

**Fogyasztóvédő Alapítvány**  
**Heti sajtószemle**  
2014. 28. hét

## **Kartellezhetek az ingatlanos vállalkozások**

bg

Eljárást indított a Duna House Franchise Kft.-vel és az Otthon Centrum Franchising Tanácsadó Kft.-vel szemben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). Ennek első lépésként a vállalkozások székhelyén helyszíni kutatást tartottak a hivatal munkatársai. Valószínűsíthető, hogy az országos hálózattal rendelkező ingatlanközvetítő vállalkozások között 2013- ban olyan együttműködés jött létre, amelynek keretében egyes megbízások mindkét ingatlanközvetítő hálózat értékesítői számára elérhetővé és értékesíthetővé váltak, illetve az érintett ingatlanok mindkét ingatlanközvetítő weboldalán megjelentek - közölte a versenyhivatal. Úgy vélik, hogy a két ingatlanközvetítő által az érintett megbízások esetén alkalmazott szolgáltatási feltételek, így különösen az alkalmazott jutalékok egységessé válhattak, ami a jutalékok emelkedéséhez vezethetett. A vállalkozások közötti együttműködés hosszabb távon alkalmas lehet arra is, hogy a két társaság piaci részesedését az ingatlanközvetítői piac eladói oldalán jelentősen tovább növelje, kiszorítva a versenytársakat. A GVH gyanúja szerint a vállalkozások feltételezhetően megsértették a versenytörvény versenykorlátozó megállapodások tilalmára vonatkozó rendelkezéseit. A versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti annak kimondását, hogy a vállalkozás a jogsértést elkövette - közölte a távirati iroda. Az eljárás a tények tisztázását, illetve a feltételezett jogsértés elkövetésének bizonyítását szolgálja. A törvény szerint az eljárások lefolytatására biztosított időtartam hat hónap, amely azonban az ügy bonyolultságától függően két alkalommal, szintén hat hónappal meghosszabbítható.

(Magyar Hírlap, 2014. július 5., szombat, 7. oldal)

## **Az árakkal nem jó trükközniük a kereskedőknek**

bg

Több mint százmillió forintos bírságot szabott ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) jogerősen az első fél évben a kereskedelemben. Ezek közül több mint 41 millió forintot az áruházláncok jogsértő gyakorlata miatt kellett kiróni. A legmagasabb bírságot eredményező szabálytalanságok az árfeltüntetés szabályok megsértése, valamint a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatok voltak - közölte a hatóság. Kiemelték: az árfeltüntetésre és az árfelszámításra vonatkozó szabályok megszegése, valamint az ezzel összefüggő megtévesztő gyakorlatok miatt a kiszabott bírság összege meghaladta a 13 millió forintot. Közölték, hogy a termékbemutatókat szervező cégek ellenőrzése az elmúlt fél évben is folyamatos volt. Volt olyan cég, amelyre megtévesztő gyakorlata alapján a lehetséges maximumot, ötszázezer forintot szabott ki a felügyelőség. Az ellenőrzéseket könnyítette az ilyen vállalkozásokra vonatkozó előzetes bejelentési kötelezettség jogszabályi előírása, valamint az a kormányzati döntés, amely lehetővé tette, hogy a legkiszolgáltatottabb fogyasztók tapasztalatlanságát és hiszékenységét kihasználó cégek esetében már első körben is alkalmazható legyen a bírság abban az esetben is, ha kis- vagy közepes vállalkozásról van szó. Az NFH és a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei

jelenleg az idegenforgalmi főszezonban ellenőriznek, ennek célja a hazai, külföldi vendégek és a pihenni vágyók érdekeinek védelme - olvasható a közleményben.

(Magyar Hírlap, 2014. július 5., szombat, 9. oldal)

## Váratlan razzia az ingatlancégeknél

**A két legnagyobb hazai ingatlanközvetítő hálózatonál szervezett razzitát tegnap a Gazdasági Versenyhivatal. A kartellgyanúba keveredett cégek között létrejött együttműködés a hatóság gyanúja szerint kiszoríthatja a versenytársakat a piacról. A kicsi, független közvetítők ma már nagyon nehezen tudják felvenni a versenyt I a jelentős gazdasági háttérrel rendelkező hálózatokkal.**

Kartellgyanú miatt indított eljárást a Duna House Franchise Kft.-vel és az Otthon Centrum Franchising Tanácsadó Kft.-vel szemben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A hatóság gyanúja szerint a két vállalkozás megsértette a -versenykorlátozó megállapodások tilalmára vonatkozó rendelkezéseket. A két nagy ingatlanközvetítő hálózat székházaiban tegnap tartott razzitát a versenyhivatal. A helyszíni kutatások alkalmával szerzett adatok alapján a GVH valószínűsíti, hogy az országos hálózattal rendelkező ingatlanközvetítő vállalkozások között 2013-ban olyan együttműködés jött létre, amelyben egyes megbízások mindkét fél értékesítői számára elérhetővé és értékesíthetővé váltak, az érintett ingatlanok mindkét ingatlanközvetítő hálózat weboldalán megjelentek.

A GVH szerint valószínűsíthető, hogy a megállapodásnak köszönhetően a két ingatlanközvetítő szolgáltatási feltételei és a jutalékok rendszere is egységessé vált: ez utóbbiak ráadásul jelentősen emelkedtek az elmúlt időszakban. A versenyhivatal úgy véli, a vállalkozások közötti együttműködés hosszabb távon növelheti a két vállalkozás piaci részesedését, kiszorítva ezáltal a versenytársakat.

Döntés legkorábban hat hónap múlva látható, ugyanakkor az ügy bonyolultságától függően az eljárást kétszer hat hónappal meghosszabbíthatják.

Az Otthon Centrum tegnap közleményben reagált érdeklődésünkre. Ebben megerősítették: a GVH szakemberei megkeresték a társaságot. Hangsúlyozták, a cég nem követett el jogsértést, a versenyhivatallal pedig szeretnének együttműködni. Emlékeztettek arra, hogy a két társaság közti együttműködés több mint egy éve indult, s a Duna House mellett további 230 másik ingatlanközvetítő céggel kötöttek kizárólagos megbízásra vonatkozó értékesítési megállapodásokat. Ezeknél a szerződéseknél - az Otthon Centrum szerint - az átlagjutalék mértéke sem változott.

- Lapunk megkereste a kartellgyanúba keveredett másik céget is, ám a Duna House-nál egyelőre nem kívánták kommentálni az eseményeket.

Becslések szerint ma közel háromezren foglalkoznak hivatalosan ingatlanközvetítéssel, s hozzávetőlegesen húsz százalékuk köthető valamelyik nagy franchise hálózathoz. Pontos számok ugyanakkor nincsenek, mivel a szakmára vonatkozó adatok egy része nem érhető el nyilvánosan.

Békési Béla, a Magyar Ingatlanközvetítők és Értékbecslők Szakmai Szervezetének elnöke lapunknak elmondta, bár a franchise-okon belül működő cégek száma jóval elmarad a független vállalkozókéétól, a piac nagy részét lefedik, s gyakorlatilag nem hagynak teret a kisebb cégeknek.

Az ingatlanosok tapasztalatai szerint gyakran tisztességtelen eszközökkel „halásszák el” egymás elől a megbízásokat. - Nagy nyomás nehezedik a franchise-on belül működő ingatlanközvetítőkre, az elvárt szintet mindig hozni kell, ezért sokszor „véres” csaták folynak az ügyfelekért - hívta fel a figyelmet a szakember. Meglátása szerint a komoly anyagi háttérrel rendelkező óriáscégek reklámkampányokat indítanak, óriásplakátokon hirdetik a szolgáltatásaikat, ezzel a kicsi, szerény keretből gazdálkodó, gyakran családi cégek nem tudnak versenyre kelni.

Ugyanakkor nem csak a franchise-ok nehezítik a független ingatlanközvetítők működését. Amióta számos bank elindította az ingatlanüzletágát, egyre több ügyfél választja az idő és pénztakarékos megoldással kecsegtető ügyletet. A pénzügyintézetek ugyanis - kihasználva

adottságaikat - a lakás mellé jelentős hitel- vagy egyéb banki kedvezményeket nyújtanak.

(Magyar Nemzet, 2014. július 5., szombat, 11. oldal)

## **Trükkös átverések a benzinkutakon**

**Öt literrel több benzin, nem megfelelő minőségű üzemanyag, vizezett olaj. Vigyázni kell, hogy mivel trükköznek a benzinkutakon, akár több ezer forinttal is vékonyabb lehet a pénztárcánk egy tankolás után.**

Múlt hét óta kering egy történet az interneten, ami szerint nemrég egy budapesti benzinkútnál a 65 literes tankba 70 litert töltöttek a kijelző szerint, azaz a . kezelő átállította a rendszert, hogy több pénzhez jusson. Egy másik történet szerint a tankolt üzemanyag fele vizet tartalmazott, amely után a gépkocsi nem sokkal később meghibásodott.

A hazai benzinkutak mérésügyi ellenőrzését a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) végzi. Tájékoztatásuk szerint a 2007-es átfogó, fogyasztóvédelmi társhatósági ellenőrzéssel végzett vizsgálat óta csak elvétve bukkannak szabálytalanságokra.

- Egyik fontos módszerünk, hogy a kutak mérőállomásait évente újra hitelesítjük. Ilyenkor fémzárral látjuk el az állomásokat, ezeket sem a kutasok, sem a tulajdonosok nem tudják kinyitni - jelezte lapunk kérdésére a hivatal.

Az elmúlt időszakban közvetlenül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH) mindössze háromszor keresték fel benzinkúton történt szabálytalanság miatt. Az egyik esetben egy nagy hipermarket benzinkútjánál a panaszos szerint a fizetésnél nem kerekítettek megfelelően, egy másik megyében a mérés hitelességét kifogásolta egy vásárló. A fogyasztóvédelmi felügyelőség azonban utólag nem tapasztalt jogsértést.

A harmadik esetben pedig a benzin minőségét kifogásolta egy vásárló az autó meghibásodása miatt. A hatóság azonban közölte: ennek kivizsgálása nem az NFH hatáskörébe tartozik, erre az Ásványolajtermék Minőség-ellenőrzési Zrt. figyel. Márpedig utóbbi cég tapasztalatai szerint a gépjármű meghibásodását elenyésző mértékben okozza rossz minőségű benzin, az inkább például a gépkocsik nem megfelelő karbantartására vezethető vissza.

Az NFH ennek ellenére közzétette tankolással kapcsolatos tanácsait, ugyanis szerintük nem zárható ki, hogy kevésbé becsületes benzinkút-üzemeltetők gazdaságossági szempontokat szem előtt tartva szabálytalanságokat követnek el.

A hatóság javasolja, ha valaki úgy véli, hogy a tankjába nem annyi üzemanyagot tankolt, mint amennyit a kijelzőn lát, a bizonyítás érdekében lehetőség szerint fényképezze le az adott kútoszlopot és a mérőállást, valamint tartsa meg a blokkot a vásárlásról. A hamis mérés ügyében az MKEH-nál tehet panaszbejelentést. A megengedett eltérés egyébként 0,5 százalék, a fogyasztói reklamációk 95 százaléka pedig alaptalannak bizonyul.

Ha valaki azt tapasztalja, hogy magasabb áron tankolták meg autóját, mint az előre feltüntetett ár, a fogyasztóvédelmi felügyelethez forduljon, hogy panaszt tehesen a vállalkozásra a lakóhely szerint illetékes felügyelőségnél.

A hatóság felhívja a figyelmet arra is, hogy érdemes olyan benzinkútnál tankolni, ahol már többször jártunk, és megbízhatónak tűnt a benzin minősége. Érdemes előtte tudakozódni az árakról, hiszen a töltőállomások között országos szinten nagyon nagy eltérés is lehet. Több megkérdezett autós pedig abban értett egyet, hogy inkább saját maga tankolja meg az autót. Így is van esély arra, hogy átverjék, de talán kisebb eséllyel.

(Magyar Nemzet, 2014. július 5., szombat, 17. oldal)

## **Fél év, százmillió forintos bírság**

Összesen több mint 100 millió forint bírságot szabott ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) jogerősen az első fél évben a kereskedelemben. Ebből az összegből 41 millió forintot az áruházláncok jogsértő gyakorlata miatt kellett kiróni - közölte a hatóság. A jogsértések között elsősorban az árfeltüntetésre és az árfelszámításra vonatkozó szabályok megszegése, valamint az ezzel összefüggő megtévesztő gyakorlatok alkalmazása volt túlsúlyban. A fogyasztói megtévesztés miatt kiszabott bírság összege meghaladta a 13 millió forintot. A hatóság kiemelt figyelmet szentelt a termékbemutatókat szervező cégek ellenőrzésére. Volt olyan cég, amelyre megtévesztő gyakorlata alapján a lehetséges maximumot, 500 ezer forintot szabott ki az eljáró felügyelőség. (MTI)

(Népszabadság, 2014. július 5., szombat, 2. oldal)

### **Engedélyezte a GVH a Sanoma-üzletet**

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) engedélyezte, hogy a Central Group Média Holding Kft. (Central) irányítást szerezzen a Sanoma Budapest Zrt. (Sanoma) felett. A GVH a vizsgálat során megállapította, hogy a Sanoma és a Central csoportnak nincs azonos tevékenysége. A Central-csoport tagjai ugyan tevékenységük reklámozásához felhasználhatják a Sanoma nyomtatott hirdetési felületeit, azonban a Sanoma részesedése a nyomtatott hirdetési tevékenység magyarországi forgalmából nem éri el azt a mértéket (30 százalék), amely felett káros versenyhatással lehet számolni. MTI

(Világgazdaság, 2014. július 7., hétfő, 2. oldal)

### **GVH: kartellgyanú ingatlanközvetítőknél**

Eljárást indított a Duna House Franchise Kft.-vel és az Otthon Centrum Franchising Tanácsadó Kft.-vel szemben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), első lépésként a vállalkozások székhelyén helyszíni kutatást tartottak a hivatal munkatársai. A GVH rendelkezésére álló adatok alapján valószínűsíthető, hogy az ingatlanközvetítő vállalkozások között 2013-ban olyan együttműködés jött létre, amelynek keretében egyes megbízások mindkét ingatlanközvetítő hálózat értékesítőinek elérhetővé és értékesíthetővé váltak, illetve az érintett ingatlanok mindkét közvetítő weboldalán megjelentek. MTI

(Világgazdaság, 2014. július 7., hétfő, 3. oldal)

### **NMHH: Előremutató hatósági szerződésben rendezte a megújított előfizetői szerződések ügyét az NMHH és a UPC**

Az előfizetői érdekek védelme áll a középpontjában a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a UPC Magyarország Kft. által most megkötött hatósági szerződésnek.

A szerződésben a UPC által önkéntesen vállalt kötelezettségek konkrét, jól alkalmazható és hatékony jogvédelmet nyújtanak a telekommunikációs szolgáltató összes olyan előfizetőjének, akiknek az előfizetői szerződése a UPC által 2012 novemberében megküldött ajánlat alapján ráutaló magatartással újult meg. A megállapodás értelmében ezek a szerződések változatlanul érvényben maradnak, a szolgáltató ugyanakkor vállalta, hogy a kétoldalú szerződésmódosításokat a továbbiakban csak akkor tekinti elfogadottnak, ha azokat az előfizető kifejezett, tevőleges

magatartással elfogadta. Az előfizetőknek az ügyben nincs semmi teendőjük.

Az NMHH és a UPC által megkötött hatósági szerződés kiemelkedő jelentőségű a fogyasztóvédelemben, hiszen az az előfizetők védelmében olyan kötelezettségeket tartalmaz a szolgáltató számára, amelyek garantálják, hogy az előfizetőket ne érhessek hátrányok a megújított szerződések miatt. A hatósági szerződés a UPC érintett ügyfelei számára megnyugtató módon rendezte az előfizetői szerződések ügyét, az NMHH pedig a megállapodás révén a fogyasztók számára hatékony jogvédelmi kereteket biztosított.

A hatósági szerződés rögzíti, hogy a 2012 novemberében a UPC ajánlatának elfogadásával módosított előfizetői szerződések formája és tartalma változatlan, a UPC ugyanakkor - annak érdekében, hogy a hatósági eljárásban feltárt szolgáltatói magatartásból az előfizetőket semmilyen hátrány ne érhesse - vállalta, hogy ezeknek az előfizetői szerződéseknek az esetében nem alkalmazza a ráutaló magatartással kötött szerződésekre vonatkozó törvényi kivételt. Vagyis a kétoldalú módosításokat pusztán ráutaló magatartás, például a szolgáltatás változatlan igénybe vétele vagy a havidíj befizetése esetén nem tekinti elfogadottnak. Az érintett szerződések kétoldalú szerződésmódosítás során csak az előfizetők kifejezett szóbeli vagy írásos elfogadó nyilatkozatával változtathatók meg.

Korábbi hatósági eljárásában az NMHH azt állapította meg, hogy a UPC 2012 novemberében nem az elektronikus hírközlési törvénynek megfelelően járt el az előfizetői szerződések megszüntetése és új formában, ráutaló magatartással történő létrehozatala során. Emiatt többek között bírságot szabott ki a vállalatra és a szerződések korábbi állapotra való visszaállítását rendelte el. A UPC felülvizsgálati kérelme nyomán született bírósági ítélet részben osztotta mindkét fél álláspontját, és tett mind a két fél számára kedvező megállapításokat is. A bíróság megerősítette az NMHH határozatát a bírságról és arról, hogy az előfizetői szerződések megszüntetése nem a jogszabálynak megfelelően történt. Ugyanakkor azt is kimondta a bíróság, hogy a hatóság nem rendelheti el az előfizetői szerződések tartalmának megváltoztatását. A bíróság emiatt új eljárás lefolytatására kötelezte a hatóságot, ennek kapcsán kezdeményezte a UPC a hatósági szerződés megkötését.

A dokumentumban a két fél megnyugtató és előremutató módon tisztázta az érintett előfizetői szerződések helyzetét, így az ügyfelek nem kerülhetnek hátrányba szerződéseik 2012-es megújítása miatt. A szolgáltató és a hatóság a megállapodás megkötésével is kifejezte elkötelezettségét a fogyasztói érdekek hatékony védelme iránt. A szerződés a UPC önkéntes vállalásával automatikusan rendezte az érintett előfizetői szerződések ügyét, a szolgáltató ügyfeleinek semmi teendőjük nincs ezzel kapcsolatosan.

[http://www.news4business.hu/kozlemenyek/press\\_release.php?id=22420&referer\\_id=rss](http://www.news4business.hu/kozlemenyek/press_release.php?id=22420&referer_id=rss)

(news4business.hu, 2014. július 5., szombat)

## **Százmillió fogyasztóvédelmi bírságok a kereskedelemben**

**A büntetések negyven százaléka az áruházláncokat érintette az első félévben**

Mintegy 100 millió forintos bírságot szabott ki a fogyasztóvédelmi hatóság jogerősen az idei év első félévében a kereskedelemben - közölte pénteken a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH). A közlemény szerint a félév során hozott jogerős határozatokban a felügyelőségek összesen 100,87 millió forint bírságot szabtak ki, ezek közül több mint 41 millió forintot az áruházláncok jogsértő gyakorlata miatt kellett kiróni. Az alkalmazott szankciók mértékét elsősorban a jogsértés súlya és a szabálytalansággal érintett fogyasztói kör nagysága határozta meg. A jogsértések között elsősorban az árfeltüntetésre és az árfelszámításra vonatkozó szabályok megszegése, valamint az ezzel összefüggő megtévesztő gyakorlatok alkalmazása volt túlsúlyban. Szintén a bírsággal sújtott cselekmények körébe sorolta a hatóság a szavatossági és jótállási ügyek intézése során a fogyasztói jogok tartalmával összefüggő megtévesztéseket, de előfordult olyan eset is, ahol a panaszkezelési

szabályok miatt kellett - más jogsértések mellett - bírságot kiszabni. A fogyasztói megtévesztés miatt kiszabott bírság összege meghaladta a 13 millió forintot. A termékbemutatókat szervező cégek ellenőrzése az elmúlt félévben is folyamatos volt; az ellenőrzéseket könnyítette az ilyen vállalkozásokra vonatkozó előzetes bejelentési kötelezettség jogszabályban való előírása, valamint az a kormányzati döntés, amely lehetővé tette, hogy a legkiszolgáltatottabb fogyasztók tapasztalatlanságát és hiszékenységét kihasználó cégek esetében már első körben is alkalmazható legyen a bírság - abban az esetben is, ha kis- vagy közepes vállalkozásról van szó. A félév során a hatóság élt is a lehetőséggel: volt olyan cég, amelyre megtévesztő gyakorlata alapján a lehetséges maximumot, 500 ezer forintot szabott ki az eljáró felügyelő. A veszélyes termékek kiszűrése egész évben folyamatosan zajló hatósági tevékenység: itt is előfordult, hogy piacfelügyeleti szabálytalanságok miatt a hatóság élt az anyagi szankció alkalmazásának lehetőségével: a félév során több mint 13 millió forint bírságot szabott ki a hatóság a jogsértések miatt. Az 500 ezer forint feletti bírsághatárok számát gyarapították a légiutas jogok megsértése miatt légitársaságokra kiszabott elmarasztalások is. A közlemény szerint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelői jelenleg az idegenforgalmi főszezonban végzett kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek ellenőrzését végzik, amelynek célja a hazai és a külföldi vendégek és pihenni vágyók érdekeinek védelme. „A hatóság következetes elve és gyakorlata, hogy a jogkövető magatartásra ösztönzés eszköztárában a bírság csak a legsúlyosabb, illetve a legnagyobb fogyasztói kört érintő ügyeket sújtó szankció legyen, a fogyasztói érdekeket és jogokat következetesen sértő cégekkel szemben ugyanakkor a továbbiakban is élni fog a bírság kiszabásának eszközével” - hangsúlyozza a közlemény.

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, Új Néplap, 2014. július 7., hétfő, 6. oldal)

## **Megbuktak a gyermekülések**

Egyik kerékpárra szerelhető gyermekülés sem felelt meg a biztonsági követelményeknek abból az öt fajtából, amelyeket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzött. A hatóság négyfajta hátra-, csomagtartóra és egy előreszerelhető gyermekülés biztonságosságát vizsgálta, ezeket most kivonják a forgalomból. A legfőbb balesetveszélyt jelentő hiba, hogy az ülést nem lehet megfelelően a kerékpárhoz rögzíteni. (MTI)

(Magyar Nemzet, 2014. július 8., kedd, 5. oldal)

## **Megbüntették a Citroént**

Megtévesztette a fogyasztókat autócsere-programjának hirdetéseiben az elérhető kedvezményekkel kapcsolatosan a Citroén Hungária Kft.; ezért 40 millió forintos bírsággal sújtották - közölte a Gazdasági Versenyhivatal. A cég úgy hirdette a programot, hogy öreg csereautó fejében a legalacsonyabb áron juthatnak a vevők új autóhoz, pedig a kedvezmény igénybevételéhez valójában csak akkor jutottak, ha igénybe vették a Citroén autócsere-finanszírozást is. A cég bírósághoz fordul. (H. P.)

(Magyar Nemzet, 2014. július 8., kedd, 13. oldal)

## **Fogyasztói jogok: szigorítana az unió**

Nagyobb együttműködésre van szükség az egységes piacon belül a fogyasztói jogok betartásához - mondta tegnap Neven Mimica, a fogyasztói politikával ideiglenesen megbízott horvát uniós biztos Rómában. Szerinte a jogszabályokat szigorúbban kell betartatni. (L. L)

(Magyar Nemzet, 2014. július 8., kedd, 13. oldal)

## Tovább nőtt a milliárdos rezsiadósság

Szeged - Csak az adósság eladását halasztja el a parlament elé terjesztett **fogyasztó**védelmi törvény, a nemfizetőket továbbra is 60 nap után ki lehet kapcsolni. A jogszabály-módosítással 8 nap helyett 15 nap lesz a távhőszámla kifizetésére.

Egy évig nem adhatják el a közszolgáltatók a **fogyasztók** lejárt tartozásait, a távhőszámla befizetési határideje 8-ról 15 napra nő - ez is szerepel Németh Szilárd

fideszes képviselő **fogyasztó**védelmi törvényjavaslatában. A jogszabályt pénteken kezdte a parlament tárgyalni, öszre szavazhatják meg a rezsibiztos indítványát.

60 nap, és kikapcsolnak

A Németh-féle törvénnyel csak a tartozás behajtását odázhatják el a szolgáltatók, a kikapcsolás menetrendje nem változik. A Fidesz-kormány 2011-ben a gáz és a villany esetében 90-ről 60 napra csökkentette a kikapcsolás előtti várakozási időt. Az új szabályozással a **fogyasztó** tovább tartozik a szolgáltatóknak, a távhőszámla befizetésére pedig 8 nap helyett 15 napja lesz.

A törvénymódosítást azzal indokolta Németh Szilárd, hogy a rezsicsökkentés során a szolgáltatók kikapukat kerestek. A javaslat szerint a módosítással megszüntetik "a magyar háztartások kihasználását és félrevezetését".

A Szegedi Hőszolgáltatót érzékenyen érintheti a törvénymódosítás. A távhőszolgáltató tavaly augusztusban kezdte el faktoráltatni - azaz egy követeléskezelőnek átadni - számláit, ugyanis a hónap elején kibocsátott számláknak mindössze 70 százalékát fizetik be az ügyfelek határidőre.

Megírtuk: a faktorcég, azon túl, hogy biztosítja a hőszolgáltatóknak a folyamatos fizetőképességet, fokozatosan átveszi a követeléskezelést is.

A társaság adatai szerint 858-an 100 ezer és 300 ezer forint közötti összeggel tartoznak, 472-en pedig 300 ezer forinttól 1 millió forintig adósak. Számításaik szerint az átlagos kintlévőségünk 700 millió forint. Megkérdeztük, a törvénymódosítás hogyan érinti a cég pénzügyeit, de a hőszolgáltatónál a javaslat elfogadásáig nem kívántak nyilatkozni.

A Szegedi Vízmű Zrt.-nek 350 millió forinttal tartoznak a **fogyasztók**. - A Szegedi Vízmű Zrt.-nél a "vízdíjas" kintlévőség összességében továbbra is kezelhető mértékű. A követeléskezelést mint módszert társaságunk korábban sem alkalmazta, és egyelőre a jövőben sem tervezzük, hogy az ilyen jellegű tartozásokat követeléskezeléssel foglalkozó vállalkozásoknak adjuk át - mondta Balaton Krisztina

szóvivő.

Hiába a rezsicsökkentés, a gázszolgáltatónál sem csökkent, hanem nőtt a hátralékkal rendelkezők száma. Fotó: Segesvári Csaba

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.-től korábban megtudtuk, a rezsicsökkentés ellenére a hátralékkal rendelkezők száma nem csökkent, hanem nőtt. A határidőn túli kintlévőség állománya is növekedett. - Társaságunk esetében a törvénytervezet nem okoz változást a működésben, hiszen eddig sem adtunk el egy éven belül lejárt tartozásokat - tudtuk meg Benkő Henriettától. A kommunikációs főmunkatárs hozzátette, a gázszolgáltatás ellenértékének nem fizetése vagy késedelmes teljesítése miatti kintlévőségek finanszírozása jelentős terheket ró a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.-re.

- Az EDF DÉMÁSZ lakossági ügyfeleinek lejárt tartozása 2,7 milliárd forint. Hátralékos lakossági **fogyasztók**inknak átlagosan 20 ezer forint számlatartozásuk van - tudtuk meg az áramszolgáltató kommunikációs csoportjától. Elmondták, a törvényjavaslat a villamosenergia-

szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó türelmi időt nem érinti.

[http://www.delmagyar.hu/gazdasag/tovabb\\_nott\\_a\\_milliardos\\_rezsiadossag/2389016/?utm\\_source=rssfeed](http://www.delmagyar.hu/gazdasag/tovabb_nott_a_milliardos_rezsiadossag/2389016/?utm_source=rssfeed)

(delmagyar.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **NMHH – UPC egyezség: nem elég a szerződés módosításához a ráutaló magatartás**

Az előfizetői érdekek védelme áll a középpontjában a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a UPC Magyarország Kft. által most megkötött hatósági szerződésnek. A UPC által "önkéntesen" vállalt kötelezettségek konkrét, jól alkalmazható és hatékony jogvédelmet nyújtanak a telekommunikációs szolgáltató összes olyan előfizetőjének, akiknek az előfizetői szerződése a UPC által 2012 novemberében megküldött ajánlat alapján ráutaló magatartással újult meg. A megállapodás értelmében ezek a szerződések változatlanul érvényben maradnak, a szolgáltató ugyanakkor vállalta, hogy a kétoldalú szerződésmódosításokat a továbbiakban csak akkor tekinti elfogadottnak, ha azokat az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az előfizetőknek az ügyben nincs semmi teendőjük.

Az NMHH közleménye kiemelkedő jelentőségűnek ítéli a szerződést a **fogyasztó**védelemben, hiszen az az előfizetők védelmében olyan kötelezettségeket tartalmaz a szolgáltató számára, amelyek garantálják, hogy az előfizetőket ne érhessek hátrányok a megújított szerződések miatt. A most megkötött szerződés rögzíti, hogy a UPC a kétoldalú módosításokat pusztán ráutaló magatartás, például a szolgáltatás változatlan igénybe vétele vagy a havidíj befizetése esetén nem tekinti elfogadottnak. Az érintett szerződések kétoldalú szerződésmódosítás során csak az előfizetők kifejezett szóbeli vagy írásos elfogadó nyilatkozatával változtathatók meg.

[http://feedproxy.google.com/~r/minuszos/~3/5P\\_qV7KpA10/](http://feedproxy.google.com/~r/minuszos/~3/5P_qV7KpA10/)

(minuszos.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **Ennél több segítséget nehezen kaphatnának a nyaralók**

Külföldi nyaralása során vásárolt terméke meghibásodott? Mit tegyen? Az EFK mobilalkalmazásából kiderül!

A **fogyasztó**védelmi hatóság június elején jelentette be okostelefon-alkalmazásának letöltési lehetőségét, melyről ebben a blogcikkünkben olvashat. Ez az alkalmazás elsősorban a hazai kereskedelmi viszonyokra vonatkozóan ad támpontot a panaszügyek intézéséhez, igazít el a vásárlót megillető jogok rendszerében.

Ime azonban a legfrissebb, múlt szerdán életre keltett mobilalkalmazás, mely hasznos segítségére lehet az Európán belüli, valamint Norvégiába, Izlandra tervezett utazások során.

Külföldre utazik? Itt az "ECC-Net: Travel" mobilalkalmazás

Vásárolt valamit külföldön, ami nem sokkal később meghibásodott? Problémája adódott az otthonról foglalt külföldi autóbérlés vagy szálláshely kapcsán? Késik a hazafelé tartó repülőjárata? Amennyiben a szabadsága nem úgy alakul, ahogy eltervezte, fontos tudnia, hogy miképp gyakorolhatja jogait. Sőt mi több, ki is tudja fejezni magát.

A nyári szabadságolásokhoz és nyaralásokhoz kapcsolódóan az Európai **Fogyasztói** Központok Hálózata (EFK Hálózat, ECC-Net) – amelynek a Nemzeti **Fogyasztó**védelmi Hatóság szervezetében



működő Európai **Fogyasztói** Központ Magyarország is tagja – egy egyedülálló mobilalkalmazást készített, melynek neve ECC-Net: Travel App.

Az alkalmazás egy olyan nélkülözhetetlen útitárs az Európai Unióban, valamint Norvégiában és Izlandon, amely segíti a **fogyasztó**kat a szabadságuk alatt külföldön előforduló kellemetlen helyzetek megoldásában, és lehetőséget teremt arra, hogy **fogyasztói** jogaikat a célország nyelvén fejezhessék ki és érvényesíthessék.

Az alkalmazás jogi tudnivalókat és nyelvi támogatást nyújt az EU 23 nyelvén, továbbá norvég és izlandi nyelven. Az alkalmazás angol vagy német nyelven indul, azt követően pedig a felhasználó számára a lakóhely megadása és a nyelv kiválasztása után érhető el magyar nyelven.

Az alkalmazás a bolti vásárlás, az autóbérlés, a szállodai szolgáltatások, a légi, vasúti, buszos és hajóval történő közlekedés és az egészségügyi ellátások témakörében nyújt segítséget és tájékoztatást a **fogyasztói** jogokról a magyar felhasználók számára, de a kommunikációt is megkönnyítheti a külföldi vállalkozással. Emellett a hasznos információkat tartalmazó részben fontos telefonszámokat és elérhetőségi adatokat tartalmaz az esetleges sürgősségi helyzetek megoldására.

Az alkalmazás ingyenes, továbbá offline módon, azaz internetkapcsolat nélkül is használható a roamingdíjak elkerülése érdekében. Olyan mobil eszközökre telepíthető, amelyek iOS, Android, Microsoft Windows operációs rendszerrel működnek. Az alkalmazás a következő oldalról tölthető le: Android, Apple, Windows Phone.

Az alkalmazás bemutatására 2014. július 2-án az Európai Parlamentben került sor egy sajtótájékoztató keretében Strasbourgban, amelyen a **fogyasztói** politikáért felelős európai biztos, Neven Mimica is részt vett. A biztos szerint "a sikeres belső piac attól is függ, hogy az állampolgárok ismerik-e **fogyasztói** jogaikat. Üdvözljük ezt a kezdeményezést, amely folytatja az európai **fogyasztó** tudatosságának növelését, és megkönnyíti az Európában utazó **fogyasztó** számára a jogaik gyakorlását."

A program elkészítésében az EFK Hálózat mind a 30 tagja részt vett. Minden EU-tagországban, valamint Norvégiában és Izlandon tevékenykedik Európai **Fogyasztói** Központ, amelyek ingyenes segítséget nyújtanak a **fogyasztó**knak határon átnyúló panaszaik rendezéséhez, valamint tájékoztatást és tanácsot adnak **fogyasztó**védelmi kérdésekben a **fogyasztó**knak. A központok az Európai Unió társfinanszírozásával működnek.

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/kulfoldre-utazik-kezben-a-segitseg-1235437>

(Mno.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **Egyik kerékpárra szerelhető gyermekülés sem volt biztonságos**

Egyik kerékpárra szerelhető gyermekülés sem felelt meg a biztonsági követelményeknek abból az öt fajtából, amelyeket a Nemzeti **Fogyasztó**védelmi Hatóság (NFH) - közölte az NFH hétfőn az MTI-vel.

A hatóság 4 fajta hátra, csomagtartóra szerelhető és egy előre szerelhető gyermekülés biztonságosságát vizsgálta, és megállapította, hogy a biztonsági követelményeket egyik gyermekülés sem elégítette ki, azok tehát a használat során veszélyeztetik a gyermekek egészségét és biztonságát.

A legfőbb, balesetveszélyt jelentő hiba, hogy az ülést nem lehet megfelelően a kerékpárhoz rögzíteni, így az leválhat a kerékpárról.

Az ülőfelület háttámlájának és a lábtartóknak az előírástól eltérő mérete, valamint a lábtartó hiánya és a gyengén terhelhető lábrögzítő pánt is baleset kockázatát hordozza. Sérülésveszéllyel járhat továbbá, hogy a felszerelt ülés elérhetőségi zónájában nem megengedett méretű nyílások vannak, amelyekbe a kisgyermek ujjai beszorulhatnak. Szintén balesetveszélyes a biztonsági öv hiánya, illetve annak könnyen nyitható csatja. Felületi sérüléseket okozhatnak emellett az ülésnek a gyermek által elérhető részein lévő sorjás élei és sarkai - állapította meg az NFH vizsgálata.

A nem biztonságos gyermekülések esetében a hatóság elrendeli azok kivonását a forgalomból. Az NFH a következő években is szűrőpróbaszerűen vizsgálni fogja a kerékpárra szerelhető gyermeküléseket - olvasható a hatóság közleményében.

[http://hir6.hu/cikk/99506/egyik\\_kerekparra\\_szerelhető\\_gyermekülés\\_sem\\_volt\\_biztonságos](http://hir6.hu/cikk/99506/egyik_kerekparra_szerelhető_gyermekülés_sem_volt_biztonságos)

(hir6.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **Több mint hetvenezer hamis árucikket foglaltak le egy uniós akcióban**

Több mint hetvenezer hamisított árucikket foglaltak le az Európai Unió tagállamainak vámhatóságai az ERMIS névre keresztelt, összehangolt akcióban - tudatta hétfőn az Európai Bizottság.

Az akció főleg a postán vagy futárral kézbesített, kis csomagokra összpontosított. A műveletet a görög vámhatóság és az Európai Unió csalás elleni hivatala, az OLAF hajtotta végre más tagállamok, Macedónia, Montenegró, Szerbia, Törökország és az Európai Bizottság szakembereinek bevonásával. A márciusi műveletben összesen 634 rajtaütést szerveztek, a hamis áruk többsége pedig a Távol-Keletről érkezett. A szakemberek lefoglaltak mobiltelefont, napszemüveget, autóalkatrészeket, valamint gyógyszereket is.

"Ezek a hamisítványok veszélyt jelenthetnek az európai **fogyasztók**ra, mert többnyire nem az uniós egészségügyi és **fogyasztó**védelmi előírások betartásával készülnek" - áll a brüsszeli testület közleményében. A bizottság arra is felhívja a figyelmet, hogy a magánvállalatok együttműködése is kulcsfontosságú a hamisítványok kiszűréséhez; azt ugyanis, hogy egy termék hamis-e, csak az eredeti gyártója, pontosabban az eredeti termék jogtulajdonosa állapíthatja meg. Az ERMIS-akcióban 210 olyan csomagot fogtak el, amelyek esetében az eredeti jogtulajdonos nem működött együtt a hatóságokkal, így a gyanús termékeket nem lehetett hivatalosan hamisnak nyilvánítani.

<http://szegedma.hu/hir/szeged/2014/07/tobb-mint-hetvenezer-hamis-arucikket-foglaltak-le-egy-unios-akcioban.html>

(szegedma.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **Azt állítja, nem a beadott ékszereit kapta vissza a zálogházból**

A hirtelen jött pénzügyi gondok gyorsan áthidalhatóak egy-egy értéktárgy zálogházba adásával, előfordulhatnak azonban vitás helyzetek. Ezek elkerülése érdekében lehet tenni, ami mindkét fél érdeke.

Felháborodásában és tehetetlenségében fordult hozzánk egy olvasónk, azt mondja, az egyik zálogházban megkárosították őt és a párját. A nő autósiskolába járt a történet idején, ide kellett befizetniük egy nagyobb összeget még a munkabér megérkezése előtt, ezért úgy döntöttek, zálogházba adják a hölgy kövekkel kirakott arany-fehéraryany fülbevalóját, illetve a férfi aranyláncát, amelyet az édesanyjától kapott ballagási ajándékként. Mivel a panaszos külföldön dolgozik, ezért csak többszöri hosszabbítás után tudták kiváltani az ékszereket.

Ekkor érte őket a hidegzuhany. A férfi azt meséli, hogy amíg ő Németországban dolgozott, párja és az édesanyja mentek el a zálogházba, az ott átvett fülbevaló és nyaklánc azonban nem egyezett azzal, amelyeket beadtak. A férfi azt mondja, helyette alacsonyabb értékű, kőberakás nélküli, illetve teljesen más jellegű ékszereket adtak nekik. Hiába tették ezt szóvá még a helyszínen, a zálogház tulajdonos hölgy váltig állította, hogy ezek ugyanozok az értékek, mint amelyeket annak idején beadtak hozzá.

Az ékszerek súlya ráadásul egyezett a zálogjegyen szereplővel, amit olvasónk szerint az

magyaráz, hogy azon nem külön-külön, hanem összességében tüntették fel a pár fülbevaló és a nyaklánc súlyát. A meddő vitát követően a rendőrséghez, illetve a fogyasztóvédelemhez fordult a pár, ám azt mondják, ez sem vezetett eredményre. Miután hírportálunknak is elmondták az esetet, mi is megkerestük a hatóságokat.

Foltin Gyula, a Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője elmondta, hogy zálogszerződések ügyében a felügyelőség nem rendelkezik hatáskörrel, a szerződés megsértése esetén a bírósághoz lehet fordulni jogorvoslatért. Ugyanakkor azt tanácsolta, hogy a panaszos először írásban, tértivevénnyel feladott levélben keresse fel a zálogház üzemeltetőjét, amelyben leírja a kifogásolt dolgokat. Erre a levél kézhezvételétől számított 30 napon belül érdemben válaszolnia kell a cég képviselőjének.

**SZAVAZZON A JOBBOLDALI HASÁBBAN!**

Amennyiben a vállalkozással nem tud egyezséget kialakítani a panaszos, vagy a válasszal nem ért egyet, úgy a Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő illetékes Békéltető Testülethez is fordulhat. Az eljárás illetékmentes, célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése. Ennek eredménytelensége esetén polgári peres úton bíróság előtti jogérvényesítésnek van helye. A Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésének előfeltétele, hogy a panaszos megpróbálja rendezni a jogvitáját a panaszolt vállalkozással. Ezért az eljárás elindításához szüksége lesz az ügyben a vállalkozás részére írt panaszlevél másolatára.

Husztai Gábor, a Tolna Megyei Rendőr-főkapitányság sajtószóvivője elmondta, hogy az ékszerek értéke alapján szabálysértési eljárás indult az ügyben, ám ezt megszüntették, mert a beszerzett információk alapján sem megerősíteni, sem cáfolni nem lehetett, hogy a kiadott ékszerek nem egyeznek a zálogosított darabokkal.

A panaszos egy Facebook-csoportban is közzétette a történeteket, megjelölve a szóban forgó zálogházat. Az erre érkezett reakciókból válogattunk: "Oooo én a gyűrűmet és a karkötőmet nem kaptam vissza!! Semmit sem tehettem." "Én sem azt kaptam meg amit beadtam, de sehova nem mentem vele." "nekem 36grammos karláncom veszett mert nem tudtam hosszabbítani mert azt állította 60 ezer a hosszabbítás én ráhívtam a fogyasztóvédelmet és megbüntették keményen".

Készüljön fénykép a tárgyról, legyenek tanúk!

Az ilyen vitás esetek elkerülése érdekében Husztai Gábor rendőrségi sajtószóvivő azt javasolja, hogy az átadásnál készítsenek fényképet a zálogházba adott tárgyról, és csatolják ezt a mindkét fél aláírásával ellátott átadási elismervényhez. Ebben rögzítsék minél több pontban az értéktárgy jellemzőit, tanácsos lehet sorszámmal is ellátni a tárgyat, és jó, ha tanúk is vannak az átadásnál, aláírásnál. Az elismervényből két példány készüljön! Ez a zálogház tulajdonosa és az értéket beadó számára is garanciát jelent arra, hogy egy esetleges vitás helyzetben bizonyítható legyen, kinek van igaza.

<http://www.teol.hu/cikk/561766>

(teol.hu, 2014. július 7., hétfő)

## **Kiszolgáltva: bárhol, bármit aláírhatnak helyettünk**

Furcsa és ritka esetnek tűnt, hogy egy több százezres ügyfélkörrel dolgozó szolgáltató nem kezeli kellő körültekintéssel vevője panaszát, mely szerint hamisított aláírása került egy szerződésre. Az olvasói levelekből azonban az a kép rajzolódik ki inkább, hogy ez bárhol, bárkivel megeshet, és nemcsak nagy szolgáltatónál, hanem egy szimpla cipőboltban is.

Néhány napja írtunk

egy furcsa esetről, amikor az egyik telekommunikációs szolgáltató cég és ügyfele között az a furcsa helyzet állt elő, hogy a fogyasztó nem rendelt meg szolgáltatást, de a cég egy szabványszerződéssel igazolni tudta, hogy mégis. Igaz, az okiratra került aláírás nem is hasonlít az ügyfél kézírására, de a cég az ügyet rendben találta, és közölte: ha nem tetszik a dolog, a vevője tegyen feljelentést ismeretlen tettes ellen a rendőrségen. A riportnak nagy visszhangja lett, sok mailt

és telefonos megkeresést kaptunk, amelyekben az olvasók hasonló történeteket meséltek el. És jónéhány cégnev szöbe került.

"Idemásolom a Fogyasztóvédelemnek írt 4 levelemet, aminek a végén a történet azzal zárult, hogy a Fogyasztóvédelem 300 ezer forintra bírságolta a telekommunikációs céget (a cégek nevét a szerk. törölte), de csak amiatt, hogy többször se válaszolt határidőre a panaszomra" - kezdődik az egyik email. Benne valóban négy levél, mindegyik egy tavaly novemberi esetről szól. Ez azzal indult, hogy telefonon felhívta az üzletkötő az előfizetőt, tett neki egy új csomagajánlatot, és egy állítólag semmibe sem kerülő ajándék tablettét ígért. Az ügyfél, aki egyébként prémium kategóriás szolgáltatásokat vesz a cégtől, azt mondja, a telefonbeszélgetésben többször is rákérdezett, hogy valóban ugyanannyit fizet-e majd ezután is, mint korábban. És bár telefon másik végéről igen volt a válasz, a következő hónaptól kézhez vett számlákból egyértelműen látszik, hogy ha részleteiben is, de kifizettették vele azt a bizonyos tablettét.

Az ügyfél nem hagyta annyiban, panaszt tett, le akarta adni a készüléket, a próbálkozásai során azonban a cég ügyfélszolgálatával nem vergődött zöld ágra. A végül visszavett készülék után aztán a fizetendő részletekről továbbra is számlázott a szolgáltató, amit a fogyasztó minden hónapban megreklamált. Így került az ügy végül a fogyasztóvédelemhez.

"NEM KÖTÜNK SZERZŐDÉST TELEFONON"

A riporthoz [ahvg.hu](https://www.ahvg.hu) Facebook oldalára érkezett kommentekből szemlélünk:

"Néhány nappal ezelőtt nekem is volt hasonló esetem. Levélben közölték: "...intézkedtünk a megrendelés teljesítése iránt." Amikor felhívtam az ügyfélszolgálatot, és közöltem, hogy semmit nem rendeltem meg, azt válaszolták, hogy akkor talán valaki visszaélt a telefonszámommal, és nem kell foglalkoznom a levelükkel, mert nincs náluk folyamatban semmi."

\*

"Nekem egy egész éven át nem volt érvényes szerződés, ugyanis amit kb. 4 hónapra küldtek tele volt hibával, nem írtam alá, amit a telefonos ügyfélszolgálat közölt, nem javították ki, de nem is küldtek újabbat amit már aláírhattam volna. Valószínű, aláírták helyettem. No, egy év után örökre megváltam tőlük!"

\*

"Hónapokig leveleztem velük, semmi. erre lemondtam a szerződést. Azonnal felhívtak, elismertek mindent és felajánlottak egy olcsóbb csomagot."

\*

"Csak én gondolom, hogy ha egy személy egy szerződést aláír, akkor a cég feladata az iratainak ellenőrzése, és bizonyítása, hogy ennek a vizsgálatnak eleget tett? Ennek hiányában akárki akármit aláírhat a nevemben."

\*

"Nálam egy Inviteles néni próbálkozott be telefonon, egy kihagyhatatlan hiperszupercsilivili ajánlattal, hogy ilyen sávszél emelés, olyan csilivili HD csatornák, meg díjmentes telefon. A vége az lett, hogy szépen megkértem, új csomag helyett inkább szolgáltatassák szépen azt a feltöltési sebességet, amiért fizetek, ne csak a felét.."

\*

"Mobilelőfizetést "vásárolt" ismerős Szegeden....aztán kiderült, hogy ugyanannál a pultnál ülő ügyintézőnél még 10-15 ember "vásárolt". 3 éve nem képes rendőrség pontot tenni az ügy végére, milliós nagyságrendű csalás a mobilokkal, ügyintéző még szabadlábbon."

\*

"Komolyan elhiszi valaki, hogy életszerű dolog, ha bemegyek lopott iratokkal és más néven meghosszabbítok egy szerződést? Feltételezve, hogy igazoltam magam, hiszen hogyan kötsz valakivel szerződést, aki nem igazolta magát? (...) És a cég még kicsit sem érzi, hogy ez mennyire gáz rá nézve?"

\*

"A telefonon szerződést kötni próbálókat rövid úton elküldjük " NEM KÖTÜNK SZERZŐDÉST TELEFONON" Még véletlenül sem állunk le velük diskurálni. Ha tovább próbálkozik, kap még egy NEMET és vonalbontás."

Mikor törlik végre?

"Én egy éve szüntettem meg az összes szolgáltatásomat (egy telekommunikációs cégnél - a

szerk), ami ugyan önmagában is egy adminisztrációs tortúra volt, de azon megdöbbenem, hogy amikor kíváncsiságból, egy hónappal később felléptem a webes felületükre az ügyfél azonosítómmal, az még mindig aktív volt" - kezdte levelét egy hölgy. Írt a szolgáltatónak is, hogy ha mindent rendben találtak a szerződése megszűnésekor és nincs tartozása, akkor töröljék ki a személyes adatait a rendszerükből.

Nem kapott választ - ahogyan akkor sem, amikor egy hónappal később, kontrollként újra próbálkoztam. Ügyfélszolgálati panaszt tettem, aztán néhány hete megint eszébe jutott a dolog, és továbbra is be tudott jelentkezni a rendszerbe. "Ott virítanak a személyes adataim, amihez semmi közük nincs. Megint írtam, a NAIH-t is megemlítettem. Egyelőre semmi válasz".

A cikk megjelenését követően írt a mobilszolgáltató cég e területen jártas munkatársa is. "Nem védeni akarom, de sajnos az értékesítőkön is nagy a nyomás" - írta névtelenséget kérve, de hozzátéve: szerinte az általunk leírt esetben a cég "viselkedése" ezzel együtt sem fogadható el. Néhány dolgot tisztázandó, pontokba szedte azokat a tanácsokat, amivel az ügyfél elkerülheti, illetve kezelheti a hasonló helyzeteket. Tapasztalatból írta, hogy reklamálni először mindenképp telefonon érdemes, és azt is javasolja, hogy ha lehet, az ügyfél rögzítse maga is a beszélgetést, és ekkor pontosan, részletesen mondja el, mi a problémája.

Ha nem rögzíti a beszélgetést, akkor a hanganyag másolatát kérje ki (illetve, ha ez nem járható út, akkor egy ügyfélpontra menjen el, ott kérje "az üzletvezetővel történő meghallgatást"). Mivel a cégnek kötelessége megtartani egy évig minden ilyen hanganyagot, annak meg kell lennie. Ha a hanganyag megvan, a mobilcég fent idézett munkatársa szerint azonnal feljelentést kell tenni a fogyasztóvédelemnél és az NMHH-nál, de a hanganyag másolatát mindkét esetben ajánlott mellékelni is.

Nemcsak a telefonnal, a gázzal is van ilyen

Zoltánnak egy (pontosabban két) gázszolgáltatóval gyűlt meg a baja (a cégneveket szerkesztőségünk természetesen ebben az esetben is ismeri - a szerk.). Az esetét az teszi pikánsná, hogy az aláírása akkor került a szerződésére, amikor már egy éve az Egyesült Királyságban tartózkodott.

Mint elmesélte, 2011 óta, megszakítás nélkül ott él. Szerinte 2012-ben valaki meghamisította az aláírását az egyik cégnél, és átjelentették a másikhoz. Ráadásul - tette hozzá - a papíron szereplő két hamis tanú egyikének "lakcíme" megegyezik a második szolgáltatóéval. Zoltán azt írta, amint tudomására jutott az eset, feljelentést tett, és kérte az eredeti állapot helyreállítását. "Nem ismerem el a szerződés jogosságát, azóta is perben állunk" - írta Nagy-Britanniából a férfi. Szerinte az külön is érdekes, hogy amikor az első szolgáltatóhoz szerződött, oda személyesen kérték be aláírni a szerződést, amikor viszont a másik "átkérte őt", ezt az aláírást nem ellenőrizték. Amikor ezt szövegezte, azzal védekeztek, hogy a cég nem hatóság. Azt mondja, utóbbi szolgáltató két éve küldi a számlákat, "pedig a lakásban nem jártak, az órát nem olvasták le egyszer sem".

... és a garanciális vásárlással is lehet

Aláírás hamisítás áldozata lett állítása szerint az a debreceni egyetemista is, aki egy cipővásárlási garanciaérvényesítés során került kellemetlen helyzetbe. Az ő története azzal kezdődött - mesélte -, hogy az egyik hipermarketben két éve még működött egy üzlet, ahol vásárolt egy pár edzőcipőt. A cég tönkrement, "így visszavittem, kértem, hogy cseréljék be, hiszen 1 év garanciát vállaltak rá" - folytatta. A boltban azt mondták neki, hogy bevizsgálják a terméket, majd pár héttel később arról értesítették: mivel az a márka éppen nincs náluk készleten, levásárolhatja a cipő árát az üzletben. Mivel nem talált megfelelőt, megkérdezte az eladót, megvárhatná-e az új kollekciót. Az rábólintott, de amikor a megbeszélte időben visszament a boltba, azt közölték vele, hogy azt a pénzt már levásárolták. "Nem hittem a fülemnek, a személyi igazolványom számát is meg kellett adnom, az igazolólap pedig mindvégig a tárcámban lapult" - írta.

Kiderült, hogy a levásárlás dátumának idején nem is volt Magyarországon, és az is, hogy a nyugtán, a "személyi igazolványszám, aláírás" mellé csak némi kivehetetlen maszatolás került. Lefotózta, majd értetlenkedett, hogy igazolólap nélkül hogyan vásárolta le valaki a nevében az összeget. "Panaszkönyv, üzletvezetőért, könyvelőért kiabálás következett" - mesélte a debreceni fiú, aki aztán a fogyasztóvédelemmel és rendőrséggel fenyegetőzve visszakapta a pénzét.

Jóval később hallotta egy ügyvéd ismerősétől, hogy az esete egyáltalán nem egyedi. Állítólag előfordul bolti eladóknál, hogy a ptk. rendelkezései ellenére nem adják vissza a vevőnek a pénzt,

majd a régi levásárolható címleteket zsebre teszik.

Szakértőt kell hívni!

Kalácska Livia írásszakértő saját praxisában egyre több olyan aláírás hamisításos ügyel találkozik, mely szolgáltatóknál lévő szerződésekhez kapcsolódik. Elmondása szerint a terület szakmai szempontból is összetett, mert bár valóban találkozott már szolgáltatónál, lízingszerződés (ahol külsős cégek részt vesznek az adminisztrációban) kapcsán történt, feltehetően az üzletkötő vagy céges alkalmazott által hamisított aláírással, de több olyan ügye is volt már, ahol az ügyfél utólag szerette volna letagadni azt, hogy a kezesi-, vagy egyéb szerződést valóban ő írt alá.

Fotó: AFP / John Macdougall

"Ha a szolgáltatónál egy alkalmazott hamisítja alá az én aláírásomat, amiről csak akkor értesülök, amikor nekem az első számlát küldik ki arról, amiről nem is tudok, és nevemet odahamisító azzal már rég teljesítette az aktuális penzumát, megkapta érte a fizetését vagy a prémiumát, attól még - a gyakorlat szerint - azt nekem kell bizonyítani, hogy az, ami a szerződésen olvasható, nem az én aláírásom. Ilyen esetben az inkriminált iratot elsőként be kell szerezni, ahhoz, hogy egyáltalán az aláírás vizsgálatára sor kerülhessen" - mondta megkeresésünkre az írásszakértő.

Kalácska Livia szerint el kell fogadni azt is, hogy a szolgáltatónál a panaszt elbíráló ügyintéző nem írásszakértő, és így tőle az nem is várható el, hogy teljes bizonyossággal állást foglaljon ilyen kérdésben. Mivel egy hamisan aláírt szerződés mindig komoly következményekkel járhat, azt javasolja, hogy minél előbb kerüljön be az ügybe szakember. Saját tapasztalata, hogy az ilyen vitás ügyekben, még a bírósági szakasz előtt bevont írásszakértő véleményét a felek általában elfogadják - attól függetlenül, hogy az rájuk nézve jó vagy rossz következménnyel jár.

[http://hvg.hu/kkv/20140708\\_Barhol\\_alairhatnak\\_helyettunk#rss](http://hvg.hu/kkv/20140708_Barhol_alairhatnak_helyettunk#rss)

(HVG.hu, 2014. július 8., kedd)

## Vízálló telefon, csak épp nem állja a vizet

Lehet, hogy a Sony Xperia Z2 csak a csapvizet bírja a strandon lévő klóros vizet nem? Vagy lehet, hogy azt is csak a reklámban? Elkeseredett fogyasztónk példánya legalább is úgy tűnik kipurcant 10 perc medencés fotózkodástól, pedig az Xperia Z2 elvileg "1,5 méter mélyen édesvízben védett 30 percig az IP58 szabványnak megfelelően", legalább is a hivatalos leírás szerint

. A Sony szakvélemény a telefonban "ismeretlen eredetű folyadék nyomait" találta, de tesztjük szerint nem szivárog be a készülékbe semmi, így csak külön pénzért javítják. A biztosító (ACE) meg a víztől tönkrement telefonra azért nem fizet, figyelem! mert az hivatalosan vízálló. Brillións érvelés. Megpróbálunk utánajárni a dolognak az érintett cégeknél, olvasónknak addig is a megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséget javasoljuk. (a poszt alján lévő Sony-levelezés alulról indul)

Tisztelt Tékozló Homár!

Szeretném leírni a "Vízálló, de valójában mégsem az" esetemet a Sony egyik termékével.

2014. június hónap elején a T-mobile szolgáltatótól vettem egy Sony Xperia Z2 vízálló reklámozott telefont. Egy héttel a vásárlást követően én magam vittem strandon medencébe a telefont hogy víz alatt készítek a barátokkal néhány fotót. A tájékoztatóban leírtak szerint körültekintően jártam el, leellenőriztem többször is hogy a két oldalsó fül biztosan zárva legyen. Erre még tanúim is vannak. A vízben tökéletesen működött, max 30 cm mélyen használtam kb 10 percig a készüléket, utána szárazra töröltem és letettem pihenni. Fél óra múlva visszamentem a telefonhoz és már láttam hogy az első és hátsó kamera is be van párosodva, újraindítás után pedig nem működött a képernyő.

Másnap bevittem a Mátészalkai T-mobile üzletbe és onnan elküldték a partnerszervizbe. A szervizelő cég a vizsgálat során idegen eredetű folyadékot talált a készülékben ami zárlatot okozott. A garanciális javítást visszautasították.

Következő lépésként felhívtam a biztosítót, mivel biztosítást is kötöttem rá. Ott közölték, hogy mivel nem véletlen káreset történt, ezért nem javítják a készüléket. Mondtam az

ügyfélszolgálatosnak hogy én az igazat mondtam el pedig hazudhattam volna, hogy vízbe ejtettem. A válasza az volt, hogy ha vízbe ejtettem volna sem alkalmazható a biztosítás, ugyanis vízállónak van minősítve a készülék.

Írtam levelet a T-mobile honlapján de még arról nem kaptam választ. Írtam a Sony ügyfélszolgálatára és ott folyamatosan azt válaszolják vissza, hogy a partner cég, aki a vizsgálatot végezte nem fogja garanciálisan javítani a telefont csak költség megtérítése ellenében. Mellékletben küldöm a levelezésemet a Sony-val és láthatják hogy hiába is akartam egy vezetővel beszélni egyszerűen nem adják meg egyik vezetőnek az elérhetőségét sem, pedig két levélben is kértem.

Le van írva hogy vízálló, amennyiben zárva vannak a vízzáró fülek. Én körültekintően többször is végignyomkodtam, hogy biztosan zárjon, hiszen ki szeretné, hogy tönkre menjen a telefonja. Nem tudom a Sony mit gondol, szándékosan tettem tönkre a telefonomat? Egyszerűen nem értem hogy egy prémium kategóriás terméknél amit használhattam egy hétig, biztosan zárva volt minden fül, mégis hogy folyhatott be a víz?

Üdvözlettel!

Egy elkeseredett fogyasztó.

[http://homar.blog.hu/2014/07/08/vizallo\\_telefon\\_csak\\_epp\\_nem\\_allja\\_a\\_vizet](http://homar.blog.hu/2014/07/08/vizallo_telefon_csak_epp_nem_allja_a_vizet)

(homar.blog.hu, 2014. július 8., kedd)

## **Kereskedővédelem**

Teljes gözzel dübörög a nyár, így a szokásos fogyasztóvédelmi ellenőrzések is elkezdődtek. Tavaly a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság összesen 1683 egységet ellenőrzött, legtöbbjük vendéglátóhely volt - ezek 33 százaléka volt szabálytalan -, de akadt köztük fesztiválra kitelepült árus és taxi is.

Mindenkinek van legalább egy története arról, hogyan verték át, de ha más nem, biztosan ismer valakit, akit egyszer már nagyon csúnyán megtévesztettek. Az apró bosszúságok szinte fel sem tűnnek: a hétvégén az egyik nagyáruház mérlege 0,12-ről indult, a darált hús pedig tele volt porccal. Egy másikban a leakciózott libacombot számolta a gép tripla áron. A Csörög rovatban nemrégiben egy hölgy arról panaszkodott, hogy német barátnője német rendszámú autóját már kétszer is megbüntették, holott érvényes jeggyel parkolt. Először maga is azt gondolta, véletlen hiba történt. Másodszor már nem, szomorúan vont le a következtetést: utaznak az idegenekre.

Persze a másik felet is érdemes meghallgatni, és nem árt végiggondolni, hogy vajon a saját viselkedésünk feljogosít-e a felháborodásra. A kereskedők is "szép" történeteket tudnak mesélni a kulturált vásárlókról, akik azt hiszik, nekik mindent szabad, akik tele vannak jogokkal, de az alapvető emberi normákról megfeledkeznek. Attól még, hogy valaki kiszolgál, nem lesz a kutyánk.

Bár, normális ember a kutyát is tiszteli. Nehéz eldönteni, mi volt előbb, de jó volna változtatni ezen a fura eladó-vevő viszonyon. Mindkét oldal a másikra mutogat: az eladó szerint minden vevő hülye, a vevő szerint minden kereskedő csaló. Pedig nem: a tavaly nyári eredmények szerint is csak minden harmadik, szóval a kivételt sem nagyjítóval kell keresni. De azért kíváncsi lennék egy "kereskedővédelmi" felmérésre is.

[http://www.delmagyar.hu/jegyzet/kereskedovedelem/2389145/?utm\\_source=rssfeed](http://www.delmagyar.hu/jegyzet/kereskedovedelem/2389145/?utm_source=rssfeed)

(delmagyar.hu, 2014. július 8., kedd)

## **Feljelentették Gombaszöget a magyar plakátok miatt**

Feljelentetés érkezett a hivatalokhoz a Gombaszögi Nyári Tábor magyar nyelvű plakátjai miatt.

A panaszok beadói szerint a plakátok nem felelnek meg a szlovák államnyelvtörvénynek. A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet eljárást kezdeményezett, és jelentős összegű büntetést helyezett kilátásba.

### BUMM-INFORMÁCIÓ

A Gombaszögi Nyári Tábor szervezői a feljelentésre reagálva egy sajtónyilatkozatot juttattak el eszerveztőségünkbe.

A szervezők nyilatkozatában ez áll:

"Nem is olyan régen arról számoltunk be, hogy ismeretlen tettesek megrongálták az érsekújvári helységnévtáblákat, illetőleg az SHO (Slovenské Hnutie Obrody - [www.sho.sk](http://www.sho.sk)) matricáival ragasztották le a Gombaszögi Nyári Tábor hirdetőfelületeit az érsekújvári és párkányi vasútállomásokon. Azóta is folyamatos támadásnak vannak kitéve a legnagyobb felvidéki ifjúsági találkozóhely reklámfelületei, ezúttal hivatali feljelentések formájában.

"A fent említett szervezet még májusban tett feljelentést a Szlovák Állami Vasutaknál azzal kapcsolatban, hogy a Tábor hirdető reklámfelületek sértik a szlovák államnyelvről szóló törvény rendelkezéseit, és az ügy kivizsgálását, valamint a Szlovák Állami Vasutaktól álláspontjuk kifejtését kérték. A vasúttársaság kifejtette, hogy az államnyelvről szóló törvény rendelkezései sérültek, ezért felhívta a reklámfelületek tulajdonosát, hogy távolítsa el a törvényt sértő hirdetéseket. A reklámfelületek tulajdonosát ezek után értesítette a Szlovák Köztársaság Kulturális Minisztériuma, hogy eljárást indít az ügyben, melynek keretén belül megvizsgálja az egynyelvű hirdetőfelületek ügyét.

A Gombaszögi Nyári Tábor hirdetőfelületei közül nemcsak a vasútállomásokon kihelyezett plakátok kerültek szervezett támadás alá, hanem az SAD buszjáratokra kihelyezett reklámanyagok is. Június végén a nyitrai székhelyű Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (Slovenská Obchodná In&scaron;pekcia) kezdett eljárást a tábor hirdetőanyagát érintően. A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet Szlovákia belső piacának általános fogyasztóvédelmi felügyeletét ellátó központi államigazgatási szerv, mely jogosult az egyes piaci szabályozást érintő jogszabálysértések kapcsán pénzbüntetést kiszabni. A Felügyelet a tábor szervezőitől kér információt a buszokon elhelyezett anyagokkal kapcsolatban. A felhívásban az is szerepel, hogy amennyiben a szervezők nem biztosítják a kért információkat 5 napon belül, az eljárás akadályozása miatt 1659,69 euros büntetésre számíthat a szervezőség.

Az ügyben érintett plakátokon egyébként legnagyobb részét együttesek tulajdonosai szerepelnek, mint a Punnany Massif, Tankcsapda, vagy a Jóvilágvan, amelyek szlovák nyelvű megjelenése természetesen kizárt. A Gombaszögi Nyári Tábor pedig, mint márkanév, már szintén beivódott a köztudatba, így véleményünk szerint ennek szlovák nyelvre fordítása is teljesen életszerűtlen.

A fentiekből is kitűnik a szlovák államnyelvről szóló törvény abszurditása, amely megtiltja, hogy a Felvidéken egy tisztán magyar célközönségű rendezvény anyanyelvén szólítsa meg a szlovákiai magyar ifjúságot, és erősen behatárolja a saját közönségnek szánt hirdetéseket. Amennyiben ezt - a színtiszta logikához és gyakorlatiassághoz ragaszkodva - mégis megteszi, az államhatalom pénzbírság formájában úgy csap le, hogy ezzel nagyban megnehezíti a felvidéki anyanyelvű rendezvények lebonyolítását.

Mi, gombaszögiek, az ezen felfogásban szocializálódott, toleráns, ám egyértelmű identitással rendelkező fiatal közösség tagjaiként elítéljük a nyelvtörvényhez hasonló abszurd, létünket, nyelvünket és kultúránkat veszélyeztető jogszabályok létét, amelyek nem engedik meg, hogy egy rendezvény saját közönségének, annak anyanyelvén hirdessen. Elítéljük továbbá a különböző, nyelvünket támadó szerveződések, amelyek hol festékszóróval, hol a hirdetőfelületek megrongálásával, hol pedig feljelentések sorozatával próbálják ellehetleníteni és minden lehetséges módon megfúrni anyanyelvű rendezvényeinket a saját szülőföldünkön! Ehhez igazodik a Gombaszögi Nyári Tábor idej mottója: "Nagyot és szépet, emberit s magyart!"

<http://www.bumm.sk/index.php?show=97009>

(bumm.sk, 2014. július 8., kedd)



## **Nem vitázik, békülni akar a magyar vállalkozó**

Egyre több fogyasztó és vállalkozás fordul a Budapesti Békéltető Testülethez; az idei első félévben 1819 ügy került a testülethez, 5,5 százalékkal több, mint a tavalyi év ugyanezen időszakában.

A testület az MTI-hez kedden eljuttatott tájékoztatójában ismerteti: tavaly összesen 3239 eljárást kezdeményeztek a testületnél, míg 2010-ben számuk még nem érte el a 2500-at. A fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján működő békéltető testületek elsődleges feladata a fogyasztók és a vállalkozások közötti viták megoldása. Az első félévben a kereskedelemmel kapcsolatban 754 vitás ügy került a budapesti testülethez.

A kereskedelmi ügyek jellemzően a fogyasztó és vállalkozás között megkötött szerződések hibás teljesítésével, a szavatossági-jótállási igények érvényesítésével, illetve a speciális értékesítési formákkal függenek össze. Az egyéb szolgáltatások ügýtípusból 782 érkezett. A leggyakoribbak a távközlési szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, amelyek legtöbbször a díjfizetéssel, díjhátralékkal, díjcsomagváltással, díjmeléssel függ össze. Ide tartoznak a parkolási ügyek és a kuponos szolgáltatások is.

A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban 128, a pénzügyekkel 63, az építőiparral 56, az utazási szerződésekkel kapcsolatban pedig 36 kérelem érkezett az első hat hónapban. Az első félévi 1819 ügyből 1473-at zárt már le a budapesti testület. Ezek közül 547 végződött egyezséggel, és 313 ajánlást hozott meg a testület. Az ajánlásokat a vállalkozások több mint 80 százaléka teljesítette, annak ellenére, hogy ez nem kötelező - derül ki a tájékoztatóból.

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/314776/Egyre-tobben-fordulnak-bekelteto-testulethez>

(profitline.hu, 2014. július 8., kedd)

## **A nap száma**

2,79 milliárd forint bírságot szabott ki nyolc budapesti transzportbetongyártóra és a Magyar Betonszövetségre a Gazdasági Versenyhivatal árrögzítés és piacfelosztás miatt. Megállapították, hogy 2005 és 2007 között az ezer köbméter feletti Budapest környéki transzportbeton-megrendeléseket a cégek előre meghatározott kvóta mentén felosztották egymás között, és meghatározták a transzportbeton árszintjét is. (HE)

(Magyar Hírlap, 2014. július 9., szerda, 9. oldal)

## **Sokan keresik meg a békéltető testületet**

Egyre több fogyasztó és vállalkozás fordul a Budapesti Békéltető Testülethez; az idei első félévben 1819 ügy került a testülethez, 5,5 százalékkal több, mint a tavalyi év ugyanezen időszakában.

A testület az MTI-hez kedden eljuttatott tájékoztatójában ismerteti: tavaly összesen 3239 eljárást kezdeményeztek a testületnél, míg 2010-ben számuk még nem érte el a 2500-at. A fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján működő békéltető testületek elsődleges feladata a fogyasztók és a vállalkozások közötti viták megoldása.

Jellemző okok

Az első félévben a kereskedelemmel kapcsolatban 754 vitás ügy került a budapesti testülethez. A kereskedelmi ügyek jellemzően a fogyasztó és vállalkozás között megkötött szerződések hibás

teljesítésével, a szavatossági-jótállási igények érvényesítésével, illetve a speciális értékesítési formákkal függenek össze.

Az egyéb szolgáltatások ügýtípusból 782 érkezett. A leggyakoribbak a távközlési szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, amelyek legtöbbször a díjfizetéssel, díjhátralékkal, díjsomagváltással, díjmeléssel függ össze. Ide tartoznak a parkolási ügyek és a kuponos szolgáltatások is.

Így alakultak a számok

A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatosan 128, a pénzügyekkel 63, az építőiparral 56, az utazási szerződésekkel kapcsolatban pedig 36 kérelem érkezett az első hat hónapban. Az első félévi 1819 ügyből 1473-at zárt már le a budapesti testület. Ezek közül 547 végződött egyezséggel, és 313 ajánlást hozott meg a testület. Az ajánlásokat a vállalkozások több mint 80 százaléka teljesítette, annak ellenére, hogy ez nem kötelező - derül ki a tájékoztatóból.

<http://mno.hu/belfold/sokan-keresik-meg-a-bekelteto-testuletet-1236272>

(Mno.hu, 2014. július 9., szerda)

## **Az internet és a csalók hálójában**

Egyre többen vásárolnak az interneten, éppen ezért egyre többen kerülnek csalók hálójába. Panaszosunk is a rendőrségen kötött ki, miután nem érkezett meg a televízió, amit rendelt.

Váradi Anna egy hamis webáruházban vásárolt tévét - a pénzt elküldte, a termék viszont nem érkezett meg

Egy online vásárlási szokásokat kutató magyar vizsgálat szerint az internetezők 72 százaléka, azaz 3,4 millió magyar vásárolt már online, ami 217 milliárdos összeforgalmat generált. A teljes hazai kiskereskedelem 3,1 százalékát jelenti ez - derül ki az eNet Telekom adataiból. Az online vásárlás évről-évre népszerűbb hazánkban is, sokan a kényelem és az időmegtakarítás, valamint a kedvezőbb ár miatt választják ezt a formát. A bizalmatlanságot mutatja azonban, hogy a vásárlóknak a nagyobb része, 58 százaléka utánvétes fizetést választ, s csak a maradék fizet átutalással a jelenleg 5400 magyar nyelvű webáruházban. A körültekintő vásárlás valóban fontos, ugyanis nem könnyű kiszűrni a csalókat, nyomukba eredni pedig még nehezebb, ha a pénzünk már odavan...

A Fejér megyei kistérségben élő Váradi Anna is a pecheselek közé került, amikor gyanútlanul megnyitott egy szépen megszerkesztett, kifogástalanul működő magyar nyelvű honlapot, tele aktuális műszaki cikkekkel.

- Szerettük volna lecserélni a tévéket, ezért a férjem kinézett egy típust. Megnéztük egy ár összehasonlító oldalon, hol mennyibe kerül. Ott láttuk ennek a cégnek az ajánlatát, ahol, nem gyanúsán, tehát kb. 5 ezer forinttal kedvezőbb árat tüntettek fel, mint a többi helyen. Ezért is választottuk ezt a webáruházat - meséli a történetüket Anna, aki, ahogy kell, végigment a megrendelési folyamaton. - Lehetett választani, hogy előre utalással vagy utánvétellel fizetek-e, de mivel már sokszor vásároltam online, ezért nem gondoltam, hogy gond lehet. Az átutalást választottam, el is utaltam a pénzt, s jött a visszaigazoló e-mail, hogy 5 munkanapon belül szállítják a tévét.

Am azóta sem történt semmi, pedig az utolsó kattintása óta eltelt három hét. - Amikor lejárt az idő, elkezdtem kutakodni, hogyan vehetném fel a céggel a kapcsolatot. Az oldalon található két telefonszámon ugyanis automata jelentkezett be, majd angolul azt mondta egy hang: nincs elég kreditünk, hogy hívjuk ezt a számot. Ekkor lett gyanús az egész, és kerestem rá a cégre a neten és a cégbíróság honlapján. Ki is derült, ki áll a cég mögött, amelyet egyébként nem sokkal korábban, idén áprilisban hozott létre 3 millió forintos tőzstőkével egy magánszemély. Egy fórumon pedig majd harminc emberre akadtam, akik hasonlóan jártak, mint én. Sorban tették a feljelentéseket, ezért úgy döntöttem, én is feljelentést teszek.

Annának majd 70 ezer forintja bánta, hogy nem rendelés előtt próbálta felvenni a kapcsolatot a céggel, nem nézett utána a webáruháznak. Pedig, Schneider Istvánné, a Fejér Megyei

Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője szerint érdemes lett volna.

- Ha magánember illegálisan hoz létre egy weboldalt, úgy, hogy nincs mögötte valós cég, akkor az nem fogyasztóvédelmi kérdés, hanem rendőrségi. Hiszen akkor valójában nem jött létre fogyasztói szerződés. Ezért mindig felhívjuk a figyelmet, hogy mielőtt valaki vásárol a neten, győződjön meg arról, valóban létező céggel van-e kapcsolata. Ezt a cégbíróság nyilvános oldalán megteheti. Ha viszont cég áll a webáruház mögött, s az nem teljesíti a kettejük között létrejött szerződésben foglaltakat, azaz például nem küldi fizetés után a megrendelt árut, már vizsgálódhat a hatóság és bejelentést tehet a vásárló a békéltető testületnél is - nyomatékosítja a hatóság megyei vezetője. Aki egyébként Anna esetében azt is javasolja, hogy írásban próbálja meg felvenni a kapcsolatot a céggel, írjon neki arra a címre, amelyet a cégbírósági adatokban talál. Ennek nyoma van - teszi hozzá a hatóság vezetője. A fogyasztóvédelethez egyébként rendszeresen érkezik panasz webáruházi rendelésekkel kapcsolatban, ezért valóban érdemes nagyon körültekintően kattintani. Anna az illetékes, helyi rendőrkapitányságon tett feljelentést, ám azt nem tudni, jelenleg hol tart az ügy. Az viszont biztos, hogy ha ilyen feljelentés érkezik, akkor a területileg illetékes kapitányság folytatja le a nyomozást, amennyiben a bűncselekmény, azaz legtöbbször a csalás gyanúja felmerül - ezt pedig már Juhász Károly, a Fejér Megyei Rendőr-főkapitányság sajtóreferense fűzte hozzá történetünkhöz. Csalásnak minősül - hangsúlyozta - ha például szándékosan tévedésbe ejtették a megrendelőt, és a termék értéke meghaladja az 50 ezer forintot, vagy kisebb érték mellett az üzletszerűség megállapítható. Annánál pedig nagy valószínűséggel megállja a helyét ez a kitétel...

<http://feol.hu/hirek/az-internet-es-a-csalok-halojaban-1632879>

(fmh.hu, 2014. július 9., szerda)

## **Lebuktak a magyar boltok a csalóka akcióikkal**

100 millió forintra büntették a boltokat az idei év első hat hónapjában. A tipikus hibák között a magyar vásárlók számára ismerős jogsértésekkel találkozhatunk. Az akciókon például nagyon sokan elcsúsznak, gyorsan összejön a milliós bírság.

100 millió forintos bírságot szabott ki a fogyasztóvédelmi hatóság az idei év első félévében a kereskedelemben. A legnagyobb büntetések az árfeltüntetési szabályok megsértése miatt fordultak elő.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) tájékoztatása szerint a vizsgálatok leginkább az általános kereskedelmi feltételekre, az árfeltüntetés és az árfelszámításra fókuszáltak, az áruházláncok akció ajánlataira és azok valóságtartalmára, valamint a szavatossággal, jóállással kapcsolatos fogyasztói kifogások intézésének ellenőrzésére.

A hatóság vizsgálta az árubemutatókat szervező cégek tevékenységét, valamint a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt hangsúlyt helyezett a veszélyes termékek kereskedelemből való kiszorítására.

Lássuk a számokat!

A százmillió bírságból 41 millió forintot az áruházláncok jogsértő gyakorlata miatt kellett kiróni.

A boltoknak az árfeltüntetéssel és az árfelszámítással sok problémája volt, de kaptak bírságot a szavatossági és jóállási ügyek intézése során a fogyasztói jogok tartalmával összefüggő megtévesztések miatt, és előfordult olyan eset is, ahol a panaszkezelési szabályok miatt kellett - más jogsértések mellett - bírságot kiszabni

A fogyasztói megtévesztés miatt kiszabott bírság összege meghaladta a 13 millió forintot

A termékbemutatók is kaptak

A termékbemutatókat szervező cégek ellenőrzése az elmúlt félévben is folyamatos volt;

az ellenőrzéseket könnyítette, hogy az ilyen vállalkozások indulását előzetesen be kell jelenteni,

valamint az, hogy a legkiszolgáltatottabb fogyasztók tapasztalatlanságát és hiszékenységét kihasználó cégek esetében már első körben is alkalmazható a bírság - abban az esetben is, ha kis

vagy közepes vállalkozásról van szó.

A félév során a hatóság élt is a lehetőséggel: volt olyan cég, amelyre megtévesztő gyakorlata alapján a lehetséges maximumot, 500 ezer forintot szabott ki az eljáró felügyelőség.

A hatóság természetesen egész évben folyamatosan próbálja kiszűrni a veszélyes termékeket. A félév során több mint 13 millió forint bírságot szabtak a jogsértések miatt.

A félmillió forint feletti bírságok számát gyarapították a légiutas jogok megsértése miatt légitársaságokra kiszabott elmarasztalások is.

[http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/lebuktak\\_a\\_magyar\\_boltok\\_a\\_csaloka\\_akcioikkal.1041062.html](http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/lebuktak_a_magyar_boltok_a_csaloka_akcioikkal.1041062.html)

(penzcentrum.hu, 2014. július 9., szerda)

## **Tanácsok tudatos vásárlóknak**

A fogyasztóvédelmi jogok tömkelege között könnyű elveszni, azonban vannak olyan szabályok, tanácsok, amiket jó, ha minden vásárláskor alkalmazunk. Ezeket gyűjtöttük össze a tudatos vásárlók számára.

Szebegyinszkiné Uhrin Mária, a Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetőjének segítségével először is tisztáztuk, ki a tudatos vásárló. Az, aki a termék kiválasztása előtt tájékozódik annak jellemzőiről, az értékesítési formáról és az azzal járó lehetőségekről, a termék különböző helyeken való fellelhetősége során annak áráról, ismeri a jogait és kötelezettségeit az igényérvényesítés során, illetve igényérvényesítés előtt utánanéző, érdeklődik a legfontosabb tudnivalóknak.

A szakember szerint a vásárlás során leginkább arra kell odafigyelni, hogy az üzletből ne távozzunk számla, nyugta nélkül és azt őrizzük meg. Legalább ilyen fontos, ha a termékhez kaptunk jótállási jegyet, azt is tegyük el, hiszen a későbbiekben fontos információkról ad/adhat tájékoztatást.

Néhány jó tanács a tartós cikkek vásárlásához:

Tehát őrizd meg a blokkot, számlát, e nélkül nagyon nehéz bizonyítani a vásárlás helyét, idejét, az áru ellenértékét, na de, hogyan? Biztosan mindenki találkozott már olyan számlával, amin a vásárlás helye sem volt feltüntetve, valamint részletesen az sem volt esetleg a blokkon, mit is vásároltunk. Jó taktika lehet, ha a számlákat havonta egy külön borítékba gyűjtjük, ami pedig nem elég részletezett, annak a hátuljára tollal írjuk fel a hiányzó adatokat. Egy idő után pedig szelektáljunk az eltett blokkokból. Ezt nem csak tartós cikkek vásárlásakor, hanem élelmiszerboltokban is jó, ha megtesszük. Hiszen kivel ne fordult volna még elő, hogy az élelmiszereken szereplő dátum szerint még jónak kellett volna lennie a terméknek, felbontáskor mégis azt tapasztaltuk, hogy romlott. Nos, ha nem tettük el a blokkot, akkor kidobtuk a pénzünket az ablakon.

Ha tartós fogyasztási cikket vásárolsz, mindig kérd el a jótállási jegyet, ne fogadd el, hogy majd utánad küldik.

Vásárláskor, lehetőség szerint alaposan vizsgálj meg és próbáld ki az árut! Ha a próbára nincs lehetőség, vásárlás után minél hamarabb tedd meg, még ha ajándékba szánod is a terméket, hiszen három munkanapon belül kötelesek kicserélni.

Ha drága tartós fogyasztási cikket vásárolsz ajándékba, ne az utolsó pillanatban vedd meg, hogy az esetleges hibás terméket még időben ki tudd cserélni.

[http://hir6.hu/cikk/99596/tanacsok\\_tudatos\\_vasarloknak](http://hir6.hu/cikk/99596/tanacsok_tudatos_vasarloknak)

(hir6.hu, 2014. július 9., szerda)

## **Nincs olyan étel, ami ne lenne káros - Kalauz, csütörtök 9.10**

Azodikarbonamid, azaz habosodást gátló vegyület. Ezt is meg lehet találni a gyorséttermek hamburgerének zsömléjében. Sok népszerű vitaminban pedig nagyon magas a réztartalom, amelynek rendszeres fogyasztása súlyos mentális problémákat okozhat. Eddig is tudtuk, hogy a különböző élelmiszerek nem a legegészségesebbek, de most már szinte nincs olyan étel, ami ne károsítaná szervezetünket. A szakértők szerint csak annak az élelmiszernek a minőségében bízhatunk, amit mi magunk termelünk. Ön elgondolkozik azon néha, hogy milyen anyagokat fogyasztunk napi szinten, és azok miként hathatnak az egészségünkre?

Mostantól minden hónap első vasárnapján ingyen mehetnek be az érdeklődők a római Colosseumba, az Angyalvárba és a többi jelentős olaszországi múzeumba. Nagy volt az érdeklődés az olasz fővárosban a látványosságok iránt. Itt, Magyarországon mikor van az egyes múzeumokban ingyenes belépés? Tudják a látogatók, hogy mikor érdemes felkeresni a hazai kiállítóhelyeket, hogy díjmentesen vagy jutányos áron tudjanak bejutni? Milyen érdekességekkel igyekeznek a múzeumok felkelteni az emberek érdeklődését?

Bohócok, a magyar tengerben fürdőző elefántok, artisták, tűzsonglőrök. Cirkuszok Éjszakáját rendeznek szombaton a fővárosban és három Balaton parti településen. Ön mikor volt utoljára cirkuszban? Melyik része tetszik a legjobban az előadásnak? Milyen produkció miatt menne el szívesen a Cirkuszok Éjszakájára?

Az ülést nem lehet megfelelően a kerékpárhoz rögzíteni, de az is problémás, hogy hiányzik a lábtartó a biciklis gyerekülésekről. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ötfajta kerékpárülést vizsgált be, hogy azok kellő biztonságot nyújtanak-e a gyerekeknek, és kiderült, hogy ezek közül egy sem felel meg a követelményrendszernek. Ön tudja, hogy milyen szempontokat kell figyelembe venni, mikor gyerekülést választ a kerékpárjára? Nehezebb úgy biciklizni, hogy egy kisgyerek ül hátul, pluszsúlyként?

<http://mno.hu/lanchidradio/nincs-olyan-etel-ami-ne-lenne-karos-kalauz-csutortok-910-1236448>

(Mno.hu, 2014. július 9., szerda)

## **Dinnyeszezon**

### **Kiemelten ellenőrzik a termelőket és a forgalmazókat**

Magyar dinnye július eleje óta kapható a hazai üzletekben, a Nemzeti Élelmiszerláncbiztonsági Hivatal (Nébih) kiemelt figyelmet fordít a nyári szezonális termékek, így a görögdinnye ellenőrzésére. Az ellenőrzések folyamatosak, s amikor felmerül annak a gyanúja, hogy nem magyar görögdinnyét árulnak, megteszik a szükséges lépéseket. Ez a termelők és a vásárlók érdekében történik, az üzletláncoktól pedig azt várják el, hogy a dinnyeszezonban csak magyar dinnyét áruljanak - nyilatkozta Zsigó Róbert, a Földművelésügyi Minisztérium (FM) élelmiszerlánc-felügyeletért felelős államtitkára. A kistermelői piacokon és az alkalmi árusítóhelyeken a hatóság elsősorban azokat a forgalmazókat ellenőrzi, akik magukat őstermelőkként határozzák meg, de az áru nyomon követhetősége megkérdőjelezhető. Tavaly a dinnyeforgalmazás ellenőrzésekor közel 30 tonna jelöletlen, nem tisztázott eredetű dinnyét foglaltak le, és több mint 11 millió forint bírságot szabtak ki. A Nébih szakemberei több napon át végeztek ellenőrzést 2013 nyarán négy határátkelőhelynél, ahol a belépő szállítmányokat vizsgálták, azonban hatósági intézkedésre nem volt szükség. A magyar görögdinnyét nemcsak bel-, hanem külföldön is keresik a vásárlók, a megtermelt dinnye közel felét külföldön adják el. Mti

### **Vásárláskor**

- Lékelni lehet, de csak ha rendelkezésre állnak az eszközök tisztításához és fertőtlenítéséhez,

illetve a kézmosáshoz a kellő feltételek.

(Metropol, 2014. július 11., péntek, 6. oldal)

## **Az Elmű-ÉMÁSZ nyert**

### **A Kúriához fordul a rezsipereket vesztő fogyasztóvédelmi hivatal**

Marnitz István

Az egykor frissen bevonult „kopaszok” szívatása baráti ugratás ahhoz képest, ahogy Németh Szilárd fideszes rezsibiztos és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) a számlaképet fitymálva támadja a közműcégeket, azon belül is az Elműt - derül ki a lapunk birtokába került, minap született jogerős bírói ítéletből, amely az Elműnek adott igazat az NFH ellenében. A hatóság a per során elismerte: egy idő után tényleg nem zavarta, hogy a kihirdetett villanyszámla- előképen „látható” szín ellenére az Elmű nem narancssárgával, hanem más árnyalattal emelte ki a kormány költségcsökkentő intézkedéseit hirdető bekeretezett részt. De szerintük az azért már végképp megbocsáthatatlan, hogy az áramszolgáltató nem érezte át kellőképpen a rendeletben meghatározott rezsibokszt „szembetűnően” nagyobb betűtípusában rejlő szándékot. Mint arról korábban beszámoltunk, a megyei fogyasztóvédők elsőfokú határozata még kifogásolta, hogy az Elmű a számláján lévő rezsibokszt nem a Magyar Közlönyben megjelent kötelező számlakép „látható” narancssárga háttérszínével emelte ki. (Lapunk a kötelezőként előírt mintán több mint száz helyesírási, nyelvtani, nyelvhelyességi hibát azonosított.) Ám néhány napra rá Németh Szilárd azt nyilatkozta: „még mielőtt bárki megjegyzné”, egyáltalán nem fontos, hogy pont narancssárga legyen a háttér; az a lényeg, hogy a kiemelés színes legyen. Ezután a képviselővel elvileg kapcsolatban nem álló fogyasztóvédő hatóság a narancssárga számlaszín fájó hiányára figyelmeztető pontot visszavonta, és a nyolcmilliós bírságot 7,5 millióra csökkentette. Ám a betűméret tárgyában hajthatatlan maradt: „az, hogy a számlaképrendeletben a betűméret pontosan nem került meghatározásra, nem jelenti azt, hogy a szolgáltató figyelmen kívül hagyhatja a jogalkotó azon szándékát, hogy a kiemelt mezőben található információkat ne csak a szín, de a betűméret kiemelésével is figyelemfelkeltőbbé tegye” - fogalmaz a hatóság, amely szerint ezzel sérült a fogyasztók tájékoztatáshoz való joga. A rendelet tavaly február 4-én jelent meg a Magyar Közlönyben azzal, hogy február 19-én már minden energiaszámlának így kell kinéznie. Az Elmű - a többiekhez hasonlóan - a kormánynak azonnal jelezte: a rezsibokszt kivételével már addig is feltüntettek minden frissen előírt adatot. Az új előírás viszont ezeket jelentős mértékben átrendezi. Ennek nyomdai átültetésére legalább 63 napot kértek, amihez részletes ajánlatokat is csatoltak. A rezsibokszt fele, vagyis hogy az ügyfél az Orbán-kormánynak hála az adott hónapban mennyit takarított meg, rögtön a hatálybalépés után megjelent számlájukon; másfél hónapra rá a január 1-től göngyölt megtakarítás összege is. Mivel azonban február 19-én az Elmű-számla nem száz százalékban felelt meg a két héttel azelőtt hozott verdiktnek (amit a cég sem vitatott), az NFH megállapította a jogsértést, és a fokozatos bevezetést enyhítő körülménynek értékelve végül a 7,5 milliós bírságot ítélte kellően visszatartó erejűnek. A bíróság részint megállapította, hogy az NFH hatáskör híján önmagában a számlaképrendelet betartását nem vizsgálhatja. A fogyasztók tájékozódási jogát igen, de csak a tényállás jogszerű feltárásával. Eljárásukban ugyanakkor nem vették kellő súllyal figyelembe, hogy a rezsibokszton kívül az addigi számla is minden adatot tartalmazott. Ellenben abból indultak ki, hogy a cégek jogot sértettek. Az NFH egyedi panaszra is léphet, de mint megjegyzik, a számlakép kapcsán ilyenre nem került fel adat. A hivatalt új eljárás lefolytatására kötelezték, amihez adtak némi iránymutatást is. Pusztán azért, ha a cég nem tartotta be rögtön és teljes körűen a számlaképrendeletet, az NFH nem szabhat ki bírságot. Viszont érdemben vizsgálnia kell, mi az a lényeges adat, amitől így a fogyasztók időlegesen elestek. Ebbe, mint arra a bíróság figyelmeztet, a betűméret nem számít bele, mert az a fogyasztók tájékoztatását „egyáltalán nem befolyásolja”. Figyelembe kell venni viszont a nyomtatás objektív technikai akadályait. „Nyilvánvalóan eltúlzott szankciót elrettentő vagy más célok érdekében nem lehet

kiszabni” - fogalmaz a bíróság. Az ítélet kapcsán, a nem egységes bírósági gyakorlatra is tekintettel az NFH a Kúria felülvizsgálatát kezdeményezi - tájékoztatta lapunkat Fülöp Zsuzsanna, a hatóság szóvivője. Az Elművel azonos csoportba tartozó ÉMÁSZ a rá kirótt négymilliós büntetés miatt szintén bírósághoz fordult, amit információink szerint az Elműhöz hasonlóan megnyert. Itt az események már előbbre járnak: a fogyasztóvédők első fokon újból elmeszelték az ÉMÁSZ-t tavaly tavaszi számlaképe miatt, amely ismét az NFH asztalán pihen. Értesüléseinket az Elmű-ÉMÁSZ-nál nem kívánták kommentálni. Mint arról korábban beszámoltunk, a többi közműcég per nélkül befizette a rá kirótt, hasonló nagyságrendű bírságot.

## 7,5 MILLIÓ

A HATÓSÁG előbb nyolcmillió forintra büntette az Elműt nem megfelelően tartott számlaképe miatt, majd a bírságot 7,5 millióra mérsékelte, de a szolgáltató így is perelt és nyert.

(Népszabadság, 2014. július 11., péntek, 9. oldal)

## Problémás ügyfélszolgálatok

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) témavizsgálata 41 lakossági hulladék szállító cég ügyfélszolgálatára közül 39 esetben tapasztalt valamilyen hiányosságot - közölte a testület. 24 távhőszolgáltatót is megvizsgáltak, amelyek közül 15 bizonyult problémásnak. A legtöbb visszasság az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén merült fel, de akadtak hiányosságok a panaszkezelési rend betartásában is. (M. I.)

(Népszabadság, 2014. július 11., péntek, 2. oldal)

## Ezek az új kockázatok fenyegetik a biztosítási iparágat

A jelentős egészségügyi kockázatot jelent a légszennyezés, amely akár az autógyártók és energia termelő cégek ellen indított kártérítési perek növekedéséhez is vezethet, míg az e-cigaretta és az alumíniumot tartalmazó termékek - például dezodorok, gyógyszerek - felelősségbiztosítási kárigények növekedését eredményezheti, ha bebizonyosodik, hogy ezek egészségügyi problémát okoztak. Ilyen, és ezekhez hasonló, a biztosítási iparágat is érintő kockázatokra hívja fel a figyelmet a Swiss Re legújabb jelentésében.

Az új gazdasági, technológiai, társadalmi-politikai, szabályozási és környezetvédelmi változások miatt a kockázatok is meglehetősen gyorsan változnak, amiket igen nehéz számszerűsíteni. Éppen ezért a kockázatok rendszeres megfigyelése és az azokról folytatott, biztosítók közötti párbeszéd rendkívül fontos az iparág számára - állítja legújabb jelentésében a Swiss Re.

A viszontbiztosító legfrissebb Sigma jelentésében 26 olyan kockázatra hívta fel a figyelmet, melyek a biztosítási iparágat érintik. Ezeket nagy, közepes és alacsony hatású csoportokba sorolta. Ezen kívül azt is meghatározták, hogy mely kockázati tényezők, mely biztosítási üzletágot érintenek inkább, valamint azt is, hogy milyen időtávon kell ezekkel számolni. A jelentés összeállításához a Swiss Re a SONAR elnevezésű eszközt használta, amely a vállalat belső kockázatkezelési szakértelmére alapozva azonosítja és értékeli a felmerülő kockázatokat.

A felhő alapú számítástechnika (cloud computing) biztonsága, a feltörekvő piacok pénzügyi válságainak átgyűrűzése, az euróövezeti válság deflációba fordulása, a makrogazdasági intézkedések rövid távú szemlélete és a légszennyezés növekedése is azon nagy hatást gyakorló kockázatok közé tartoznak, amelyekre a biztosítási iparágak fel kell készülnie

A közepes hatású kockázatok közé sorolja a jelentés a sport közbeni sérülések, agrárkódás kockázatát; a genetikai vizsgálatok fogyasztói felhasználását; a digitális rágalmazás, becsületsértés, reputáció-csökkenés kockázatát; az e-cigaretta potenciális egészségügyi és biztonsági kockázatait; a pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozások szigorodását; a zárt üzleti modellekről nyitott üzleti modellekre történő átállást; a víz- és élelmiszer-biztonsági kockázatokat; az EU-szétesésével kapcsolatos kockázatokat; a nemzetközi szabályok konvergenciájában, a "one size fits all" típusú szabályozásban rejlő kockázatokat; a növényi kórokozók miatt veszélybe kerülő nyersanyag-, például gumi-termelés kockázatait; az alumíniummal összefüggő egészségügyi kockázatokat; az úgynevezett intelligens-városok jelentette kockázatokat; a demográfiai változások munkahelyi kockázatait és a városi gazdálkodásban rejlő kockázatokat.

A kis hatást gyakoroló kockázatok között szerepel többek között az epigenetika, ahol a gének "ki-/bekapcsolására" szolgáló új vegyi anyagok jelentette termék-felelősségi kockázatok jelenthetnek veszélyt a biztosítókra. De a 3D nyomtatásról a 4D nyomtatásra történő átállást, és az eltűnt maláj repülőgép által kiváltott lehetséges technológiai változtatásokat is ide sorolja a jelentés.

A jelentés közzétételével a Swiss Re abban bíz, hogy sikerül felhívnia a biztosítók figyelmét a felmerülő kockázatokra, hiszen a múltbeli tapasztalatok nem elegendők a jövőbeli kitétségek megjósolására - állítja a viszontbiztosító.

(1.55 MB)

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/elemzesek/-ezek\\_az\\_uj\\_kockazatok\\_fenyegetik\\_a\\_biztositasi\\_iparagat.4007.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/elemzesek/-ezek_az_uj_kockazatok_fenyegetik_a_biztositasi_iparagat.4007.html)

(biztositasiszemle.hu, 2014. július 10., csütörtök)

## **GMO-lobbisták döntenek majd rólunk**

Mindannyiunk jövőjét veszélyeztető szerződést szeretne kötni a civilek kizárása mellett az EU és az Amerikai Egyesült Államok. Határozottan ellenzi a Védegylet, a Greenpeace és a Magyar Természetvédők Szövetsége az Amerikai Egyesült Államok és az Európai Unió között formálódó szabadkereskedelmi egyezményt.

Három, jelentős zöldszervezet - a Védegylet, a Greenpeace és a Magyar Természetvédők Szövetsége - képviselői a GMO Kerekasztal - az Országgyűlés munkáját segítő szakmai, tanácsadó testület - legutóbbi ülésén kifejtették álláspontjukat az EU és az USA között formálódó szabadkereskedelmi megállapodás veszélyeiről. E friss szerződés (a korábbi szabadkereskedelmi egyezményekkel szemben) szerintük nem elsősorban a vámok csökkentéséről szólna, hiszen az EU és az USA között már olyan alacsonyak a tarifák, hogy azokat nincs hová "apasztani". A zöldek szerint a tervezett egyezmény egyik legfőbb veszélye, hogy fellazítaná az élelmiszerekkel, vegyi anyagokkal és egyéb környezetvédelemmel kapcsolatos szabályokat.

Az érintettek azt is elfogadhatatlannak tartják, hogy a társulás részleteiről az alapvető átláthatóságot mellőzve folynak a tárgyalások, abba a civileket, szakszervezeteket nem vonták, vonják be. A tervezett megállapodás fő célja egyébként úgy foglalható össze, hogy az óceán két partján összhangba hozzák az egyezmény által érintett területekre vonatkozó jogszabályokat. Ez a valóságban azt jelentené, hogy gyengítenék a környezetvédelemmel, élelmiszerekkel kapcsolatos övilági előírásokat.

A zöldek szerint a géntechnológiai ipar lobbiszervezeteinek kívánságlistája, valamint az amerikai kormány képviselőinek kijelentései alapján várható, hogy egy esetleges megállapodás hatására Európa arra kényszerülne, hogy beengedje a génmódosított élelmiszereket, felgyorsítsa a génmódosított növények engedélyezését a kontinensen. Azt szeretnék elérni, hogy amit az Egyesült Államok jóváhagy, az automatikusan engedélyt kapjon Európában is. "Ezt mindenképpen meg kell akadályozni" - hangsúlyozta Fidrich Róbert, a Magyar Természetvédők Szövetségének programvezetője.

A szervezetek közös közleményükben



felhívják a hazai és külföldi döntéshozók figyelmét, hogy az USA egyetlen jelentős, világméretű környezetvédelmi megállapodást (kiotói jegyzőkönyv, stockholmi és bázeli egyezmények) sem ratifikált, ugyanakkor rábólintott számos olyan technológiára (így például a hormonkezelésre az állattenyésztésben, valamint a génmódosított növények termesztésére) és vegyi anyagra, amelyek az Európai Unióban fogyasztó-, egészség- és környezetvédelmi okokból tiltottak. Szerintük a kontraktus révén az Egyesült Államok gyakorlatilag az EU 29. tagállamává válna, ugyanis a tervezetek alapján a kereskedelmet érintő minden új jogszabályt meg kell vitatni az USA-val. Ebbe egyebek mellett beletartozik a környezet-, egészség- és fogyasztóvédelmet érintő minden szigorítás.

"Az Egyesült Államok részvétele az EU-s döntés előkészítésében jó eséllyel befagyasztja a jövőbeni környezetvédelmi, klímavédelmi fejlesztését" - hangsúlyozta az ügyvel kapcsolatban Simon Gergely, a Greenpeace regionális vegyianyag-szakértője. A szakember szerint ezért az egyezmény számos elfogadhatatlan kockázatot rejt magában: megakadhatnak az EU-s klímavédelmi intézkedések, valamint az emberi egészséget károsító vegyi anyagokat korlátozó európai folyamatok is. Ráadásul az egyezmény része egy befektető-állam vitarendezési mechanizmus (ISDS), azaz egyfajta "magánbíróság", melynek hatására egyes cégek bármikor beperelhetnek azon országokat, melyek az EU vagy az USA általános szintjénél szigorúbban védnek a saját állampolgáraik egészségét és a környezetet. Így akár Magyarország ellen is pert indíthatnának, mert hazánk tiltja a génmódosított kukorica termesztését, vagy a skandináv országokat is perelhetnék az egészségkárosító vegyi anyagok tilalma miatt.

"A döntést egy profitérdekelt háromfős »bíróság« hozná meg. Olyan emberek lennének e testület tagjai, akik maguk hívják fel cégóriások figyelmét a szabadkereskedelmi megállapodások kapcsán lehetővé váló jogorvoslati lehetőségekre - hangsúlyozta Újszászi Györgyi, a Védegyelet projektvezetője. - A bíróság döntése ellen fellebbezésnek helye nincs. Mindezt olyan államokkal szemben tennék, ahol fejlett a jogrendszer és az igazságszolgáltatás." Ezek a magánbíróságok Újszászi szerint kizárólag a befektetők érdekeit védik - teljesen elfogultan. "Ezért nemet kell mondanunk az ISDS-re" - húzta alá Újszászi Györgyi.

A környezetvédők ezért arra szólítják föl a magyar kormányt és a magyar EP-képviselőket, hogy határozottan lépjenek fel ezen egyezmény jelen formája ellen, valamint törekedjenek arra, hogy a civilszervezeteket is erőteljesen bevonják a hazai álláspont megalkotásába. A GMO Kerekasztalt 2005. szeptember 15-én hívták életre Illés Zoltán és Darvas Béla kezdeményezésére. Az első tagok Darvas Béla és Ángyán József ajánlása nyomán kerültek a pártoktól független szakmai testületbe - írta a magyarhirlap.hu.

<http://greenfo.hu/hirek/2014/07/10/gmo-lobbistak-dontenek-majd-rolunk?referrer=rss>

(greenfo.hu, 2014. július 10., csütörtök)

## **Legyünk óvatosak online szállásfoglaláskor!**

Az internetes szállásfoglalás az egyetlen dinamikusan növekvő ágazat a foglalási módok között. Azonban ezen a téren sem árt az óvatosság. Elmondjuk, miért.

A 2013-as esztendő belföldi szállásfoglalási eredményei azt mutatják, hogy az online szállásközvetítő oldalak, a kuponos és akciós szállásajánlatokat kínáló portálok jelentősen hozzájárultak a turisztikai piac teljesítményének növekedéséhez. A városi szobák 60%-át online foglalják le, és ez az arány hamarosan tovább növekszik. Teret nyertek és szép számmal alakultak ugyanis az online szállodai helyfoglaló portálok, kuponos oldalak, amelyeket minden internettel rendelkező utazó figyelemmel kísér.

A szállodai foglalásoknál - igény szerint - elindult a valós idejű, a pillanatnyi helyzetet mutató foglalási lehetőség is. Miért is ne ezt választanánk? Nem árt azonban az óvatosság. Ugyanis az előző évben vizsgálták a repülőjegyeket és szállodafoglalást kínáló weboldalak többségét - 552 ellenőrzött honlaptól 382 - nem tartotta tiszteletben az Európai Unió fogyasztóvédelmi előírásait.

Az interneten történő foglalás mindig kicsit több odafigyelést igényel. Nagyon sokszor előfordul,

hogy az adott termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket a fogyasztók nem olvassák el, csak kipipálják, hogy elfogadták azokat. De az árakkal kapcsolatban is érhetnek minket meglepetések. Ennek kivédésére a feltűnően kedvező, nagyon alacsony árú ajánlatoktól érdemes tartózkodni, vagy legalábbis nagyon körültekintően megnézni a feltételeket.

Érdemes utazás előtt - különösen, ha az interneten foglalunk -, minden apró részletre rákérdezni: milyen szolgáltatásokat tartalmaz a csomag, amelyet meg kívánunk vásárolni, valamint, hogy teljes körű-e az árak, vagy lehet-e még számítani járulékos költségekre. Ezeket ugyanis az interneten nem minden esetben tüntetik fel. A kezdetben igen jutányosnak tűnő ajánlat sok olyan apró betűs részt tartalmazhat, mely a helyben fizetendő árat megemeli, és a végső mérlegnél az utazni, pihenni vágyó rádöbbenhet, hogy az ajánlat a valóságban már közel sem annyira akciós mint az első pillanatra látszott. A szakemberek szerint ezt úgy lehet kivédeni, hogy az aláírt utazási szerződéshez és annak betartásához ragaszkodunk. A törvény szerint az utazási szerződésben foglaltakat egy bizonyos időszakon belül nyolc százalékig emelheti az iroda -az internetes szállásfoglaló vagy utazási site-ok azonban kihasználják, hogy az utasok ezzel általában nincsenek tisztában. A legkülönbélebb indokokkal szednek be újabb és újabb összegeket, mint például a kerozinpótlék, a reptéri illeték változása a forint árfolyamkülönbség miatt, stb.

Ha probléma merül fel a helyszínen, vagy eltérést tapasztalunk a leírtaktól, például nem azt a szobát kaptuk, amelyet kiválasztottunk a képek alapján, akkor azt rögtön jelezni kell a szállodában. Amennyiben nem sikerül orvosolni, arról jegyzőkönyvet kell felvetetni.

A fejlődés iránya logikusan az online helyfoglalások növekedését mutatja. Hogy miért? Nem csak az árakat látja a helyfoglaló azonnal, de a különféle szállodaértékeléseket is, vagy akár a korábbi vendégek bejegyzéseit, véleményeit is. Az utazni vágyó így könnyen össze tudja hasonlítani a felkínált lehetőségeket és eldöntheti, melyik szobát válassza. Ez a megoldás kényelmesebb és gyorsabb, mivel csak egy számítógépre és internetre van szükség hozzá, de ne felejtsük el azt sem, hogy legyünk rendkívül körültekintőek online szállásfoglalásnál, nehogy ne azt kapjuk, amire számítottunk.

[http://hir6.hu/cikk/99619/legyunk\\_ovatosak\\_online\\_szallasfoglalaskor](http://hir6.hu/cikk/99619/legyunk_ovatosak_online_szallasfoglalaskor)

(hir6.hu, 2014. július 10., csütörtök)

## Csak a mesterséges barnaság egészséges?

Új-zélandi bőrgyógyászok azt állítják: nincs egészséges barnulás- hacsak nem egy flakon önbarnító krém a nyári szín forrása.

Az új-zélandi Rákellenes Szövetség szigorúbb szabályozást sürget a szoláriumok üzemeltetését illetően, melyek száma egy ausztrál tanulmány szerint az elmúlt 15 évben négyszeresére nőtt a kontinensen. A szövetség bőrrák megelőzési tanácsadója, Judith Galtry kiemelte: a szolárium-ipar hasonló növekedése tapasztalható Új-Zélandon is.

"Ma már szinte minden konditeremnek és fodrászszalonnak van szoláriuma. A szoláriumkedvelők mindaddig rosszul hitték, hogy ez a napon barnuláshoz képest biztonságosabb mód." - mondta a szakember. "Valójában a csövekből érkező UV sugárzás ötször erősebb a déli nap sugarainál. Különösen a fiatalok veszélyeztetettek: nemzetközi kutatás bizonyította, hogy a 35 év alatti szoláriumhasználóknál nem kevesebb, mint 75 százalékkal nő a melanoma, a bőrrák egyik formájának kockázata." - mondta Galtry.

A helyi Fogyasztóvédelmi Szövetség a tavalyi évben szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket tartott, melyekből kiderült: sokan nem teljesítik a szolárium üzemeltetésre vonatkozó önkéntes szabályokat, legfőképp a 18 éven aluliak hozzáférési tilalmát. Dr. Galtry szerint az önkéntes szabályozás nem működik, ezért a szövetség és más egészségügyi szakértők is azt szeretnék, ha a kormány kötelező szabályozásokat vezetne be.

Ezek között említette a szolárium használók teljes körű tájékoztatását az egészségügyi kockázatról, a nem ellenőrzött szoláriumok betiltását, illetve a korhatár alattiak és a nagyon világos

bőrűek eltiltását. "Persze mindig lesznek olyan üzemeltetők akiknek, a profit fontosabb, mint vásárlóik egészsége." -jegyezte meg Galtry.

Új-Zélandon a bőrrák a rák leggyakoribb előfordulási formája; évente negyvenötezer és hetvenötezer között jegyzik az új megbetegedések számát. Az új-zélandi Wellington városban praktizáló bőrgyógyász, Bruce Taylor végkövetkeztetése: nincs biztonságos barnulás. "A barna szín a bőrt ért sérülés miatt alakul ki. Olyan, mint biztonságos barnulás nem létezik."

[http://www.betegszoba.hu/hirek/csak\\_a\\_mesterseges\\_barnasag\\_egeszseges/](http://www.betegszoba.hu/hirek/csak_a_mesterseges_barnasag_egeszseges/)

(betegszoba.hu, 2014. július 10., csütörtök)

## **Versenyügyi iroda nyílt**

Gazdasági versenyügyi tanácsadó iroda működik a Gazdasági Versenyhivatal képviseletében június 16. óta Szegeden, a Szilágyi utca 2. szám alatt: létrehozásáról csütörtökön tartottak sajtótájékoztatót a Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamaránál.

Az iroda a versenykultúrát és a tudatos fogyasztói magatartást segíti, a "fair versenyért" dolgoznak a munkatársak - mondta Hajnal Zsolt, a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének (FOME) elnöke.

Az ügyfélközpontú közigazgatás újabb állomásaként üdvözölte az új egységet Petrik Sándor, a Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vezetője. Az irodában nem intézik el a panaszos helyett az ügyet, hanem segítenek neki, például egy beadvány megfogalmazásában, okiratok szerkesztésében, továbbá abban, milyen reklámok tévesztik meg a fogyasztókat. Az iroda minden munkanapon 4 órában tart nyitva, az ügyfélfogadásról a [www.versenyugyi-tanacsadoiroda.hu](http://www.versenyugyi-tanacsadoiroda.hu) honlapon lehet tájékozódni. Már több államigazgatási szerv is törvényi felhatalmazást kapott a fogyasztók védelmére. A Csongrád Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőségen például 3 éve működik a pénzügyi tájékoztató iroda.

[http://www.delmagyar.hu/szeged\\_hirek/versenyugyi\\_iroda\\_nyilt/2389612/?utm\\_source=rssfeed](http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/versenyugyi_iroda_nyilt/2389612/?utm_source=rssfeed)

(delmagyar.hu, 2014. július 10., csütörtök)

*FVA heti sajtószemle összeállítás  
www.fogyasztovedelem.hu*