sikeresen vett részt, amely a szakmai tevékenység és a fogyasztói tájékoztatás lehetőségeit és módszereit hivatott fejleszteni.

Az uniós támogatásból valósul meg többek között az NFH által nyújtott online szolgáltatások és ügyfélkapcsolati rendszer integrációja és továbbfejlesztése, a szolgáltatás-ellenőrzési és piacfelügyeleti szakrendszer fejlesztése és az eszközpark korszerűsítése, vagy a konzisztens



adatkezelés kialakítása és az annak fenntartásához szükséges igazgatásszervezési változások megvalósítása. A támogatások összege nagyságrendileg megközelíti a 300 millió forintot.

[http://hir6.hu/cikk/96949/eu10\\_erosodott\\_a\\_fogyasztovedelem](http://hir6.hu/cikk/96949/eu10_erosodott_a_fogyasztovedelem)

(hir6.hu, 2014. május 4., vasárnap)

## **Nemsokára előállhat az unió a veszélyes fajok listájával**

Várhatóan a jövő év elején lép életbe az Európai Unió özőnfajok szabályozására vonatkozó rendelete, a fajlistát azonban a tagországi egyeztetéseket követően várhatóan csak egy évvel később állítják össze - mondták el a Vidékfejlesztési Minisztériumban (VM) az MTI kérdésére.

Az Európai Bizottság által, több éves előkészítő munkát követően, a múlt év szeptember 9-én bemutatott "Az idegenhonos özőnfajok betelepülésének és elterjedésének a megelőzéséről és féken tartásáról" szóló rendelet-javaslatát plenáris ülésén, nagy többséggel megszavazta az Európai Parlament.

A rendelet elfogadásáig még hátra van az Európai Tanács jóváhagyása, mely júniusban várható. Ezt követően a rendelet 2015. január 1-i hatállyal léphet életbe.

Az idegenhonos özőnfajokra megalkotott átfogó jogszabály számos szakterületet érint, például a természetvédelmet, a mezőgazdaságot, az állattenyésztést, a növénytermesztést, erdőgazdálkodást, halgazdálkodást, az egészségügyet. A rendelet célkitűzése: az európai szinten évi 12 milliárd euróra becsült károk enyhítése, amit a nem őshonos, inváziós tulajdonságokkal rendelkező állat- és növényfajok okoznak. Ezek amellet, hogy a biológiai sokféleséget, a természeti értékeket rombolják, gazdasági és egészségügyi károkat is okoznak.

A rendelet még elfogadásakor sem fog fajlistát tartalmazni, mely kijelölné azokat az unió számára veszélyt jelentő fajokat, amelyek ellen elsődlegesen kell majd védekezni, fellépni. A jegyzék első változatának elfogadását a rendelet hatályba lépésétől számított egy éven belül, azaz a jövő év végére ígéri az EU Bizottsága. Ezt azonban még a tagországok szakértőinek egyeztetése előzi meg.

A tagállamoknak - így Magyarországnak is -, lesz beleszólása a jegyzék összeállításába és minden további változtatásába is. A jegyzék összeállítása kapcsán a Bizottság egyértelműen kinyilvánította azt a szándékát, hogy elsősorban azokra az inváziós, idegenhonos fajokra kíván koncentrálni, amelyek még nem jelentek meg az Unió területén, illetve még inváziójuk kezdeti szakaszán állnak.

Ezekre az esetekre lehet ugyanis a leghatékonyabb intézkedéseket, többek közt a kereskedelmi korlátozásokat, a terjedési útvonalak felderítését és felszámolását megvalósítani. Az unióban már széles körben elterjedt idegenhonos inváziós fajok kezelése esetében elsősorban a további terjedésük lassítását, valamint megállítását célzó intézkedések meghozatala lehet a reális cél.

Az európai szinten is jelentős, idegenhonos inváziós fajok kezelésének problémáját uniós szinten, a tagország közti együttműködés erősítése révén orvosló rendeletben előírt feladatok teljesítése minden érintett szakterületen kedvező hatást eredményez - vélik a szakértők. Mindez hosszabb távon ugyanis jelentősen csökkentheti az inváziós fajok elleni védekezésből eredő anyagi ráfordítást - tartalmazza a tájékoztatás.

<http://www.tozsdeforum.hu/uzlet-2/gazdasag/nemsokara-eloallhat-az-unio-a-veszelyes-fajok-listajaval/>

(Tőzsdefórum, 2014. május 4., vasárnap)

## **Így kaphat vissza ezreket, tízezreket a bankjától**

Sok banki ügyfél számláján már április végéig több ezer, esetenként akár több tízezer forintot írt jóvá a bankja, megfélemlve az MNB korábbi döntésének. De hogyan jutnak pénzükhöz azok, akik időközben bankot váltottak vagy megszüntették számlájukat?

Többmilliárdos nagyságrendben, kamatostól kapnak vissza banki ügyfelek százezrei bankjuktól, számlavezető takarékjuktól olyan, korábban felszámított díjakat, amelyeket az MNB később jogellenesnek minősített. A jegybank a hitelintézeti szektor 33 szereplőjét kötelezte erre, a kifizetések határidejét egy hónappal május végére toltta ki, de több érintett már április végéig utalt az ügyfeleknek. Annak is utánajártunk, hogy mit kell tennie annak, aki időközben bankot váltott.

Mennyi pénzről, hány bankszámláról van szó?

Bár arról részletes adatok egyelőre nem állnak rendelkezésre, hogy összesen hány ügyfélszámlára mekkora visszatérítés érkezik - az érintett hitelintézetek, takarékszövetkezetek jelenleg végzik az erre vonatkozó összesítéseket - az MNB becslése szerint összességében tízmilliárdos nagyságrendű összeg visszafizetésére kerülhet sor, több százezer ügyfélszámlára. (A jegybank hasonló információkat közölt március közepén is, azóta tehát nem érkeztek be friss statisztikák.)

Hogy jut a pénzéhez, aki időközben bankot váltott vagy megszüntette a számláját?

A jegybank arról tájékoztatta a Napi.hu-t, hogy a pénzügyi szervezetek kötelezettsége a jogszabálysértően felszámított díjak valamennyi érintett fogyasztó számára történő visszatérítése.

A beszedett díjaknak a pénzügyi szervezetnél már folyószámlával nem rendelkező fogyasztók számára történő visszatérítése - a fogyasztó folyószámlaszámának, biztos lakcímének ismerete hiányában - nehézségekbe ütközhet, melyek megoldására a pénzügyi szervezetek eltérő megoldásokat dolgoztak ki.

Amennyiben a fogyasztó az elmúlt időszakban az eljárásokkal érintett bankok/takarékszövetkezetek valamelyikénél vezetett számláját megszüntette, és nem kapott még visszatérítést, értesítést a régi szolgáltatótól, úgy javasolt, hogy a fogyasztó a korábbi szolgáltatójánál tájékozódjon a visszatérítés menetével kapcsolatban, illetve az ahhoz esetlegesen szükséges további adatokat megadja a volt szolgáltatója számára.

Van-e folyamatban hasonló, több bankot érintő, egyéb lakossági díjakat, piaci magatartást érintő MNB-vizsgálat?

Az MNB a fogyasztók védelme érdekében további piaci szereplőknél vizsgálja a 2012. januárjától 2013. év végéig terjedő időszakban a pénzforgalmi szolgáltatásokra (azaz pl. számlavezetési díj, utalási és bankkártyás költségek) vonatkozóan egyoldalúan bevezetett, ügyfelek számára hátrányos díjmódosításokat. A jegybank várhatóan 2014 nyarán zárja le az ezzel kapcsolatos vizsgálatokat. Ezen túl, amennyiben szükséges, a 2014-ben eddig meghirdetett és ezután meghirdetésre kerülő hirdetményeket, szerződés- módosításokat, magatartásokat is kiemelten vizsgálja majd az MNB - közölte lapunkkal a jegybank.

Mi ez az egész?

Amint arról beszámoltunk, 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 33 szolgáltatónak április 30-ig vissza kell fizetniük az ügyfeleknek.

A pénzügyintézeteknek a határozatok teljesítéséről május 15-ig be kell számolniuk az MNB-nek. Az Azenpenzem.hu szerint több érintett is bíróságon támadhatta meg az MNB-határozatot.

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 (ennyit három bankra szabtak ki), illetve 35 millió forint (egy takarékszövetkezetet sújtott). Utóbbi azt jelenti, hogy öt szereplő viseli a bírságteher mintegy 40 százalékát.

Mit léptek eddig a bankok?

Összességében elmondható, hogy a bankok sem közlik, mekkora összeget utaltak vissza és hány számla érintett. Az egyes bankokról a következőket lehet tudni:

A Citibank szerdán küldött e-mail értesítést arról az ügyfeleinek, hogy április 28-án visszautalta a kérdéses díjakat - olvasóink jelzése alapján akár a 20 ezer forintot is meghaladhatta a hó végén jóváírt tételek összege.

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

Az OTP Bank arról tájékoztatta a Napi.hu-t, hogy az eredeti határidőig visszautalta ügyfeleinek a jogsértőnek minősített díjakat.

Az MKB kedden azt közölte: továbbra is kitart azon meggyőződése mellett, hogy a tranzakciós illeték áthárítására a törvényi lehetőség - akár egyoldalú szerződésmódosítás keretében is - adott volt, illetve a bank ezt az ügyfelek számára legátláthatóbb módon tette meg. A bank ugyanakkor "az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva úgy döntött: nem támadja meg a felügyeleti döntést a bíróság előtt, és erre való tekintettel az eredeti határidőre, tehát április 30-án visszafizeti a határozat által jogszerűtlennek ítélt díjakat". A banknál élő bankszámlával rendelkező ügyfelek egyösszegű visszautalással, automatikusan jutnak az őket megillető összeghez. Azoknak pedig, akik jelenleg már nem ügyfelei a banknak, de az érintett időszakban - azaz 2013. január 7-e és 2014. március 13-a között - még azok voltak, a visszatérítés érdekében célszerű felvenniük a kapcsolatot a bankkal a [telebankar@mbk.hu](mailto:telebankar@mbk.hu) mailcímen vagy a 06 40 333 666-os telefonszámon.

A Budapest Bank arról tájékoztatta a Penzcentrum.hu-t, hogy a határozatban foglaltakat teljesítve a bírságot befizette, illetve az MNB által kifogásolt díjakat május 31-ig visszafizeti az érintett ügyfeleknek. (BB-ügyfél kollégánk ennek megfelelően arról számolt be, hogy nem is jött még a számlájára pénz a banktól. Az ügyfeleknek itt sincs teendőjük, amennyiben érintettek, a visszatérítést a határidőig automatikusan jóváírják számláikon. Az időközben bankot váltott ügyfeleknek postai úton, a rendelkezésre álló levelezési címre juttatják el a visszatérítést.

A CIB Bank esetében a "visszafizetendő díjak tranzakció típusonként egy összegben kerülnek jóváírásra az érintett ügyfelek bankunknál vezetett bankszámláján. A visszatérített díjak után járó, a díjak terhelése napjától a jóváírás napjáig számított kamat szintén egy összegben, külön tételként kerül jóváírásra az ügyfelek számláján." Azon ügyfeleknek, akiknek a díjvisszafizetés időpontjában nincs a CIB Banknál vezetett bankszámlája, a határidőig postai kifizetési utalványon fizetik vissza a felszámított díjtöbbletet, illetve az az után járó kamatot.

[http://www.napi.hu/magyar\\_vallalatok/igy\\_kaphat\\_vissza\\_ezreket\\_tizezreket\\_a\\_bankjato1.580711.html](http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/igy_kaphat_vissza_ezreket_tizezreket_a_bankjato1.580711.html)

(Napi.hu, 2014. május 5., hétfő)

## **Ezt tegye, ha veszélyesnek tűnik a termék, amit megvett**

Rohanó világunkban gyakran a vonzó árak, a tetszetős külső miatt nem vizsgáljuk meg tüzetesen a vásárolni kívánt műszaki terméket, gyermekruhát, babajátékot. Pedig sokszor a vásárló már az üzletben, kellő körültekintés mellett észlelhetné a termék nem megfelelően kivitelezett voltát (pl. sorjás babajáték; zsinóros, strasszos bébiruhák; gagyi, hamisított, márkásnak tűnő készülékek).

Veszélyes a termék?

Ha vásárlás után észleli, hogy a termékkel kapcsolatban biztonságossági aggályok merülhetnek fel, vagy esetleg a termék balesetet, sérülést, vagyoni kárt okoz(hat) (szikrázik, kigyullad a hajszárító; füstöl, leég a kávéfőző; első használat alatt leválik a játékba keze, szeme stb), azonnal hagyja abba a termék használatát, áramtalanítsa a biztonsági előírások figyelembevételével, helyezze elkülönített helyre, ahol gyermekek sem férhetnek hozzá.

Az első ijedtség, bosszúság után javasoljuk, hogy keresse meg a termék vásárlását igazoló bizonylatot, a hozzá adott dokumentációkat (pl. jótállási jegy, használati-kezelési útmutató, megfelelőségi igazolás stb.). Érdemes tudnia ugyanis, hogy amennyiben veszélyes terméket

vásárolt, vagy úgy gondolja, hogy az Ön által használt termék termékbiztonsági szempontból veszélyes lehet, módjában áll azt jeleznie a fogyasztóvédelmi hatóság felé.

Az eddigi fogyasztói bejelentések tapasztalataink szerint a legkülönbözőbb fogyasztási cikkeket érintették. Így például jeleztek már a hatóságnak veszélyesnek vélt asztali lámpát; hosszabbító készletet, izzót, gyermekbiciklit, bébi játékot, kozmetikumot, kosárlabda gyűrűt, pulzáló "gyógyító" matracot, vagy akár villamos energiát megtakarító "csodakészüléket".

Veszélyes termékek bejelentésére van lehetőség a vevők részéről is

Hogyan jelentse be, ha termékbiztonsági szempontból veszélyesnek tűnő áruval találkozott?

Kérjük töltse ki az alábbiakban megtalálható nyomtatványt és küldje meg alábbi elérhetőségeink egyikére: elektronikusan erre az e-mail címre, vagy a következő postai címre: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 1088 Budapest, József krt. 6., megjelölve tárgyként, hogy "Veszélyes termék" faxon a: +36 1 210 4677 számra.

Ahhoz, hogy a hatóság el tudjon járni, kérjük bejelentésében írja meg a termék pontos leírását, azonosító és forgalmazói adatait, valamint minden egyéb releváns információt (hol vásárolta, mikor, melyik kereskedőnél, kapott-e blokkot/számlát, egyéb dokumentációt). Amennyiben lehetősége van, úgy kérjük szíveskedjen fényképfelvételt is mellékelni a termékről. Tájékoztatjuk, hogy bejelentését közérdekű bejelentésként kezeljük, az arra vonatkozó eljárási szabályok figyelembevételével. A nyomtatvány letölthető innen: doc és pdf kiterjesztéssel.

Ha csak kérdése lenne, tanácsra van szüksége a termékbiztonsági tárgykört érintően, kérjük használja a Termékbiztonsági Üzenőfalunkat (a menüpont alján). Amennyiben pedig konkrét ügyben szeretne panaszbejelentést tenni, úgy kérjük ahhoz használja Elektronikus Panaszbejelentő Rendszerünket. (Az Ügyfélkapu használatáról itt található útmutatót).

Az NFH az alábbi termékkörök esetében fogadja a fogyasztói bejelentéseket:

- villamossági termékek,
- gyermekjátékok,
- kozmetikumok,
- háztartási és vegyipari termékek,
- textil- és ruházati termékek,
- egyéb fogyasztási cikkek.

Élelmiszerral kapcsolatos termékbiztonsági gondja van? Akkor NÉBIH!

Tekintettel arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre nem terjed ki az élelmiszerek biztonságosságának vizsgálatára, így kérjük ilyen jellegű panaszát (pl. lejárt minőségmegőrzési idejű élelmiszerek árusítása, gyanús ízű-állagú ennyivaló, rosszullétet okozó ital, élelmiszerben talált nem odavaló összetevő stb.) a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalnak (NÉBIH) juttassák el.

További hasznos információk: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

Kapcsolódó cikkek:

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/mitol-lesz-veszelyes-a-plussmaci-szeme-1164194>

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/jatek-vigyazat-veszelyes-is-lehet-1162484>

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/vigyazat-eletveszelyes-lehet-a-hajszaritoja-1172033>

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/veszelyes-jatekok-gyermekeink-kezeben-1177329>

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/mitol-lehet-veszelyes-a-gyerekruha-1191967>

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/veszelyes-termeket-vasarolt-jelezze-a-hatosagnak-1224185>

(Mno.hu, 2014. május 5., hétfő)

## **A UPC örül a műholdas tévzés EU-s szabályozásának**

A UPC DTH (Direct-To-Home) üdvözli az Európai Bíróság műholdas tévészoolgáltatásokra vonatkozó szerdai döntését, annak részletes áttanulmányozása után határoz majd az következő lépésekről - közölte a szolgáltató cég csütörtökön az MTI-vel.

Hivatalos állásfoglalásukat összegző közleményükben azt írták, hogy az Európai Bíróság határozata alapján a műholdon keresztül közvetített tévészolgáltatás egy az Európai Unió jogszabályi környezete által meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatás. Az ilyen szolgáltatásokra az EU alapszerződésében foglalt szabad áramlás elve vonatkozik - fűzték hozzá.

Szerdán a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) üdvözölte az Európai Bíróság döntését, amely szerint indíthat felügyeleti eljárást a luxembourgi székhelyű, de Magyarországra is sugárzó UPC ellen a fogyasztóvédelmi szabályok betartatása érdekében.

Az NMHH szerint a döntés áttörés a hazai fogyasztók érdekeinek védelmére tett hatósági intézkedések sorában. A közleményben azt írták: az ítélet alapot ad arra, hogy a jövőben minden hasonló ügyben jogosult eljárni a magyar hatóság, amint a magyar bíróság is meghozza az uniós ítéletnek megfelelő döntését. Az NMHH ezután tudja lefolytatni a luxembourgi székhelyű műholdas szolgáltatást nyújtó UPC DTH elleni felügyeleti eljárásokat a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartatására.

Az NMHH hozzátették: az Európai Unió Bíróságának szerdai döntése alapján a magyar szabályozó hatóság akkor is tehet intézkedéseket és kérhet információkat a fogyasztók védelme érdekében, ha a szolgáltatónak egy másik EU-tagállamban van a székhelye.

Az uniós eljárás a magyar bíróság kérelmére indult, az ügyben a többi között azt a kérdést vetették fel, hogy a magyar hatóságoknak van-e törvényes lehetőségük a UPC szolgáltatásával kapcsolatban fogyasztóvédelmi alapon elvárásokat támasztani.

A magyar kezdeményezésű eljárást lezáró döntés azért is fontos és precedensértékű, mert ez az EU-tagállamok hatóságára is kiterjesztette a jogosultság körét - olvasható az NMHH közleményében.

Az Európai Bíróság szerdai ítélete értelmében az NMHH indíthat felügyeleti eljárást a luxembourgi székhelyű, de Magyarországra is sugárzó UPC ellen a fogyasztóvédelmi szabályok betartatása érdekében. A luxembourgi bírák az ítéletet ismertető közlemény szerint világossá tették, hogy a UPC tevékenysége elektronikus hírközlési szolgáltatásnak minősül, amelyet a tagállamok regisztrációhoz köthetnek, és adatokat is kérhetnek a szolgáltatótól, hogy betartathassák a fogyasztóvédelmi szabályokat, azt viszont nem követelhetik meg, hogy szolgáltató fióktelepet vagy leányvállalatot létesítsen Magyarországon.

<http://www.emasa.hu/cikk.php?id=11544>

(emasa.hu, 2014. május 5., hétfő)

## **A kiskereskedő vállalkozónak tényleg nem jár a védelem?**

Internet Ha vállalkozó vagyok, akkor nem illet meg a fogyasztóvédelem - Balaton-parti kiskereskedő fordult szerkesztőségünkhöz ezzel a panaszával. Interneten rendelt meg egy terméket, amit le is szállítottak a címére, csak hogy bármilyen magyar nyelvű tájékoztató nélkül, emiatt gyakorlatilag hasznavehetetlenül. A forgalmazó nem vállalta a felelősséget, mire vállalkozónk a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordult. A válasz is megérkezett, amiben az állt: bírósághoz fordulhat, mert bár valóban nem lehetne forgalomba tájékoztató nélkül semmilyen terméket, mivel vállalkozó, nem illetékesek panasza kivizsgálására. A kereskedő azt kérde: aki vállalkozó, azt miért nem illeti meg a védelem?

(Világgazdaság, 2014. május 7., szerda, 4. oldal)

## **Megmenti a devizahitelesek az Európai Bíróság döntése?**

A devizahitelek közül sokan valós megoldást vártak az Európai Bíróság múlt heti döntésétől, ám nekik csalódnuk kellett, mert az végül a Kúriához, illetve a magyar bíróságokhoz került vissza a labda. De mit várhatnak a döntéstől a devizahitelek?

Az Európai Unió luxembourgi székhelyű bírósága döntött a Kásler-ügyben - olvasható az Origón.

A döntés szerint a nemzeti bíróság helyettesítheti a tisztességtelen szerződési feltételt nemzeti jogi rendelkezéssel, vagyis a Kúria dolga az, hogy megállapítsa az árfolyamrés alkalmazásának a tisztességtelenségét. Az árfolyamréssel kapcsolatban Kásler Árpád azt kifogásolta, hogy a bank a hitel folyósításakor és a törlesztéskor más árfolyamot alkalmazott, és ezzel megkárosította őt. Kásler pere volt az egyik legelső jogerősen a bankkal szemben hozott ítélet, amely ráadásul azért volt kiemelt jelentőségű, mert az árfolyamrést minden bank minden devizahiteles ügyféllel szemben alkalmazta. (Azóta több ügyfél is támadta a bankokat ugyanezen pont miatt.)

A múlt hét hétfői és szerdai, devizahitelekkel kapcsolatos, az Európai Bíróságon meghozott döntések után egyre erőteljesebb az a vélemény, hogy a Kúria aligha lesz képes jogegységi döntést hozni az egyoldalú kamatemelés és az árfolyamrés ügyében - írja a Privátbankár.

Ha csak az árfolyamréssel kapcsolatos bírósági indoklást tekintjük, a luxembourgi testület arra hívta fel a magyar bíróság figyelmét, hogy a tisztességtelenséget csak a konkrét egyedi szerződéses feltételek vizsgálata alapján mondhatja ki, ha az adott hitelügylet áttekintéséből az derül ki, hogy a tájékoztatás és az ügyfél kockázatokra történő figyelmeztetése olyan gyenge volt, hogy abból az általánosan tájékozott és ésszerűen körültekintő fogyasztó se volt képes felismerni az árfolyamrés mibenlétét, illetve nem tudta értékelni az eltérő árfolyamok alkalmazásának a törlesztőrészletre és a kölcsön teljes összegére gyakorolt hatását. (Itt arról van szó, hogy a hitel felvételekor eladási, míg a törlesztésnél vételi árfolyamon számoltak 2011-ig a bankok.) Ennek ellenére ezen pénzek visszautalása jó eséllyel megtörténik. Lényegében ezt már a bankok is bearázták, hiszen – emlékezhetünk rá - a Bankszövetség tavaly ősszel a kormány kérésére összeállított javaslatcsomagja is tartalmazott erre vonatkozó jelzést.

De mit hozhat a konyhára az árfolyamrés?

Egy 120 ezer forintot törlesztő ügyfél esetén a deviza eladási árfolyam alkalmazása a középárfolyam helyett 1200-2500 forintos többletterhet jelentett az ügyfélnek, - az is csak 2011-ig, amíg a törvény nem írta elő kötelezően utóbbi használatát – azaz hatása a törlesztőrészletre egy ideig 1-2 százalékos volt - olvasható a Privátbankáron.

Aligha jelent mentőövet egy családnak ekkora törlesztőrészlet-engedmény – még akkor is, ha öt évre visszamenőleg, kamatos kamattal kapja vissza. (A Kúria és az Európai Bíróság egyöntetűen úgy foglalt állást, hogy közérdek a szerződések érvényben tartása a hibás részletek kijavításával.)

Lattmann Tamás nemzetközi jogász is azt hangsúlyozta, hogy az azonnali, tömeges hitelérvénytelenítés olyan mértékű adósságtörlesztést tenne lejárttá, amelyet “egészen biztosan nem bírna el a társadalom” - írja a Tőzsdefórum.

De ilyesmi nem várható, mert a legtöbb hitelszerződésben nem valószínű, hogy olyan jellegű fogyasztóvédelmi probléma lenne, mint a most vizsgált ügyben – mutatott rá. A szakértő kitért arra is, hogy ha bizonyos hitelintézetek szerződési gyakorlatáról kiderül, hogy eleve tisztességtelen, akkor elképzelhető, hogy e hitelintézetek szerződési állományának jelentős részét érinteni fogja az ügy. Ennek a mostani döntés eredményeként elvileg uniós jogi akadálya nem lesz – közölte.

Mi lesz az egyoldalú kamatemeléssel?

A devizahiteles kérdésben a legnagyobb problémát mindezekon túl az okozza, hogy az árfolyamrés visszairása és az egyoldalú kamatemelések visszamenőleges visszairása sem hozná el a Kánaánt a hiteleknek, hiszen ők elsősorban a romló árfolyam (s persze a kereseti viszonyaikban bekövetkezett változások) áldozatai. Miként arra a Magyar Nemzeti Bank új vezetésének tavaly nyári tanulmánya is felhívta a figyelmet, az – addigi árfolyamszintekkel számolt, átlagosan 70 százalékos – törlesztőrészlet-emelkedéséből kevesebb, mint 30 százalékban tehető felelőssé a bankok egyoldalú kamatemelése (amelyek legalább egy része mindenképp indokolt a megnövekedett banki kockázatok kapcsán), míg a rendkívüli mértékben romló forint árfolyam a törlesztőrészletek megugrásának 70 százalékaért felel. (Ennél is erőteljesebb hatása van a gyenge árfolyamnak a fennálló tőketartozásra.)

Mikor dönthet a Kúria?

Arra a kérdésre, hogy az Európai Bíróság után mi lehet a menetrend, a Kúria közölte: más magyar bíróságokhoz hasonlóan július 15. és augusztus 20. között ítélkezési szünetet tartanak, ez alatt az időszak alatt jogegységi döntést nem hoz a testület, és egyedi határozatot is csak azokban az ügyekben hozhatnak, amelyekre a törvénykezési szünet nem vonatkozik - írja a Tőzsdefórum.

Mindezek alapján leginkább az tűnik valószínűnek, hogy a devizahiteles ügyben tavaly decemberben hozott jogegységi határozat kiegészítésére az ítélkezési szünet után, vagyis ősszel kerülhet sor.

A magyar média devizahitelekkel kapcsolatos cikkeit itt olvashatja

Címkék

Legolvasottabb hírek. Átmeneti tényezők szépitik meg a magyar gazdasági adatokat a GKI szerint Nem kapkodtak a magyar részvények után áprilisban Az éledező uniós gazdaságok húzták februárban is a magyar exportot. Nemsokára többféle állampapírt értékesítenek majd a bankok. Elhunyt Major István Európa-bajnok magasugró. A fejlettebb megyékben már több lakás épül. Jóval többet is érhet a Magyar Telekom Amit félreértesz az új Ptk.-ban. Száguld a palládium: mi van a háttérben?Elbúcsúztatták Buffó Rigó Sándor primást')

<http://www.eco.hu/hir/megmenti-a-devizahitelesek-et-az-europai-birosag-dontese/>

(eco.hu, 2014. május 6., kedd)

## **100 ezer forintjába került a Hervisnek, hogy nem cserélte a két hét alatt szétesett Reebok cipőt**

CsIP Ügyfélkapun keresztül nyomta fel a Hervist, amikor azok semmiképp nem akarták cserélni a kisker áron 11 ezer forintos edzőcipőt, aminek két hét után levált az orra.

Ez év február végén a békéscsabai Hervis áruházban vásároltunk egy Reebok Clean Shot kosárlabda cipőt a lányomnak. Két hét használat után jelezte a lányom, hogy a cipő orra felvált, ami a mindennapos-testnevelés órákat beleszámítva a heti 3 edzésbe plusz a hétvégi mérkőzésekkel együtt is kevesebb mint 20 alkalmat jelent, kizárólag tornateremben. Nosza, vigyük vissza a terméket a boltba!

Szombati nap, nőnap, március eleje, fizetések jórésze már a számlákon, jó sok vásárló, kigyózó sor a pénztárnál. Két vásárló között a pénztáros megkérdezte, hogy miben tud segíteni. Reklamációs problémám van. - mondtam. Mondta a pénztáros, hogy pillanatnyilag nem tud segíteni, várnom kell. Ekkor már késésben voltam egy ebédre, a kezemet az egyre nyugösebb gyerekem is rángatta, úgyhogy épp időből és türelemből volt a legkevesebb nálam. Ezért szűkszavúan annyit mondtam a pénztárosnak, hogy : "Azt én nem tudok."

Bizonyára nem erre a válasza számított, és a csuda tudja mit gondolt rólam, de akkor és ott ez érdekelt a legkevésbé. Szóval a pénztáros kicsit fura mosollyal az arcán - amit persze meg tudok érteni - feleltem a telefonkagylót, és hívta az üzletvezetőt, aki rövid időn belül meg is jelent.

Mutattam a cipőt, mire azt mondta az üzletvezető, hogy meg kell mutassa a cipészsüknek, aki kedden jön legközelebb. Kicsit erősködtem, hogy de hát két hetes cipőről van szó, amin ránézésre látszik, hogy rendeltetés szerűen volt használva. Mire az a válasz érkezett, hogy náluk ez az eljárás menet.

Erre én mondtam, hogy nem tudom keddig otthagyni a cipőt mert másnap a lányomnak mérkőzése lesz, ahol valamilyen kosárlabda cipőt viselnie kell. Az üzletvezető azonban továbbra sem volt hajlandó a cserére, ezért abban maradtunk, hogy visszaviszem a cipőt hétfőn, a cipész úgyszólván csak kedden jön. Így is lett.

A feslett orrú cipőben játszott a lányom vasárnap, hétfőn visszavittem a cipőt. (Új sérülés nem keletkezett rajta.) Megírták a jegyzőkönyvet, és vártam. Kedden dél körül jött a hívás, hogy a sérülés használathoz vezet, nem áll módjában kicserélni a cipőt. Erre persze felment bennem a pumpa, de komoly erőfeszítések hatására, végül is nem üvöltöztem a telefonba, hanem jeleztem, hogy ezt a vitát, csak a cipő cseréje oldhatja meg, javítást köszönöm nem kérek.

A nemleges válasz után megkérdeztem, hogy akkor most mivel vitás a helyzet mi a teendő. Az üzletvezető azt mondta, hogy forduljak a fogyasztóvédelemhez. Mondtam, hogy rendben van, mikor bemegyek a cipőért kérek egy példányt a cipész szakvéleményéből is.

A munkaidőm végeztével tehát irány a Hervis, visszaadták a cipőt, belenéztem, a hibafelvételi jegyzőkönyvön és a blokkon kívül semmi nem volt a cipő mellett. Hol a szakvélemény? - kérdeztem. "Azt majd holnap, vagy holnapután behozza a cipész." Na itt gurult el a gyógyszerem. Mi vaaan? Akkor kérem a vásárlók könyvét. Ebben leírtam, hogy:

A garanciális problémával behozott cipővel kapcsolatosan melyen egyértelmű anyaghiba miatti sérülés keletkezett, fogyasztóvédelmi eljárásra kényszerültem a cipész "szakvéleménye" miatt. Fentiek miatt bojkotálni vagyok kénytelen az áruházlánc üzleteit és erre fogom biztatni ismerőseimet is, valamint az esetet az Interneten is publikálni fogom fotókkal alátámasztva. Számomra elfogadhatatlan az Önök eljárásrendje és a mundér becsületét védő "szakvélemény".

Míg fentieket beírtam a vásárlók könyvébe addig gyorsan ráírták az fogyasztóvédelmi felügyelőség elérhetőségét a jegyzőkönyvre. Erre az áruházvezető két nap múlva reagált (nem kis arroganciával), a válaszlevél mellett volt a szakvélemény.

Az áruházról kapott válasz ismeretében e-mailben jeleztem, hogy az idézőjel a szakvélemény szavak esetén nem a cipész szakértelmét vonja kétségbe, pusztán egyrészt annak jelzésére szolgál, hogy sem szóban nem hallottam, sem írásban nem láttam akkor még a hivatkozott cipészi véleményt (az a bejegyzésre adott válasszal egy borítékban érkezett meg), másrészt azt is jelezni kívántam ezzel az írásmóddal, hogy az a szakember aki az áruházzal üzleti viszonyban van, éppen ebből a jogviszonyból eredeztethetően nem képes sem pro sem kontra elfogulatlan állásfoglalásra. Arra az abroszra ahonnan eszünk nem szoktunk odapiszkítani.

Másnap én is kerestem egy békéscsabai cipőipari vállalkozást. Google barátunk által az első olyan találatra kattintottam, ahol cím is volt feltüntetve és ez a cím Békéscsabán volt. Nyakamba vettem a várost, és megkerestem a cipészeket, ahol megvizsgálták a cipőt, és azt mondták nekem van igazam. Le is írták, lepecsételték. Külön köszönet érte, egy fityinget sem voltak hajlandók elfogadni, nem érdekből tették, pusztán szakmai tisztességből.

Felhívtam az áruházat, hogy van már nekem is szakvéleményem, cserélik-e a cipőt. ... Nem.

Nosza, fogyasztóvédelem. Ekkor március 14-ét írtunk. Nini lehet ügyfélkapun keresztül bejelentést tenni! Megtettem. Fotókkal, papírok szkennelt verzióival mellékelve. Kb. két hét múlva kaptam a tájékoztatást, hogy az üzletet meg fogják bírságotolni, de mivel csak panaszt tettem és nem kértem kifejezetten az eljárás lefolytatását így azt külön kérnem kell. Amennyiben nem teszem úgy hivatalból fognak eljárni a vállalkozással szemben, de akkor nem kapok az iratokból. Tehát így is bírság úgy is bírság, akkor már jobb, ha van nálam valami irat az ügyről. Ezért írtam egy gyors levelet, hogy kifejezetten kérem az eljárás lefolytatását.

Eközben többször írtam az üzletnek e-mailben, hogy egyezzünk meg, engem csak az érdekel, hogy a jogos kárigényemet rendezzük. Persze vettem máshol cipőt, így a csere már nem érdekelt, ezért a cipő ellenértékét, vagy levásárlási lehetőséget kértem. ...Hiába.

Az ügy beindítása után úgy egy hónappal született meg a határozat, amelyben az állt, hogy a Hervist 100.000,- Forintra megbüntették. Ezután kaptam egy rövid e-mailt, hogy cserélik, v. levásárolhatom a cipő árát. Így lett a fiamnak új melegítője ;-)

Hogy miért nem tájékoztatott a bolt arról, hogy fordulhatok békéltető testülethez (ráadásul ingyenesen)? Talán mert tudták, hogy ott úgyis nekem adnak igazat? Talán azt gondolták, hogy nem megyek el a fogyasztóvédelemhez? Mire volt jó ez az erősködés? Arra, hogy az egyébként 11.000,- forintos cipő 111.000-be kerüljön? Arra, hogy minden cimborámat arra biztassak messzire kerülje el a békéscsabai Hervist? Arra, hogy ezt az egészet most itt leírjam? Igen. Erre pontosan elég volt. Mi a tanulság?

A kereskedőknek az, hogy

- nem kell hülyének nézni a vásárlót.
- nem kell becsapni a vásárlót (a válaszlevélben több valótlan állítás is volt).
- ha látszik, hogy a vásárló elég elszánt, de meg akar egyezni akkor egyezünk meg vele.
- egy cipőre fél év garancia van, ezalatt a bizonyítási kötelezettség az üzletet terheli.

A vásárlónak az, hogy

- határozottan álljunk ki az igazunkért.



- nem kell megijedni egy hivatal neve hallatán.
  - nem árt beszerezni az igazunkat bizonyító szakvéleményt.
  - ismerd meg a jogszabályokat, mert a fenti reklamációt fele ennyi idő alatt is tisztázni lehetett volna, ha nem a boltra hallgatok, hanem egyből békéltető testület elé viszem az ügyet.
- Itt a vége fuss el véle.

[http://homar.blog.hu/2014/05/06/100\\_ezer\\_forintjaba\\_kerult\\_a\\_hervisnek\\_hogy\\_nem\\_cserelte\\_a\\_ket\\_het\\_alatt\\_szetesett\\_reebok\\_cipot](http://homar.blog.hu/2014/05/06/100_ezer_forintjaba_kerult_a_hervisnek_hogy_nem_cserelte_a_ket_het_alatt_szetesett_reebok_cipot)

(homar.blog.hu, 2014. május 6., kedd)

## **Kiképzik a trafikosokat**

Országos szakmai képzés indult az ND Nemzeti Dohánykereskedelmi Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság, a Nemzeti Adó-és Vámhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Magyar Dohány Kiskereskedők Egyesületének együttműködésével a Kereskedelmi és Iparkamara megyei képviseleteinek szervezésében.

A dohányáru-kiskereskedelmi jogosultság koncessziós szerződéssel történő átengedésére vonatkozó pályázati kiírásra benyújtott pályázatban a koncesszióra jogosultak vállalták, hogy évente legalább egy alkalommal részt vesznek a területi kereskedelmi és iparkamarák által szervezett szakmai képzéseken, konferenciákon.

A vállalás idei teljesítése érdekében az ND Nemzeti Dohánykereskedelmi Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság képzési napokat tart a Nemzeti Adó-és Vámhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Magyar Dohány Kiskereskedők Egyesületének képviselőivel együttműködve.

A szakmai képzés témakörei:

- A Nemzeti Dohányboltok működésére vonatkozó jogszabályok és a koncessziós szerződésből eredő koncessziós jogosultakat és gyakorlókat terhelő kötelezettségek, valamint az elektronikus készletnyilvántartás

- A fiatalok különös védelmére vonatkozó szabályok, a rendelkezések betartásának ellenőrzése

- Dohányboltok hatósági engedélyezése, jövedéki engedélyköteles termékek kiskereskedelmének szabályozása, elektronikus pénztárgép működtetése

- Nemzeti dohányboltok működtetése - "a jó dohányáru kiskereskedői gyakorlat"

Szerző: VG Online

<http://www.vg.hu/vallalatok/kereskedelem/kikepzik-a-trafikosokat-426762>

(vg.hu, 2014. május 6., kedd)

## **Határon átnyúló fogyasztói panaszok - A hazai joganyag az uniós irányelveknek és rendeleteknek megfelelően módosult**

Magyarország európai uniós csatlakozásával erősödött a fogyasztóvédelem, a jogharmonizációs folyamat eredményeképpen a hazai joganyag a vonatkozó uniós irányelveknek és rendeleteknek megfelelő irányba módosult, biztosítva ezzel az EU-szerte egységes jogalkalmazást, a határon átnyúló fogyasztói panaszok hatékony intézését.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság értékelése szerint fogyasztóvédelem szempontjából a csatlakozás eredménye, hogy Magyarország is bekapcsolódhatott az Európai Fogyasztói Központok

hálózatába, a magyar intézmény 2011. január elseje óta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervezetében működik.

Az itt végzett munka fontosságát, egyben hatékonyságát jelzi, hogy például tavaly a központ nagyságrendileg 15,7 millió forint összegben és értékben sikeresen érvényesítette az európai fogyasztók határon átnyúló ügyletekből eredő vagyoni igényeit.

Az EU-csatlakozás a termékbiztonsági területen is alapvető változásokat hozott azáltal, hogy Magyarország is bekapcsolódott a veszélyes termékek európai riasztási rendszerébe (RAPEX), így az EU bármely tagállamában felbukkanó veszélyes termékekről azonnali és közvetlen információkat kaphat a hazai hatóság, ezáltal hatékonyabban akadályozható meg a veszélyes termékek piacra kerülése.

A piacfelügyeleti munka vonatkozásában Magyarország szintén élen jár. a tagállami hatóságok aktivitását és hatékonyságát jelző ranglistán az Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) 2013-ban már második alkalommal végzett az első helyen.

Az európai uniós jogharmonizáció a fogyasztóvédelem szinte valamennyi területét érintette. A harmonizáció eredményeképpen egyebek mellett változtak a szavatossági és jótállási ügyekre vonatkozó szabályok, a piacfelügyeleti tevékenységre vonatkozó normák, mindemellett megjelentek olyan új előírások, amelyek az egyes speciális szerződéstípusokra - például a távol lévők között, vagy az üzleten kívül kötött szerződésekre - vonatkozó kérdéseket rendezik a fogyasztói jogok és érdekek mentén.

Fontos része ugyanakkor az uniós tagságnak, hogy a harmonizáció a változó uniós joganyaghoz való folyamatos alkalmazkodást is jelent. Ennek egyik legaktuálisabb eredménye az idén június 14-én hatályba lépő, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló új kormányrendelet, amely tovább bővíti a fogyasztói jogérvényesítés lehetőségeit.

A fogyasztóvédelmi hatóság alapvetően költségvetési forrásokból működik, az utóbbi két évben ugyanakkor több olyan pályázatban is sikeresen vett részt, amely a szakmai tevékenység és a fogyasztói tájékoztatás lehetőségeit és módszereit hivatott fejleszteni.

Az uniós támogatásból valósul meg többek között az NFH által nyújtott online szolgáltatások és ügyfélkapcsolati rendszer integrációja és továbbfejlesztése, a szolgáltatás-ellenőrzési és piacfelügyeleti szakrendszer fejlesztése és az eszközpark korszerűsítése, vagy a konzisztens adatkezelés kialakítása és az annak fenntartásához szükséges igazgatásszervezési változások megvalósítása. A támogatások összege nagyságrendileg megközelíti a 300 millió forintot.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/31726>

(jogiforum.hu, 2014. május 6., kedd)

## **Mesefigura alakú lámpákra csapott le a fogyasztóvédelem**

Az ellenőrzött kilenc éjszakai lámpa egyike sem felelt meg a szabványban foglalt követelményeknek, ezért a jövőben az irányfényt adó termékeket a hatóság folyamatosan vizsgálja - közölte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH).

Az NFH arra hívja fel a figyelmet, hogy az éjszakai irányfényként használt készüléket úgy kell kialakítani, hogy a gyerekek azt ne nézzék játékszernek, az ellenőrzések találtak néhány kisállatot, mesefigurát formázó lámpát.

A vizsgált termékek egy része áramütés-veszélyes volt.

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

[http://hvg.hu/itthon/20140506\\_Mesefigura\\_alaku\\_lampakra\\_csapott\\_le\\_a\\_fo#rss](http://hvg.hu/itthon/20140506_Mesefigura_alaku_lampakra_csapott_le_a_fo#rss)

(HVG-Ecoline, 2014. május 6., kedd)

## **A kiskereskedő vállalkozónak tényleg nem jár a védelem?**

Ha vállalkozó vagyok, akkor nem illet meg a fogyasztóvédelem - Balaton-parti kiskereskedő fordult szerkesztőségünkhöz ezzel a panaszával. Interneten rendelt meg egy terméket, amit le is szállítottak a címére, csak hogy bárminemű magyar nyelvű tájékoztató nélkül, emiatt gyakorlatilag hasznavehetetlenül.

A forgalmazó nem vállalta a felelősséget, mire vállalkozónk a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordult. A válasz is megérkezett, amiben az állt: bírósághoz fordulhat, mert bár valóban nem lehetne forgalomba tájékoztató nélkül semmilyen terméket, mivel vállalkozó, nem illetékesek panaszának kivizsgálására. A kereskedő azt kérdezi: aki vállalkozó, azt miért nem illeti meg a védelem?

Szerző: F. I.

<http://www.vg.hu/kkv/kkv-hirek/a-kiskereskedo-vallalkozonak-tenyleg-nem-jar-a-vedelem-426778>

(vg.hu, 2014. május 7., szerda)

## **Az Újmobilshop nem veszi vissza a hibás telefont**

Tamás egy sajátos modorú eladóval találkozott az Újmobilshop üzletében, aki szinte azonnal meghibásodó telefonját azóta sem hajlandó visszavenni, valami nyilvánvaló hazugságra hivatkozva:

Ez év április 23-án online rendeltem egy mobiltelefont. 23-án e-mailben kaptam az értesítőt, hogy a készüléket átvehetem. 24-én személyesen átvettem a készüléket a boltban és készpénzben fizettem. Később sajnos problémák adódtak a készülékkel.

Az újmobilshop ahol a készüléket vettem a honlapján is feltünteti, hogy lehetőség van a törvény adta 8 munkanapos elállási joggal élni. 30-án visszavittem a mobilt a boltba, ahol közölték, hogy felejtsem el, hogy visszaveszik a telefont, maximum esetleg beküldik szervizbe. Az eladó taktikája "az egyből hangunkat felemelve támadunk" fajta volt. Én ekkor még nem képeztem ki magam annyira jogból, hogy tudjam mik is a pontos lehetőségeim. Egy darab papírra felírta, hogy a készüléket átvette és utána utamra bocsátott, közben folyamatosan azt hangoztatta, hogy hülyeségeket beszélek. Többször kérdezte tőlem, hogy hány éve árulok telefonokat, mert ő bizony 8 éve már ezt csinálja és higgyem el ő ezt nagyon is tudja...

Ő arra hivatkozott ugyanis, hogy amennyiben személyesen veszem át a terméket nem vonatkoznak rám az online vásárlási jogok. Itt jegyezném meg, hogy eddig háromszor fordult velem elő, hogy 8 napon belül vissza kelljen vinnem egy online vásárolt terméket, amit előzetesen személyesen vettem át, de ebből soha nem volt semmi probléma.

Miután a boltból eljöttem beszéltem egy jogász barátommal és két kereskedő ismerősömmel is. Egyértelműen mindegyikük azt mondta, hogy nekem van igazam. A jogász barátom segítségével megírtunk egy hivatalos levelet, amit másolatban megküldtem a fogyasztóvédelemnek is. Ide bemásoltuk a törvény szövegét és egyúttal ezen levél szolgált a vásárlástól való elállás írásban történő lemondásának nyilatkozataként is.

Erre a bolttól egy nagyon "érdekes" stílusban megírt választ kaptam ( pl. sem megszólítás, sem aláírás), ahol felhívták rá a figyelmem, hogy amennyiben szellemi képességeim engedik kérnék, hogy próbáljam meg értelmezni az ott leírtakat.

Ezek után felhívtam a fogyasztóvédelmet. A hölgy akivel beszéltem nagyon segítőkész volt és emberséges. Ezúton is köszönet illeti őt! Megnyugtató, hogy teljes mértékben jogosan szeretnék eljárni és igazam van. Kérdezte, hogy bármilyen jegyzőkönyv vagy papír készült-e arról, hogy a telefont hibátlan állapotban vették át tőlem. Mondtam, hogy nem. Javasolta, hogy menjek vissza a készülékért vagy írassak velük egy papírt, mert ebből később szokott gond lenni. Azt mondta, hogy nyugodtan hívjam fel a boltból is, mert akár beszél az eladóval is.

Visszamentem a boltba. Az eladó éppen telefonon beszélt valakivel, de már búcsúzóban volt. Amikor meglátott feltette a lábát az asztalra, majd közölte beszélgető partnerével, hogy még ráér. Vagy 10 percig váratott. Végre odajött és kérdezte, hogy megint mi a problémám. Kérdeztem, hogy ő írta-e a kedves hangvételű levelet. Azt válaszolta, hogy igen.

Jeleztem, hogy beszéltem a fogyasztóvédelemmel és kérnék egy írásos nyilatkozatot arról, hogy a készüléket hibátlan állapotban vette át tőlem. Erre úgy bedühödött, hogy mit képzelek mégis. Visszahozta a telefont és mondta, hogy vigyem ahová akarom neki ugyan nem kell, mert nem fog semmilyen papírt írni jó ha tudom. Jó lenne, ha eldönteném, hogy garanciális ügyintézését kérek vagy a 8 munkanapos elállással szeretnék élni.

Mondtam, hogy továbbra is a 8 munkanappal szeretnék élni, ez az egész küldjük szervizbe dolog az ő agyszüleménye volt eddig is nem az enyém. Mondtam, hogy értse meg ez nem így működik. Kértem ha nekem nem hisz beszéljen a hölgygel a fogyasztóvédelemtől, felhívom. A válasz a fogyasztóvédelemnél nem tudnak semmit, ő már 8 éve árul telefonokat, jobban tudja... de majd akkor megyünk a bíróságra és most már csak a jogi képviselője jelenlétében hajlandó bármit mondani. Kértem a vásárlók könyvét. Mondta hogy ott van a sarokban vegyem el ha kell. Kértem tollat, nagy nehezem azt is adott. Majd hátat fordított és szólt a kolléganőjének, hogy most már foglalkozzon innentől kezdve ő velem.

Leírva talán nem jön át, hogy milyen is volt ez az eladó. Annyit biztosan mondhatok, hogy ilyen kereskedővel még soha nem találkoztam... Újmobilshop. Kerüljétek el messze ha jót akartok, mert ha bármi probléma van kimutatják valódi énjüket...

[http://homar.blog.hu/2014/05/07/az\\_ujmobilshop\\_nem\\_veszi\\_vissza\\_a\\_hibas\\_telefont](http://homar.blog.hu/2014/05/07/az_ujmobilshop_nem_veszi_vissza_a_hibas_telefont)

(homar.blog.hu, 2014. május 7., szerda)

## **Képzés tanároknak: „Egészséges táplálkozás - a címkétől a konyháig”**

Foglalkoztat az egészséges táplálkozás kérdése? Néha úgy érzed, hogy elvesztél a sok információ között? Szeretnél ötletet kapni, hogyan dolgozhatod fel a témát a diákjaiddal? Ebben segít eligazodni a TVE május 10-i képzése, amit középiskolai tanároknak tartunk.

Szeretnél gyakorlati tanácsot kapni, mire figyelj az étkezésed összeállításánál, hogyan kerülheted el a marketing trükköket és a főleg pénzkidrást látszólag egészséges dolgokra, fogyasztóként milyen jogaid vannak? Tanárként szükséged van néhány ötletre, hogyan dolgozhatod fel a témát interaktív formában a diákjaiddal?

Program középiskolai tanároknak:

-Kiút a táplálkozási tanácsok útvesztőjéből. Fókuszban a rejtett cukor és zsírfogyasztás. Termék(címke) elemzés

- Bartha Ákos (Élelmiszerbiztonsági szakértő, táplálkozás-kutató Táplálkozás-Beállítás)

- Marketingcsapdák szupermarketekben és termékeken. Hétköznapi fogyasztóvédelem

- Haraszi Anikó, Andacs Noémi, Diviánszky Ágnes (Tudatos Vásárlók Egyesülete)

-Interaktív játékok középiskolásoknak egészséges táplálkozás témához

- Andacs Noémi, Diviánszky Ágnes (Tudatos Vásárlók Egyesülete)

Időpont: 2014.május 10. (szombat) 10-15h

Helyszín: MŰSZI 1085 Budapest Blaha Lujza tér 1

. (Corvin áruház III. emelet)

A résztvevők a képzés végén egy diákoknak szóló kiadványból valamint iskolai plakátokból összeállított csomagot kapnak. A plakátok megtekinthetők itt

Regisztrációs díj: 1.500 Ft (a regisztrációs díjat a helyszínen a résztvevőknek visszafizetjük!)

Kérjük az összeget a

Magnet Bank 16200106-00108490

bankszámlaszámra

vagy Paypalon keresztül utald

Kérjük a megjegyzésbe írd oda: "Tanári képzés"

A csoportlétszám korlátozott: max. 20 fő. A regisztráció a jelentkezés sorrendjében történik. Kérjük, csak akkor jelentkez, ha biztos, hogy el tudsz jönni, ne vedd el a helyet másoktól.

- Jelentkezési határidő: 2014. május 9. 10 óra

A projekt a Svájci-Magyar Együtműködési Program (www.svajcihozzajarulas.hu) támogatásával valósul meg.

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/kepzes-tanaroknak-egeszseges-taplalkozas-cimketol-konyhaig>

(tudatosvasarlo.hu, 2014. május 7., szerda)

## **Elkezdték a dohánykoncesszióra jogosultak szakmai képzését Győrben**

Győrben a megyei Kereskedelmi és Iparkamara székházában közel kétszáz résztvevővel indult el az egynapos képzés

Országos képzést tart a dohánykoncesszióra jogosultak számára a Nemzeti Dohánykereskedelmi Nonprofit Zrt. (ND Zrt.) több hatósággal együttműködve - tájékoztatta az ND Zrt. közleményben az MTI-t.

A fiatalok dohányzásának visszaszorításáról és a dohánytermékek kiskereskedelméről szóló törvény (trafiktörvény) alapján a koncesszió jogosultjai (trafikok üzemeltetői) vállalták, hogy évente legalább egyszer részt vesznek a területi kereskedelmi és iparkamarák által szervezett szakmai képzéseken, konferenciákon.

A képzésen tájékoztatást kapnak egyebek között a koncessziós jogosultakat terhelő kötelezettségekről, a fiatalok különös védelmére vonatkozó szabályokról, a nemzeti dohányboltok hatósági engedélyezéséről, illetve működtetésük szabályairól.

Az ND Zrt. a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Magyar Dohány Kiskereskedők Egyesületének képviselőivel együttműködve a megyei Kereskedelmi és Iparkamarák szervezésében indította el az országos szakmai képzést.

A képzések helyszínei és időpontjai a [www.nemzetidohany.hu](http://www.nemzetidohany.hu) honlapon megtekinthetők.

[http://www.kisalfold.hu/gyori\\_hirek/elkezdték\\_a\\_dohanykoncesszióra\\_jogosultak\\_szakmai\\_képzését\\_gyorben/2380952/?utm\\_source=rssfeed](http://www.kisalfold.hu/gyori_hirek/elkezdték_a_dohanykoncesszióra_jogosultak_szakmai_képzését_gyorben/2380952/?utm_source=rssfeed)

(Kisalfold.hu, 2014. május 7., szerda)

## **A nap száma**

10 millió forintos bírságot is kaphatnak a kéretlen elektronikus leveleket küldő cégek - derül ki a Direkt és Interaktív Marketing Szövetség által készített spam kisokosból, amely segítséget nyújt az e-mailek mindennapi kezeléséhez - közölte az MTI. A szabályozásnak megfelelően a spameket küldő cégek felelősségre vonhatók, a bírság összege eljárástól függően ötvétezer és tízmillió forint között alakul. (NK)

(Magyar Hírlap, 2014. május 10., szombat, 7. oldal)

## **Álellenőrök bírságozzák a kereskedőket**

Áladóellenőrök járják az országot, s a Nemzeti Adó- és Vámhivatal nevében büntetik azokat a kereskedőket, akik a vásárlók kérésére a nagyobb címletű bankjegyeket kisebbekre váltják fel. Márpedig ez naponta többször is előfordul bármelyik kereskedelmi egységben, például ha a vevőnek aprópénzre van szüksége a bevásárlókocsi használatához, esetleg a szomszédos üzletben nem tudnak visszaadni a nagyobb címletű fizetőeszközből. A csalók arra hivatkozva osztják a százezer forintos büntetéseket, hogy a pénzváltás banki tevékenységnek minősül. Az esetekről kétségbeesett vállalkozók számoltak be lapunknak.

Egy benzinkúton üzemelő shop, illetve egy vidéki virágüzlet tulajdonosa is azt közölte lapunkkal, a hivatalosnak tűnő igazolványt felmutató ellenőrök helyszínen fizetendő bírsággént százezer forintot kértek el azért, mert állításuk szerint törvénytörő, ha a kereskedő pénzváltással foglalkozik. - Az egyik szállítónk hívta fel a figyelmünket arra, hogy ne váltsunk pénzt senkinek, mert a NAV revizorai most azzal járják az országot, hogy a jóhiszeműen eljáró, segítőkész kereskedőket büntetik emiatt - hívta fel a figyelmet az egyik internetes fórumon egy másik vállalkozó.

Úgy tűnik, súlyos átverésről van szó, s a NAV nevében közönséges csalók próbálják kihasználni a vállalkozások tájékoztatatlanságát. Ugyanis mivel ezekben a hétköznapi esetekben nem devizaátváltásról van szó - mely valóban engedélyhez kötött tevékenység, ráadásul a jutalék felszámítása miatt anyagi hasznot eredményez az ezzel foglalkozó vállalkozásnak -, a forint átváltása forintra semmilyen jogszabályba nem ütközik. Vagyis egyetlen hatóság sem jogosult a kereskedők megbüntetésére.

Megkerestük az adóhivatalt is az ügyben, ahol azt közölték: nincs tudomásuk efféle ellenőrzési gyakorlatról, miszerint a revizorok próbavásárlásaik során a nagyobb címletek kisebbre történő váltásáért büntetést helyeznének kilátásba. A NAV sajtóosztályán azt is megerősítették, hogy az adóhivatal eleve csak olyan pénzügyi műveleteknél jogosult ellenőrzést végezni, amelyek a kereskedőnek pluszbevételt jelentenek, vagyis adókötelezettséget vonnak maguk után.

Mivel a fenti esetekben nem történt devizaátváltás, és nem kért jutalékot érte a boltos, hanem csupán mindennapos gyakorlatról volt szó, amely nyereséget nem eredményezett a kereskedőnek, bizonyos, hogy az elmúlt időszakban történt ellenőrzésekhez az adóhatóságnak semmi köze nincs.

Miután a beszámolók szerint az árevizorok arra hivatkoztak a megbírságolt üzletekben, hogy a pénzváltás banki tevékenységnek minősül, az ügyben megkerestük a pénzügyi szervezeteket felügyelő jegybankot is. - A Magyar Nemzeti Bank nem folytat ilyen gyakorlatot - szögezte le válaszában a felügyelet. Vagyis a kereskedőket büntető ellenőrök sem az adóhivatalhoz, sem más állami hatósághoz nem tartoznak, sokkal inkább tisztességtelen módszereket alkalmazó magánszemélyek akciójáról van szó.

(Magyar Nemzet, 2014. május 10., szombat, 1+11. oldal)

## **Átvágással rombolják az imázst**

**Taxis átverés, éttermi túlszámlázás, nem megfelelő tájékoztatás. Ilyen és ehhez hasonló problémákkal találkozhatnak a külföldi turisták hazánkban. A magyar hatóságok rendszeres ellenőrzésekkel próbálják megakadályozni, hogy ezek az esetek rossz hírünket keltsék a világban.**

Egyre több külföldi turista érkezik hazánkba a nyári szezon küszöbén. Az őket érő kellemes élmények mellett évek óta előfordulnak olyan esetek is, amikor a gyors haszon reményében egyes szolgáltatók kihasználják a más országban élők tájékoztatatlanságát. Annak ellenére is, hogy a hatóságok rendszeres ellenőrzéseket tartanak a trükközések visszaszorítására, emellett fokozott tájékoztatással igyekeznek felhívni a külföldiek figyelmét az őket fenyegető veszélyekre. Ha a külföldi turistát jogsérelem éri nálunk, a rendőrségen kívül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) is fordulhat panaszával.

Tapasztalatok szerint leggyakrabban a vendéglátóhelyek, a kereskedők és a taxisok próbálják átverni a Magyarországra látogatókat. Például azzal próbálkoznak a kifejezetten a külföldieket célzó szuvenírboltok, kereskedők, hogy a tipikusan magyarként kínált portékákon nem tüntetik fel az árat, vagy azt, hogy az ár tartalmazza-e az áfát. Így végül több pénzt kérhetnek el fizetéskor, mondván, a forgalmi adó még hozzáadódik a végösszeghez. Emellett gyakori, hogy az étteremben másként számláznak a külföldi vendégnek, mint a magyarnak, illetve a szolgáltatási díjat, szervizdíjat nem írják rá az étlapra, itallapra. Több ország nagykövetsége internetes oldalán listázza azokat a fővárosi helyeket, amelyeken borsos számlával lepték meg a gyanútlanul szórakozó turistákat, durvább esetben kidobóemberek kísérték el a vendéget az automatáig, ha fizetéskor nem volt nála megfelelő összegű készpénz. Arra is volt példa, hogy eközben a kiszolgáltatót külföldi társaság többi tagját fogva tartották az üzletben.

- Éttermi túlszámlázásról sajnos minden évben kapunk bejelentést, ami alapján a felügyelőség ellenőrzi az ártájékoztatót és árfelszámítást érintő szabályok betartását a kifogásolt vendéglátóhelyen mondta lapunknak az NFH szóvivője. Fülöp Zsuzsanna megjegyezte: a helyszínen ugyanakkor a leg több esetben megállapítják, hogy az üzlet bejáratánál megfelelő az ártájékoztató, s a fogyasztásról szóló számlán is ugyanazok az árak szerepelnek, mint az ajtóban. - Mivel a vendéglátóegységben forgalmazott ételek, italok nem hatósági áras termékek, azok eladási árát szabadon állapíthatja meg a vállalkozás. Vagyis önmagában az a tény, hogy a hely jóval drágább az átlagnál, nem alapoz meg jogsértést, hogyha az ártájékoztató, megfelelő - hangsúlyozta a szóvivő. Hozzátette, mivel a Kúria állásfoglalása alapján jogi értelemben emberrablásnak számít, ha nem engedik ki a vendéget az üzletből, ezek az esetek már a rendőrség hatáskörébe tartoznak.

A jellemző esetek miatt több ország nagykövetsége külön figyelmezteti lakosait a problémára, ez pedig igen rosszat tesz az országimázsuknak. A brit nagykövetség például azt tanácsolja, hogy Budapesten a külföldiek ne kérjenek szórakozási tippet a taxisoktól, és ne hagyják magukat rábeszélni az éjszakai bárók meglátogatására. A nagykövetség szerint a zsaroló módszerekkel dolgozó szórakozóhelyek jó kapcsolatát ápolnak egyes taxisokkal, akik jutalék fejében ajánlják a helyeket a gyanútlan turistáknak.

A taxisokra amúgy is gyakran érkeznek különféle panaszok, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság minden évben kiemelten ellenőrzi, hogy - főként a taxitársasághoz nem tartozó, a köznyelvben meztlábásnak vagy hiénának nevezett - személyszállító vállalkozások sértik-e a fogyasztók vagyoni érdekeit. A felügyelők elsősorban a vasúti pályaudvarok és távolságiautóbusz-pályaudvarok, repülőterek, főbb látványosságok környékén, illetve a kórházak körzetében, valamint a megyeszékhelyek, nagyobb városok belvárosi részén végeznek ellenőrzéseket. A taxisok legjellemzőbb trükkje, hogy kihasználják a turisták helyismeretének hiányát, és az indokoltnál lényegesen hosszabb utakon juttatják el az utast a céljához, amiért hatalmas összeget számolnak fel.

(Magyar Nemzet, 2014. május 10., szombat, 17. oldal)

## **Trükköznek a jótállással a boltok**

A tájékozatlan fogyasztót palira veszik, ha meghibásodik a termék

**Téves jogértelmezés okoz bosszúságot a vásárlóknak. A Budapesti Békéltető Testület azt tapasztalja, a kereskedők egy része az előírások ellenére rosszul alkalmazza a jótállás szabályait.**

Hiába az egyértelmű jogszabályi előírások, bizonyos vállalkozások még mindig fittyet hánynak a jótállásra vonatkozó rendelkezésekre. A Budapesti Békéltető Testülethez érkező fogyasztói kérelmekből jól látszik ugyanis, hogy a kereskedők egy része tévesen értelmezi a vonatkozó szabályozást, illetve gyakran nem vagy nem megfelelően teljesítik a kötelezettségeiket. Emiatt például van olyan fogyasztó, aki a kétszáz ezer forintos telefonját több hónapja nem tudja használni, mert a készülék állandóan a szervizben van.

Alapszabály, hogy ha egy termék meghibásodik, akkor az eladó vállalkozásnak kell azt bebizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában, vagyis a vásárláskor még nem létezett, és az a későbbi, nem rendeltetészerű használat következménye.

A jótállás alól tehát a kereskedő csak akkor mentesül, ha be tudja bizonyítani, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Az egyértelmű szabályozás ellenére azonban nagyon gyakori, hogy a boltosok nem teljesítik megfelelően a bizonyítási kötelezettségüket. Bár a jogszabály nem határozza meg ennek a módját, a szabály mégis az, hogy nem elegendő, ha a kereskedő maga állítja, hogy a vásárló rontotta el a terméket, sőt az sem elég, ha a szakszerviz tesz hasonló jellegű kijelentést. Nem árt tudni azt sem, hogy a jótállási kötelezettség mindenféle hibára kiterjed, ezért az általános vélekedés ellenére a kereskedőnek olyan esetekben is bizonyítania kell, hogy nem terheli a jótállási kötelezettség, ha például törés, sérülés, kiömlött folyadék hatására romlott el a termék.

Főleg a tartós fogyasztási cikkeknel gyakori, hogy az értékesítő vállalkozás feltételhez köti az amúgy kötelezően járó jótállást. Így például megszabja, hogy a fogyasztó az árucikket csak az általa kijelölt szakszervizzel helyeztetheti üzembe, máskülönben elveszti a jótállást. Márpedig a szabályok szerint az értékesítő cég csak akkor köthet ki feltételt, ha a készülék megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható, és az nem ró aránytalan terhet a vásárlóra.

Gyakran előfordul az is, hogy egy terméknél többször is felbukkan ugyanaz a hiba, a kereskedő mégsem akarja a terméket kicserélni, hanem - a fogyasztó kifejezett kérése ellenére - ismételten csak a javításra hajlandó. Márpedig hibás teljesítés esetén a vásárló elsőként javítást vagy cserét, másodjára pedig már vételár-leszállítást vagy a teljes ár visszatérítését kérheti. Vagyis a boltok akkor járnak el helyesen, ha kicserélik a terméket vagy visszafizetik a vételárát. A forgalmazónak mindemellett arra is törekednie kell, hogy a javítást vagy cserét legfeljebb tizenöt napon belül teljesítse.

(Magyar Nemzet, 2014. május 10., szombat, 17. oldal)

## **Fizethet a Telekom a sárga csekkek után**

Jogerősen pert nyert a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) a Magyar Telekom ellen indított sárgacsekk-perben, visszajár tehát a fogyasztóknak a jogtalanul kiszámlázott díjtétel - közölte a FEOSZ csütörtökön.

Közleményében a szervezet ismerteti, hogy a Fővárosi Ítéltábla május 8-i ítéletében, helyben hagyva a Fővárosi Törvényszék korábbi első fokú döntését, megállapította, hogy a Magyar Telekom 2012. május 1. és 2012. november 17. között tisztességtelenül számlázta ki a fogyasztóknak a 142 forintos tranzakciós díjat a postai úton és személyesen befizetett számlák után, ezért a vonatkozó szerződési feltételei tisztességtelenek és érvénytelenek.

Ha dolgozna... (X)

A FEOSZ álláspontja szerint a szolgáltatónak ez a gyakorlata teljes mértékben ellentétes volt a fogyasztók érdekeivel és rendkívül sok ügyfelet érintett, mivel Magyarországon még mindig a postai csekkes befizetési mód a legelterjedtebb. A fogyasztóvédő szervezet érthetetlennek tartotta továbbá, hogy személyes díjfizetés esetén miért számított fel tranzakciós díjat a vállalat, amely számára ekkor nem keletkezett semmilyen adminisztrációs, illetve postaköltség.

A nyugta, csekk kiállítása a nyújtott szolgáltatásnak egyértelműen része, nem lehet azért cserébe további, külön költséget felszámítani, a Magyar Telekom pedig semmilyen valós szolgáltatást nem nyújtott a 142 forintos tranzakciós díjfizetési kötelezettséggel szemben - szögezte le közleményében a FEOSZ.

Kíváncsi az Év menedzsere sikereinek titkára? Többet szeretne tudni a legkiválóbb vezetők módszereiről? - Siker és hatalom mfor.hu konferencia (05.21.)

A Magyar Telekom kommunikációs igazgatósága az MTI megkeresésére csütörtökön \*hangsúlyozta: a Telekom fenntartja az álláspontját, hogy jogszerűen járt el, várja az írásbeli ítéletet, amelynek elemzését követően várhatóan a Kúriához fordul.



Válaszukban rámutattak, hogy a Telekom a készpénz átutalási megbízás (sárga csekk) használatával kapcsolatos változásokkal is ösztönözni kívánta ügyfeleit a korszerű, hatékony fizetési módok, így az online és távszámlás befizetés használatára. A szolgáltató jelentős előrelépést ért el a készpénzkímélő fizetési módok elterjesztésében: az ügyfelek felismerték ennek előnyeit, és a távszámlára áttérő előfizetők száma dinamikus növekedésnek indult - tették hozzá.

[http://www.mfor.hu/cikkek/Fizethet a Telekom a sarga csekkek utan.html](http://www.mfor.hu/cikkek/Fizethet_a_Telekom_a_sarga_csekkek_utun.html)

(mfor.hu, 2014. május 9., péntek)

## **Egy fillért sem ad vissza a Top-shop**

Naiv ügyfél az interneten vásárolt egy csizmát a Topshoptól január végén, de meggondolta magát, mert nem tűnt elég masszívnak. A Topshop viszont kizárólag saját csereutalványt hajlandó visszaadni, pénzt nem.

Mivel interneten megkapom a TOP-SHOP akciós ajánlatait, és ott a fényképről megtetszett a feleségemnek az akciósan hirdetett hótaposó 2014 jan.31.-én vásároltam a prospektus alapján 1 pár hótaposót. Mikor itthon kicsomagoltuk észleltük, hogy sokkal gyengébb a minősége mint azt a fénykép alapján a reklám bemutatta.

Mivel a feleségem nem ért rá a kislányom február 3.-án visszavitte a hótaposót de az üzletben a lányom határozott kérésére pénz visszafizetését megtagadták, és adtak neki a kért pénz helyett 9000.-Ft értékű ajándék utalványt.

Ezek után is megkaptam emailben a hírleveleket, és többször voltam boltokban keresve az utalvány felhasználási lehetőségeit de nem találtam, és ezért március 21.-én ismét elmentem a TOP-SHOP Fehérvári úti boltjába, és határozottan a pénz visszafizetését kértem amit ismét megtagadtak.

Ekkor beírtam a vásárlók könyvébe amire a ismét elutasító választ kaptam.

Meg kell jegyeznem, hogy internetes honlapjukon /www.topshop.hu/ 14 napos pénz visszafizetési garanciát vállalnak.

Ezek után panaszt tettem a fogyasztóvédelemnél ahol nem foglalkoztak a problémámmal illetve információként leírták, hogy jogom van visszakérni az összeget.

Április 29.-én ismét elmentem a TopShop /Fehérvári út 7/ boltjába, hogy bemutassam a fogyasztóvédelem levelét de ismét megtagadták a pénz visszafizetését.

Itt tartok most kérném javaslataitokat mit tehetnék.

[http://homar.blog.hu/2014/05/09/egy\\_fillert\\_sem\\_ad\\_vissza\\_a\\_topshop](http://homar.blog.hu/2014/05/09/egy_fillert_sem_ad_vissza_a_topshop)

(homar.blog.hu, 2014. május 9., péntek)

*FVA heti sajtószemle összeállítás  
www.fogyasztovedelem.hu*