

Fogyasztóvédő Alapítvány
Heti sajtószemle
2014. 29. hét

Törvénytörtő termékbemutatón jártunk

Ajándékutalvánnyal, személyre szabott hazugságokkal, plüssmacival és szürreális főzőmússal verték át a hiszékeny embereket azon a főtí termékbemutatón, ahol magunk is a közönség soraiban ültünk. A több százezer forintos portékákat kínáló Best Original Kft. jelenleg végrehajtás alatt áll, ráadásul törvényt sértett a rendezvénnyel. Fenti képünk illusztráció.

Régóta szeretnénk volna bemutatni olvasóinknak, miként zajlanak a jórészt nyugdíjasok lehúzására szakosodott termékbemutató rendezvények. A hét elején a 19 ezres lakosú Fót városába invitált bennünket egy nyugdíjas olvasónk, aki sokadik alkalommal kapott termékbemutatóra szóló meghívót. Mint mondta, elege van abból, hogy ezek a cégek gátlástalanul verik át a hiszékeny embereket, ezért arra kért bennünket, minél többeknek mutassuk be, hogyan zajlanak az átverések.

Lapunk korábban többször próbált tudósítani az átverés-gyanús rendezvények helyszíneiről, ám ettől a lehetőségtől eddig minden esetben elzárkóztak a szervező cégek. Ezért az idősebb korosztálynak meghirdetett főtí termékbemutatón nem fedtük fel kilétünket, hanem némi cselhez folyamodtunk, hogy ne utasítsanak el már a bejáratnál. A rendezvényen olvasónk unokaöccsének adtam ki magam, amit már a bejáratnál kételkedve fogadott a személyi igazolványok alapján listázó szervező.

Parádésra sikeredett a műsor kezdete: a terembe lépve számítógépről a „Táncolj, cigánylány!” című örökzöld nóta bömbölt, ezzel próbálták hangulatba hozni a megilletődött nyugdíjasokat. Fehér inges, nyakkendős fiatal emberek hangosan kiabálva köszöntötték az érkezőket. Ezután színre lépett egy férfi, az ő rabjai voltunk a következő órákban.

- A déli órákban végzünk, lehet, hogy 11-kor, lehet, hogy egykor keserített el rögtön a Bosnyák László, azaz Laci néven bemutatkozó 30-as előadóművész, aki a termékbemutatót tartotta. Az attrakcióban részt vettek még a Feri, Jani és Petra néven bemutatkozó segítők is.

Laci komplett gálműsorként vezette fel az agy mosást, rögtön közel férközött a közönség szívéhez. Ceremóniamesterünk meggyőző, tájékozott fiatal embernek tűnt, kiváló előadói képességekkel, hatásos kommunikációs trükkökkel. A teremben 28-an voltunk, ezt 8 is hangsúlyozta, mert kiszámolta, hogy a cégének legalább 700 ezer forintba kerülünk, mivel fejünként 25 ezer forintos ajándék is jár.

A lényegre egyórás agitálás után tértünk rá. Laci előadta: az élet forrása, a jókedv, a tisztaság és az erő nyitja nem más, mint a víz. Beszéde közben lerántotta a leplet egy átlátszó monstrumról, amely egy csodaszámba menő vízszűrő berendezés volt. - Kerámiafejes, mészvázás, szénszűrős - sorolta az elképesztő tulajdonságokat. A termék 300 ezer forintba került, de Laci szerint egy év alatt behozza az árát, mert amúgy megfelelően lúgosított ásványvizet kellene innunk, ami drága.

A következő portéka egy hővel tisztító takarítógép volt, ennek a csodája abban rejlik, hogy használatával nincs szükségünk holmi vegyszerekre. Miközben Laci az előnyökről beszélt, teátrális mozdulattal a háta mögé dobott néhány doboz tisztítószert, mondván, ő nem teszi velük tönkre magát. A csodás gépet színe miatt előadónk csak Jerrynek, a szürke egérnek becézte.

Közben Feri, Jani és Petra hangos tapsal buzdította Lacit, beálltak a hátunk mögé, így segítettek a főnöknek. Ha Laci elkiáltotta magát, segédei azonnal tapsolni kezdtek, így az általuk irányított közönség is ünneplésbe fogott. Nem akartam kitűnni, ezért én is tapsoltam. A takarítógép ára amúgy 150 ezer forint volt. Laci végig humorral és visszakerdezővel tartotta ébren a közönséget, habár ez nem mindenkinél vált be, többen hosszú percekig szunyókáltak. '

- Íme itt a gyilkológép, a pusztító! Ismerjék meg Piroskát! - mivel még nem volt eléggé lenyűgözve a megjelent társaság, Laci elővett a pult mögül egy vörös színű takarítógépet, 400 ezer forintért. Rögvest bemutatva, mit tud a csodaeszköz: kiszedte vele némi port az előtte lévő székekből, és körbevitte egy fehér papírlapon. Egyedül hozzánk nem jött oda.

De még ez sem volt elég, Laci rövidesen egy konyhai eszközt rántott elő, amely állítólag mindenre jó. Itt azonban az ügynök apró hibát vétett, kint felejtette ugyanis a termék dobozát, amelyről le tudtam olvasni: Küchenmaschine Superpower 700. Laci kötényt kötött, és főzőműsort tartott az akkor már órák óta étlen-szomjan ücsörgő nyugdíjasoknak. A porondon a hatalmas turmixgépben gyümölcslevet, darált húst, levest, sütni való krumplit készített, az ételeket körbemutogatta, hozzám viszont megint nem jött oda. Talán tényleg csak a koruknál fogva kiszolgáltatottabb fogyasztókat célozzák meg ezeken a bemutatókon? Azt mindenestre megtudtam, hogy a gép a túlélés záloga: általa vitamint, egészséget kapunk, eldobhatjuk a kapszulákat, s mindez csupán 600 ezer forintba kerül. (Az interneten később megtaláltuk a bemutatott konyhai gépet, egy német webáruház 90 ezer forintnyi euróért árulja.)

Közben Feri, a segítő kiment, és három borítékkal tért vissza, amelyekben ajándékok lapultak. Ekkor már három és fél órája izzadtunk a teremben, jó, hogy végre rátértünk az igazi átverésre. Sorsolás következett. Az első boríték tartalma egy 100 ezer forintos utalvány volt, amit a 400 ezres Piroska megvásárlására fordíthatott a nyertes. Egy hölgyet sorsolt ki Laci, a hír hallatán könnyezni kezdett. A szerencsés fogyasztót rögtön elkülönítették, hogy nyugodtan „regisztrálhasson”. A második boríték egy 210 ezres papírt rejtett, ezt sajnos nem nyerte meg senki. A harmadikat viszont érdekes módon egyszerre heten is megkapták. Ez egy szintén 210 ezer forintos utalvány volt a 600 ezres turmixgéphez, ami így csak 390 ezerbe került, alkalmi áron. Ehhez ráadásul felajánlották a becézett tisztítógépeket is, teljesen ingyen. Mentek is szerződést írni az áldozatok, akik részletfizetési lehetőséget is kaptak. Mivel jómagam nem nyertem semmit, gyanús lettem, mert így is érdekelt a takarítógép. De nem adtak, mert kiderült, limitált széria.

Miután begyűjtötték a gépekre szóló aláírásokat, de nem eresztették még az elfáradt közönséget, következett a birkaprém takaró. Darabja 250 ezer forint, viszont örök életre szól. Ekkor a pult mögül plüssmacik kerültek elő. Laci cége ezt ajándékba szánta annak, aki a leggyorsabban tette fel a kezét. Összesen öt embernek adtak játékot, én viszont hiába próbálkoztam, Laci nekem nem adott plüssmacit. A játékok darabja elmondása szerint 25 ezer forint volt, ez lehet a program elején említett ajándékösszeg. A hangulat ekkor további magasságokba emelkedett: Laci hirtelen lelkendezve pakolta ki az emberek elé a 150 ezres gépet, két takarót és még egy macit. - Mindössze egyetlen apróságot kérünk cserébe a kedvezményesen kínált összes termékért, mert ugye nekünk is 40 százalékot kell adózni - hangsúlyozta, de hogy mi volt az az apróság, már csak egyesével árulták el a potenciális vásárlóknak. Nem sokkal később egy idős hölgytől érdeklődtem, hogy mit írt alá.

- Jól jártam: kétszázötvenvalahány-ezer forintot kell csak fizetnem, és minden az enyém lesz, amit mutattak az előbb. Szerencsére részletben is fizethetek, ezért aláírtam - mondta. Ha jól számoltam, hét emberrel kötöttek szerződést ezen a rendezvényen. Miközben fogadott nagynénémmel elhagytuk a termet, a „Bye bye lány” csendült fel a lejtátszón.

(Magyar Nemzet, 2014. július 12., szombat, 17. oldal)

Fidesz-közeli fogyasztóvédelem

Az állami MVM leányvállalata, az MVM Partner a Fogyasztóvédelmi Referens Képző és Közvetítő Központ (FRKKK) Kft.-vel kötött szerződést fogyasztóvédelmi referensképzésre tudtuk meg az állami energiacsoporttól. Az intézményt referenciái, árai és képzési időpontjai alapján választották ki. Közlésük szerint a társaságnál az MVM Partner fogyasztóinak kis száma és a már meglévő ügyfélszolgálati rend jelenleg egy fogyasztóvédelmi referens alkalmazását indokolja. (Az MVM Partner közvetlenül nem lakossági ügyfeleket, hanem cégeket-intézményeket lát el energiával.) A képzésben részt vevő munkatársuk jelenleg a jogi osztály minőségirányítási csoportjánál dolgozik. Feladatait később a társaság ügyfélkezelésébe illesztik. Tájékoztatásuk

szerint a kéthetes intenzív kurzus ára 175 ezer forint plusz áfa.

Magánál az MVM Zrt.-nél, illetve egyéb leányvállalatainál nem tartják szükségesnek fogyasztóvédelmi referens alkalmazását. Az MVM Zrt. esetében ennek az az oka, hogy a társaság nem folytat közszolgáltatási tevékenységet, ügyfélszolgálat működtetésére nem kötelezett. A tavaly az E.ON-tól megvásárolt Magyar Földgázkereskedőnek szintén nincsenek ügyfélszolgálati, munkatársai pedig jelenleg is ellátják a fogyasztóvédelmi referensek feladatait - érvelnek. Az MVM üzenetében nem említi a jelenleg 49 százalékos tulajdonában álló, hamarosan teljes egészében birtokába kerülő Főgázt, amely - az MVM Partnerrel ellentétben - szerepel az FRKKK számos nagy magyar cégcsoportot is magába foglaló nyilvános referencialistáján. Az MVM tárgyal az E.ON áram- és gázpiaci lakossági szolgáltatójának megvásárlásáról is.

Mint arról korábban beszámoltunk, az FRKKK tavaly alakult, néhány nappal azután, hogy Németh Szilárd fideszes „rezsibiztos” a parlamentnek benyújtott törvényjavaslatával kötelezővé tette bizonyos közszolgáltatóknak úgynevezett fogyasztóvédelmi referensek alkalmazását. Az FRKKK-t az érzékelhető szakmai múlttal nem rendelkező Asztalosné Miklós Julianna jegyzi. Az illetékeket a rokonaként ismert Asztalos Dávid fizette be, aki azonos lehet Németh Szilárd úgynevezett rezsimumkacsoportjának fidelitasos titkárával; az internetes domén bejegyzőjének neve megegyezik az Asztalos Dáviddal a Fidelitasban és a képviselői irodaházban együtt tevékenykedő Barkó Ivettével. A lapunk által feltárt súlyos összeférhetlenség-egyanúró az érintettek nem nyilatkoznak. A fogyasztóvédelmi referensképzés szabályait jelenleg is szigorító Németh Szilárd a felvetést baromságnak nevezte.

(Népszabadság, 2014. július 12., szombat, 10. oldal)

Vesztett a hatóság a rezsiperben

Pert nyert az Émász után az Elmű is az úgynevezett számlaperben. Az egy cégcsoporthoz tartozó két áramszolgáltatót a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) bírságolta meg még tavaly több társasággal együtt azért, mert a hatóság szerint a szolgáltatók nem a számukra előírt számlaképet alkalmazták. Az Émász négymillió forintos, az Elmű pedig nyolcmillió forintos pénzbüntetést kapott. A „bűnük” az volt, hogy nem narancssárga mezőben emelték ki a rezsimegtakarítások összegét a számlákon, és ezt azzal tetézték, hogy a hivatal szerint nem eléggé nagy betűkkel hívták fel a „kormány ajándékára” a fogyasztók figyelmét.

A két áramcég perre vitte az ügyet, s meg is nyerték azt. Miután hatóság az akkor érvényben lévő számlakép rendeletében nem írt elő sem színekódot, sem kötelező betűtípust. Így a társaságok nem is tudhatták pontosan, hogy mit szeretne tőlük a kormány. Emellett a rendelet időt sem hagyott a társaságoknak az átállásra. A jogszabály tavaly február 4-én jelent meg a Magyar Közlönyben azzal, hogy február 19-én már minden energiaszámlának az újonnan előírt módon kell kinéznie. A néhány napos határidő miatt előre borítékolható módon egyetlen áramszolgáltató társaságnak sem sikerült az előírt időpontra megváltoztatnia a számlái kinézetét, így mindegyik néhány milliós bírságot kapott, amit az Elmű-Émász cégcsoport kivételével be is fizettek.

A jogvita még nem ért véget, az NFH ugyanis nem nyugszik bele a mostani bírósági ítéletbe, ezért a Kúria elé viszi az ügyet. Az esetet jól ismerő elemzők szerint azonban - még Magyarországon is - kizárt, hogy az áramszolgáltatók elveszítsék a pert. A nem létező előírások, hanem „vélelmezhető jogalkotói szándék” be nem tartásáért ugyanis nem marasztalható el egyik vállalat sem.

(Népszava, 2014. július 12., szombat, 5. oldal)

Problémákat találtak sok hazai szemétszállítónál és távhőcégnél

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) témavizsgálata 41 lakossági hulladékszállító cég ügyfélszolgálatára közül 39 esetében tapasztalt valamilyen hiányosságot - írja a Népszabadság pénteki számában.

A lap írása szerint 24 távhőszolgáltatót is megvizsgáltak, közülük 15 bizonyult problémásnak.

A legtöbb visszásság az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén adódott, de akadtak hiányosságok a panaszkezelési rend betartásában is - számol be a Népszabadság.

http://hvg.hu/kkv/20140711_Hianyossagokat_talaltak_sok_hazai_szemets#rss

(HVG-Ecoline, 2014. július 11., péntek)

Szemétdolgozók: csak a gond van az ügyfélszolgálatokkal

A legtöbb visszásság az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén adódott.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) témavizsgálata 41 lakossági hulladékszállító cég ügyfélszolgálatára közül 39 esetében tapasztalt valamilyen hiányosságot - írja a Népszabadság pénteki számában.

A lap írása szerint 24 távhőszolgáltatót is megvizsgáltak, közülük 15 bizonyult problémásnak.

A legtöbb visszásság az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén adódott, de akadtak hiányosságok a panaszkezelési rend betartásában is - számol be a Népszabadság.

http://www.ma.hu/belfold/218593/Szemetdolgozok_csak_a_gond_van_az_ugyfelszolgalatokkal?place=srss

(ma.hu, 2014. július 11., péntek)

Megnyugodhatnak a balatoni halpusztulás miatt pánikolók

Összetett okokra vezethető vissza a balatoni halállományban történt tömeges pusztulás, annak mértéke folyamatosan csökken, a halmintákban kimutatott kórokozók emberre nem veszélyesek, a Balaton ökológiai állapota, vízminősége egyaránt kiváló - közölte egy szocialista képviselő írásbeli kérésére a földművelésügyi miniszter.

Fazekas Sándor - a parlament honlapján elérhető válaszában - kifejtette, a tömeges halpusztulás okának összetettségét bizonyítja, hogy a Nemzeti Élelmiszerlánc- biztonsági Hivatal (Nébih) Állategészségügyi Diagnosztikai Igazgatóságának laboratóriumai több, önmagában elhullást nem eredményező kórokozó és parazita jelenlétét is kimutatták, mely fertőzések az állatok immunstátuszának általános leromlására engednek következtetni. Az ellenálló képesség csökkenéséhez vezethetett, hogy a szaporodási időszakban az ívás nagy energiaigényű folyamatnak minősül; emellett az elhullásban a környezeti, időjárási tényezők is szerepet játszottak - írta a miniszter.

Fazekas Sándor válaszában hangsúlyozza: a Nébih közlése alapján, valamint a Magyar Tudományos Akadémia Balatoni Limnológiai Intézete hidrobotanikai osztályvezetője kijelentése szerint is kiváló a Balaton ökológiai állapota és vízminősége. Az Országos Tisztifőorvosi Hivatal álláspontja alapján is megerősíthető, hogy a kimutatott kórokozók egyike sem betegít meg embert, kizárólag halakra veszélyes.

Közölte, a tetemek összegyűjtéséről és elszállításáról a Balatoni Halgazdálkodási Nonprofit Zrt. folyamatosan gondoskodik. A kapott információk alapján az elhullás mértéke folyamatosan

csökken, friss tetemeket már nem találtak.

A tárcavezető kitért arra is: a Magyar Úszás Napját követő megbetegedéseket valószínűsíthetően humán calici vírus okozta, mely kizárólag embereket fertőz meg. E vírus állatok által közvetített terjedése kizárt, így az Emberi Erőforrások Minisztériuma szerint a tömeges megbetegedés és a halpusztulás között nincs kapcsolat - közölte Fazekas Sándor.

<http://www.tozsdeforum.hu/uzlet-2/gazdasag/megnyugodhatnak-a-balatoni-halpusztulas-miatt-panikolok/>

(Tőzsdefórum, 2014. július 11., péntek)

Nem csoda, ha nehézkes az ügyintézés a szolgáltatóknál

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) témavizsgálata 41 lakossági hulladékszállító cég ügyfélszolgálatára közül 39 esetében tapasztalt valamilyen hiányosságot - írja a Népszabadság pénteki számában.

A lap írása szerint 24 távhőszolgáltatót is megvizsgáltak, közülük 15 bizonyult problémásnak. A legtöbb visszacsúszás az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén adódott, de akadtak hiányosságok a panaszkezelési rend betartásában is - számol be a Népszabadság.

<http://www.tozsdeforum.hu/uzlet-2/gazdasag/nem-csoda-ha-nehezkes-az-ugyintezes-a-szolgáltatoknal/>

(Tőzsdefórum, 2014. július 11., péntek)

"Tizenöt évig dolgoztunk az új Polgári Törvénykönyvön"

Magyar Érdemrend középkeresztje a csillaggal kitüntetés vehetett át idén Weiss Emília, az ELTE jogi karának professor emeritusa az új Polgári Törvénykönyv kodifikációjával összefüggő tevékenysége, valamint példaértékű tudományos munkássága elismeréseként. Ez alkalomból beszélgettünk.

Édesapja ügyvéd volt. Predesztinálta ez valamennyire azt, hogy végül a jogi pályát választotta?

Nem kifejezetten. ’45-ben, az érettségim letételekor jutottam oda, hogy feltegyem a kérdést, hogyan tovább. Annyira bizonytalan volt akkor a világ, hogy a szüleim azt mondták, menjek kereskedelmi iskolába, ha van rá lehetőségem, mert az akkor is képesít valamire, ha nem tudok továbbtanulni. Én már ott is tanultam jogot, és amikor végeztem, a két pálya, a közgazdasági és a jogi egyetem között gondolkodtam. A jog már a középiskolában is tetszett, érdekelték ezek a kérdések. Édesapám nagyon hosszú ideig ügyvédkedett, de ő nem próbált befolyásolni, nekem ebben szabad döntésem volt. Sohasem merült fel, hogy a jogon kívül mással is foglalkozzon?

Nem. Megvan az ügyvédi vizsgám, van is valamennyi ügyvédjelölti gyakorlatom, de sohasem ügyvédkedtem. Már oktatóként szereztem meg, mert akkoriban olyan bizonytalan korszakban éltünk, hogy több lábon kellett állni. De már tanulmányaim vége felé is polgári jogi demonstrátorként dolgoztam, és soha nem volt más műfaj, ami ennyire érdekelt volna. Amikor nyugdíjba mentem, még akkor is maradtam a tanszéken professor emeritusként, és még elég sokáig tanítottam ilyen minőségben. Szokott még tanítani?

Éppen múlt héten a Jogi Továbbképző Intézetben tartottam egy továbbképzést, de egyébként már nem tanítok. Az új Polgári Törvénykönyvre tekintettel tart most az ELTE Jogi Továbbképző Intézete tanfolyamokat diplomás embereknek, akiknek a munkájukhoz ez szükséges. Ott van egy anyagrész, amelynek az előadására engem kértek fel, ezt mindig én tartom. Erre most igény van,

mert a diplomás embereknek is könnyebb meghallgatni, hogy mi változott, mint mindenben átrágni magukat. Elég nagy az érdeklődés, nemcsak az én előadásomra, az egész tanfolyam iránt. Az elmúlt években igen nagy részt vállalt a nemrég hatályba lépett új Polgári Törvénykönyv készítésében.

Igen, nagy munka volt ez. Rengeteg olyan anyagot, olyan kérdést ölel fel, amelyeket azelőtt nem a Polgári Törvénykönyv szabályozott. Azt hiszem, hogy mi, akik 10-15 éven át dolgoztunk ezen, a legtöbb kérdésben elégedettek lehetünk. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumban annak idején úgy vették át az általuk készített javaslatot, hogy hozzá se akartak nyúlni, úgy akarták elfogadtatni, ahogy van - aztán a parlamenti vita során kerültek bele olyan módosítások, amikkel mi kevésbé értettünk egyet vagy tartottunk indokoltnak. De ez vele jár a törvényalkotással, olyan még sohasem volt, hogy mindenki mindennel egyetértsen. A parlamenti vita során olyan témák módosultak, mint az élettárs megítélése vagy a családvédelem, de a szabályok összességében nem annyira. Vannak olyan kérdések, és ezt most nem kritikái éllel mondom, amelyekben az Európai Unióhoz kellett igazodni. Ilyen például a fogyasztóvédelem, mert bár korábban is voltak a magyar törvényhozásban olyan szabályok, amelyek kifejezetten ezzel foglalkoztak, de jellemzően azután születtek, hogy kapcsolatba kerültünk az Unióval. Nekem is van egy kisebb tanulmánykötetem, amely ezekkel a fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozik. Életszerűnek érzem, hogy ezeket a szabályokat átvettük. Ha jól tudom nemzetközi hatások is befolyásolták a kodifikációt.

Igen, bár sokszor elsősorban inkább azért vált mindez szükségessé, mert maga az élet változott meg. Ma már például Európában sehol nincs olyan szabály, hogy csak olyan címen lehet elválni, ha valamelyik házastárs vétkezett. Ez, amit vétkességi elvnek hívnak, kihalt, nincs már jelentősége. Átalakult, fejlődött a világ, ehhez kell alkalmazkodni. Mások lettek a családi viszonyok. A sok válás ma például már nem érdekel senkit, az viszont igen, hogy utána kinél lesz a gyermek, hogy milyen jogai vannak a másik félnek, és már nem a tartás körül forog a világ, hanem hogy megmaradjon a szülő kapcsolata a gyerekkel. Egy másik családjogi terület, ahol lényeges változások következtek be, az élettársi kapcsolat, a törvények most jutottak el odáig, hogy valahol a gyerek is benne legyen az élettársi kapcsolatban. A tények ellen hiába hozunk szabályokat. Azelőtt ez nem létezett, régen az volt a kérdés, jó erkölcsbe ütközik-e, ha valaki az élettársára hagyja a vagyont, az élettársi viszonyt meg úgy hívták, hogy vadházasság. A mai fiataloknak ez már nevetségesen hangzik, nem is hallottak róla. Ma ez egy természetes kapcsolat, és természetes az is, hogy az élettárs elismeri a gyereket. Mennyire sikerül szabályozni ezeket a kérdéseket európai szinten?

Vannak sajnos olyan kérdések, ahol hiába vagyunk tagjai mi is nemzetközi egyezményeknek, azokat egyszerűen képtelenség betartani. Például, hogy mi történik, ha a házastárs magával viszi a gyermeket külföldre. Korábban a bíróságnak kellett döntenie, most a gyámhatóságnak, de mit tud a hatóság csinálni? Megvizsgálják, mi a gyerek érdeke, de egy kívülálló, legyen az bíró vagy gyámhatóság, nem tudja eldönteni ezt a kérdést, hiba rájuk bízni. Ilyenkor a családjog mondhat akármit, ez egyszerűen nem jogi kérdés. Itt volt például az az eset néhány éve, amikor az apa elvitte a fiát Törökországba a magyar anyjától. Végül hazajöttek, valahogyan kijárta az anya. Aztán az iskolában ugyanúgy beszélt magyarul a gyermek, mint mindenki más, az anyjával viszont csak törökül volt hajlandó szóba állni. Ezzel is kifejezésre juttatta az apjához tartozását. A jog ebbe nem szólhat úgy bele, hogy kötelező a gyereknek az anyjával maradni. A végén aztán kénytelenek voltak megengedni, hogy az apa magával vigye a gyereket, hiszen általános elv, hogy a gyerek érdekeit kell figyelembe venni, pedig az apa egy csomó szabályt megszegett, hamis útlevelel vitte például ki a gyermeket. De a gyermek érdeke elsődleges. Az ilyen kérdéseket nagyon nehéz rendezni. Miért éppen a családjog kezdte ennyire érdekelni?

A pályám során nem csak családjoggal foglalkoztam, a kandidátusi fokozatom megszerzésekor például még egy szerződésjogi munkát írtam, a nagydoktori disszertációm pedig a házastársi öröklésről szólt. Amikor elindult az új polgári törvénykönyv megalkotása, munkabizottságokat hoztak létre, amelyek azokat a kérdéseket tárgyalták, amelyeknél úgy látták, hogy szükség van valamilyen módosításra. Én két munkabizottságot vezettem, a család- és öröklési jogit. Sem a tanításban, sem írásaimba nem szorítkoztam a családjogra. Tény, hogy hosszú évtizedekig én voltam a családjogi előadások felelőse, és részt vettem a kodifikációban is. Régebben a családjog nem volt uralkodó terület. Volt olyan kolléganóm, aki elhatározta, hogy családjoggal fog foglalkozni, és egy professzor megkérdezte tőle, értelmes ember létre miért akarja ezt csinálni.

Aztán egyre több probléma merült fel, megváltoztak a családi viszonyok, a házasságbontás, az egyik-másik házasságból született gyerekek és így tovább. Az élet úgy hozta, hogy rájöttek, nem lehet lenézni ezt az anyagrészt. Ma már a bíróságokon is önálló tanácsok foglalkoznak a családjoggal. Újabban inkább akörül voltak harcok, hogy a családjogot vegyük-e bele a Polgári Törvénykönyvbe, mert ez a terület 1952 óta külön állt. Az oktatás szintjén meg is maradt önálló anyagként, és nem hiszem, hogy ezen bárki változtatni akarna. Milyen nagyobb változásokat érzékelt a jogtudományban, az oktatásban karrierje során?

Megváltozott például a nyelvhasználat. Amikor én elkezdtem dolgozni, akkor még mindennek a német volt a nyelve, ma pedig az angol. Ma nem lehet úgy kimenni egy konferenciára, hogy ne angolul adjon elő az ember, hogy ne angolul reflektáljon a dolgokra. A Commission on European Family Law magyar képviselőjeként érdekesnek találtam, hogy a társalgás során a legtöbben még mindig németül beszélnek, hiszen ez egy idősebb generáció. Ez jelentős változás, de az egész tudományban érzékelhető.

Ami az oktatást illeti, amikor az 50-es években elkezdtem tanítani, a jog száműzött terület volt. A kar dékánja a pályaválasztási időszakban fiatalabb oktatókat küldött vidéki középiskolákba agitálni, hogy válasszák többen a jogot. Amikor én az első évfolyamomat tanítottam, három tanulmányi csoport volt egy évfolyamon, azaz 60-65 ember, most pedig húszon felüli tanulmányi csoport van. Fokozatosan nagyon erősen megnövekedett a hallgatóknak a száma. Aztán jött még az esti tagozat, a levelező tagozat, ez még növelte a számot. Hogy hogyan tudnak mind elhelyezkedni, arra nem tudok választ adni. Voltak sajnos olyan tanítványaim, akik elmondták, hogy amíg végeznek, úgy biztosítanak maguknak állást, hogy ők fizetnek azért, hogy alkalmazzák őket. És minél tömegesebb egy oktatás, a színvonal is annál lejjebb megy, ez szükségszerű. Nem mindegy, hogy nyolcvan vagy ötszáz ember van valahol. Ugyanakkor egyetértek azzal, hogy ha valaki megengedheti magának, akkor tanuljon tovább, hiszen minél több képzett ember van egy országban, annál jobb. És akkor már képezze magát olyan tárgyban, amire szükség is van. Pozitív változás az is, hogy nagyon sokan vannak, akik ki akarnak menni külföldre, nem itt hagyni az országot, hanem szerezni egy fél éves ösztöndíjat. Korábban erre egyáltalán nem volt lehetőség, most meg teljesen természetes, már hozzátartozik az életvitelhez. Egyre erősebb ez a tendencia, és ez biztos, hogy nagyon hasznos. A tanításban mit szeretett a legjobban?

Nehéz ezt megmondani. Vizsgáztatni senki sem szeret, olyan oktatót még nem látott a világ. Amit a legigazságtalanabbnak tartottam, az a felvételiztetés, mert ha van húsz bizottság, senki ne mondja nekem azt, hogy egyformán tudnak értékelni. És persze a felvételi nagyban azon is múlt, hogy mit hozott magával az iskolából, mit kapott ott. Szerettem viszont előadni, a gyakorlatot is szerettem, olyan hallgatókat irányítani, akik tudományos munkát akarnak végezni. Nem tudnám megmondani, mi áll hozzám a legközelebb. Pályája során számos elismeréssel jutalmazták, legutóbb éppen a Magyar Érdemrend középkeresztje a csillaggal kitüntetését kapta meg. Melyikre a legbüszkébb?

Nos, az ember mindig örül, ha elismerik a munkáját. Most ehhez a legutóbbihoz sokan úgy gratuláltak, úgy hívtak fel, hogy hát ezért tényleg megdolgoztam. És én ezt így is érzem, hiszen tizenöt évig dolgoztunk az új Polgári Törvénykönyvön. Egyetlen kitüntetésre sem érzem azt, hogy csak az ölembe hullott vagy protekcióból kaptam volna, mert soha semmilyen irányba nem voltam így elkötelezve. Jól esik az, ha elismerik a munkámat. Ha az ember ennyi évet él és dolgozik, összegyűlik néhány ilyen kitüntetés.

<http://www.edupress.hu/hirek/index.php?pid=egycikk&HirID=31067>

(edupress.hu, 2014. július 11., péntek)

Vidéken nyitott irodákat a Versenyhivatal

A Gazdasági Versenyhivatallal (GVH) úgynevezett versenyügyi tanácsadó irodákat indított Debrecenben, Egerben, Szegeden, Pécsen és Győrben. Az irodahálózat létrehozásának célja a

fogyasztók tájékozottságának, versenyjogi ismereteinek és fogyasztói tudatosságának növelése, a versenykultúra és a tudatos fogyasztói döntéshozatal kultúrájának fejlesztése.

Heti 20 órában

Az irodahálózatot közbeszerzés keretében építette ki a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, és december 31-éig működteti az irodahálózatot. Heti 20 órában várják a fogyasztókat ingyenes és közérthető szakértői tanácsadással. Ez mindenre vonatkozik, ami a gazdasági versennyel és a versenyjoggal, illetve a versenyjogi értelemben vett fogyasztóvédelemmel - a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal, a jogsértő összehasonlító reklámmal, az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásával - kapcsolatos.

Tanácsokat adnak

A fogyasztók postai úton, személyesen, telefonon és emailben kérhetnek segítséget. Az irodák a nem GVH illetékességű fogyasztói ügyekben is tanácsot adnak, indokolt esetben az illetékes szervekhez irányítják az érdeklődőket.

Az irodák elérhetőségei az interneten is megtalálhatóak.

<http://www.origo.hu/gazdasag/20140711-videken-nyitott-irodak-a-versenyhivatal.html>

(Origo, 2014. július 11., péntek)

Egy rezsicsatát megnyert az Elmű, a háborúnak még nincs vége

Jogerősen pert nyert az Elmű a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellen. A hatóság azért bírságolta meg az Elműt, mert nem elég nagy betűvel írta ki, mennyit spórolnak az emberek "a rezsicsökkentésnek köszönhetően." A hatóság nem hagyja magát, fellebbez a Kúrián.

A hatóságot eredetileg az is zavarta, hogy nem az előírt narancssárga színnel emelte ki a rezsicsökkentéssel megspórolt tételt az Elmű, így a két vétségért összesen 8 milliós bírságot szabott ki - idézi fel

a Népszabadság. A lap szerint a hatóságot azután nem zavarta, milyen színű a kiemelés, miután Németh Szilárd rezsibiztos azt nyilatkozta: nem fontos, hogy pont narancssárgával emeljék ki az érintett részt, csak színes legyen a háttér.

Azt viszont továbbra is kifogásolta a hatóság, hogy a betűméret nem volt elég nagy, ezzel álláspontja szerint sérült a fogyasztók tájékoztatáshoz való joga, így az Elműt 7,5 millióra büntette.

A rendelet tavaly februárban jelent meg a Magyar Közlönyben. A társaságoknak 15 napjuk volt arra, hogy átalakítsák az energiaszámlákat. Több cég jelezte, ilyen rövid idő alatt nem tudják teljesíteni az előírást, viszont a rezsiboks kivételével minden frissen előírt adatot feltüntettek.

A társaság perelt, majd nemrég másodfokon is nyert. A lap szerint a bíróság kimondta, az NFH hatáskör híján önmagában a számlaképrendelet betartását nem vizsgálhatja. A fogyasztók tájékoztatói jogát igen, viszont nem vették kellő súllyal figyelembe, hogy a rezsibokszon kívül az addigi számlán is minden adat rajta volt.

A hivatali új eljárás lefolytatására kötelezték. A bíróság szerint csak azért, mert a cég nem tartotta be rögtön és teljes körűen a számlaképrendeletet, az NFH nem szabhat ki bírságot. Azt valóban vizsgálnia kell, van-e olyan lényeges adat, amiről a fogyasztókat nem tájékoztatták, de a betű nagysága nem büntetési alap.

Miután a bírósági gyakorlat nem egységes, a hatóság a Kúriához fordul - nyilatkozta Fülöp Zsuzsanna, a hatóság szóvivője.

<http://vs.hu/egy-rezsicsat-at-megnyert-az-elmu-haborunak-meg-nincs-vege-0712>

(vs.hu, 2014. július 12., szombat)

Közel hatvanmilliós bírság az energiaszolgáltatóknak

Az energiaszolgáltatók eddig összesen közel 60 millió forint bírságot kaptak az idén - derül ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által közzétett jogerős határozatokból. A cégek hat hónap alatt 143 esetben sértették meg a fogyasztói érdekeket.

Dékány Lóránt

Összesen csaknem 60 millió forint bírságot szabott ki a lakossági energiaszolgáltatókra a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) január és június között - ennek 80 százaléka az E.On cégeit érinti. A német háttérű társaságot a fogyasztóvédelem 103 alkalommal marasztalta el, és az NFH honlapjára a napokban felkerült nyilvános határozatok szerint összesen 49,895 millió forint büntetéssel sújtotta. Az ugyancsak német kézben lévő Émász áramszolgáltató és hálózati cége mindössze 18 esetben járt el jogszerűtlenül, emiatt pedig 2,36 millió forint bírságot kellett befizetnie. Ennek közel háromszorosára büntette az NFH az olasz tulajdonú Tigáz cégeit: a társaság 15 elmarasztalás során 6,22 millió forintos számlát hozott össze. A francia GDF Suez és EDF Démász jóval kevesebb esetben sértette meg a fogyasztói érdekeket a hatóság szerint: előbbi 880 ezer, utóbbi 600 ezer forintot fizetett be hét hónap alatt az NFH számlájára. A jogerős határozatok között nincs olyan, amely budapesti székhelyű energiaszolgáltatóra vonatkozna.

A fogyasztóvédelmi szervezet a legtöbb esetben amiatt szabott ki bírságot a cégekre, mert nem időben, vagy nem megfelelően reagáltak a fogyasztói panaszokra. Ezen kívül megtörtént, hogy a szolgáltató olyan mérő alapján számolta el az ügyfél felhasználását, amelynek hitelessége már lejárt. Az energiacégek számos esetben számláztak túl a fogyasztóknak, vagy követtek el hibát a mérés során.

A legnagyobb egyszeri bírság az E.On-hoz kötődik: az NFH 6 millió forint büntetés és 176 ezer forint kötbér megfizetésére kötelezte a szolgáltatót hibás elszámolás miatt még májusban. A legkisebb bírság 15 ezer forint volt, és ugyancsak az E.On kapta, mert nem tájékoztatta fogyasztóját a panasztétel lehetőségének további fórumairól.

(Napi Gazdaság, 2014. július 14., hétfő, 2. oldal)

Internetes csalók

Fejér megye (str)- Hiába utalta a pénzt olvasónk, a mai napig nem látta azt a tévét, amit egy internetes áruházban vásárolt.

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

Mielőtt valaki a világhálón vásárol, győződjön meg arról, valóban létező céggel van-e kapcsolata - tanácsolja Schneider Istvánná, a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségé vezetője. Az ügy a feljelentést követően a rendőrségen van. (Részletek A riet és a csalók hálójában címmel a 6. oldalon.)

Fejér megye (str) - Egyre többen vásárolnak az interneten, egyre többen kerülnek csalók hálójába. Panaszosunk is a rendőrségen kötött ki, miután nem érkezett meg a televízió, amit rendelt.

Egy online vásárlási szokásokat kutató magyar vizsgálat szerint az internetezők 72 százaléka, 3,4 millió magyar vásárolt már online, ami 217 milliárdos összfordalmat 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 vásárlók 58 százaléka utánvétes fizetést választ, s csak a maradék fizet átutalással a jelenleg 5400 magyar nyelvű webáruházban. A körültekintő vásárlás valóban fontos, hiszen nem könnyű kiszűrni a csalókat, nyomukba eredni pedig még nehezebb.

A Fejér megyei kistélepülésen élő Váradi Anna is a pechések 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 árszínhasonlító oldalon, hol mennyibe kerül. Ott láttuk e cégnek az ajánlatát, ahol nem gyanúsán, tehát jó 5 ezer forinttal kedvezőbb árat tüntettek fel, mint a többiek. 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. Elutaltam a pénzt, s jött a visszaigazoló e-mail, hogy 5 munkanapon belül szállítják a tévét. 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 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 majd harminc emberre akadtam, akik hasonlóan jártak, mint én. Sorban tettem feljelentést, ezért úgy döntöttem, én is megteszem.

Annának közel 70 ezer forintja bánja, 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 fíiem 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 - tette hozzá. 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. A fogyasztóvédelethez rendszeresen, érkezik panasz ilyen ügyekben, ezért valóban érdemes körültekintően kattintani.

(Fejér Megyei Hírlap, 2014. július 9., szerda, 1+6. oldal)

Jogsértő díjemelés miatt ismét bankokat bírságolt az MNB

Korábbi hasonló intézkedései után újabb 71,75 millió forint bírságot szabott ki az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa (PST) 10 pénzügyi szervezetre, amelyek jogszerűtlen módon emelték meg a fogyasztókat terhelő díjakat és költségeket.

Ugyanakkor 10 intézmény esetében a vizsgált időszakban vagy nem történt díjemelés, vagy annak végrehajtási módja megfelelt a hatályos jogszabályi előírásoknak. A márciusban megbüntetett piaci szereplők eddig közel 3,12 milliárd forint jogsértően elvont díjat fizettek vissza mintegy nyolcszáz ezer magyarországi fogyasztónak.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) az elmúlt időszakban - korábbi bejelentésének megfelelően - újabb pénzügyi szervezeteknél folytatott le fogyasztóvédelmi vizsgálatot arra vonatkozóan, hogy az érintett piaci szereplők 2012. január 1-je és 2014. április 25-e közt a jogszabályokkal összhangban változtattak-e egyoldalúan konstrukcióik díjain, jutalékain vagy költségein. Emlékeztet: a jegybank a jogszerűtlen módosítások miatt 35 pénzügyi szervezetre összesen közel 1,2 milliárd forint bírságot szabott ki 2014 márciusában (Milliárdos jegybanki bírság a jogsértően díjat emelő pénzügyi szervezeteknek).

Az MNB a díj- és költségemelkedés témakörében elmúlt időszakban lezárt vizsgálatait során 10 pénzügyi szervezet esetében állapított meg jogsértést - derül ki a jegybank ma publikált

határozataiból. A jogsértések ezúttal is a következők voltak: 1) hiányzott a díjmódosításra lehetőséget adó, meghirdetett ok-lista a szerződésben, üzletszabályzatban vagy az általános szerződési feltételekben; 2) a kedvezőtlen szerződésmódosítást annak hatályba lépése előtt kevesebb, mint 2 hónappal hirdették meg; 3) a kedvezőtlen szerződésmódosítás hatályba lépése előtt 2 hónappal nem tájékoztatták a fogyasztókat ingyenes felmondási jogukról; 4) elmulasztották közölni az ügyfelekkel a díjmódosítás okát; 5) az egyoldalú kedvezőtlen szerződésmódosítás új díjfajta bevezetésével történt; 6) korábbi "díjmentes, ingyenes, 0 forintos" tranzakciót tettek fizetendővé, ami szintén új díj bevezetését jelenti; 7) megváltoztatták a díjszámítás módját.

Mindezek nyomán az MNB 10 pénzügyi szervezet számára tiltotta meg a jogsértő magatartás folytatását, összességében 71,75 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki számukra, s közülük 9 szolgáltatót kötelezett a jogsértően elvont díjtöbblet fogyasztóknak történő visszafizetésére is. Egy esetben nem kötelezte az MNB visszafizetésre a szolgáltatót, mivel a vizsgálat időtartama alatt már igazoltan teljesítette a visszafizetést. Az egységes elvek szerint meghatározott bírságösszegeknél a jegybank ezúttal is figyelembe vette a jogsértés súlyát, fogyasztókra gyakorolt hatását, gyakoriságát, a jogsértő díjak és tranzakciók számát, illetve az azokkal sújtott fogyasztói kör nagyságát is.

A korábbi időszakhoz képest több esetben alacsonyabb bírságtételek oka, hogy a jogsértések kisebb intézményekhez köthető, amelyek részben inkább vállalati bankolással foglalkoznak, így egyenként kevesebb fogyasztót érintettek, akiktől kisebb mértékű díjat is vontak el jogszerűtlenül.

A megbírságolt intézmények és a bírságok összege:

Pénzügyi szervezet megnevezése

Bírság összege

AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe

47 500 000 Ft

Széchenyi István Hitelszövetkezet

5 500 000 Ft

BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe

3 500 000 Ft

MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.

3 000 000 Ft

Szentesi Hitelszövetkezet

3 000 000 Ft

Commerzbank Zrt.

2 500 000 Ft

Magyar Vidék Hitelszövetkezet

2 000 000 Ft

Tiszántúli Első Hitelszövetkezet

1 750 000 Ft

EvoBank Zrt.

1 500 000 Ft

Széchenyi Kereskedelmi Bank Zrt.

1 500 000 Ft

Ugyanakkor 10 intézmény esetében a vizsgált időszakban vagy nem történt díjemelés, vagy a díjemelés végrehajtásának módja megfelelt a hatályos jogszabályi előírásoknak.

A következő intézmények esetében nem történt jogsértés:

Magyar Cetelem Bank Zrt.

Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.

Porsche Bank Hungaria Zrt.

Sberbank Magyarország Zrt.

Banif Plus Bank Zrt.

KDB Bank Európa Zrt.

Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.

UniCredit Bank Hungary Zrt.

Somogy Takarékszövetkezet

Hatvan és Vidéke Takarékszövetkezet

Mint ismeretes, a márciusban intézkedéssel sújtott pénzügyi szolgáltatóknak 2014. június 15-ig kellett összesíteniük és jelenteniük a jegybank felé, hogy mekkora mértékű jogosulatlanul elvont díjat fizettek vissza jelenlegi és a vizsgálat időszakában velük kapcsolatban álló korábbi ügyfeleiknek.

Az MNB összesítése szerint a visszafizetésre kötelezett 33 pénzügyi szervezet közül 27 pénzügyi szervezet összességében mintegy 3,12 milliárd forintnyi összeget térített vissza közel 800 ezer fogyasztónak. Eszerint a jegybanki intézkedéseknek köszönhetően egy lakossági fogyasztó átlagosan közel 4 ezer forint jogosulatlanul elvont díjat kapott vissza. Hat további pénzügyi szervezet - közöttük jelentős piaci szereplők - esetében ugyanakkor a szolgáltatók által kezdeményezett bírósági eljárás felfüggesztette a díjvisszafizetések végrehajtását. E fogyasztók akkor kaphatják vissza pénzüket, ha a bírói testületek ítéletei is megerősítik az MNB határozatainak jogszerűségét.

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/315030/Jogserto-dijemeles-miatt-ismet-bankokat-birsagolt-az-MNB>

(profitline.hu, 2014. július 14., hétfő)

Erre ügyeljen, ha nem akar tovább hűségese lenni a telefonjához

A hűségidő lejártá előtt a szerződés megszüntetése súlyos összegekbe kerülhet. Erre figyeljen!

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások területén szinte mindenki találkozott már a hűségidő fogalmával, amely a gyakorlatban egyet jelent a határozott időtartamra kötött szerződéssel. A szolgáltatók erre tekintettel alakítják ki a termékeikre vonatkozó akcióikat, az igénybe vehető árengedményeket, a pluszszolgáltatások körét. A vállalkozások tehát díjazták azt, hogy egy fogyasztó egy vagy két évig az előfizetőjük marad.

A hűségi szerződésből azonban nem csupán előnyök származnak: a határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó különleges szabályok miatt az előfizetés határozott idő lejártá előtti megszüntetése során a fogyasztók nem várt nehézségekbe ütközhetnek.

A hűségi szerződésekkel, különös tekintettel a felmondásukkal kapcsolatban az elmúlt időszakban több panasz érkezett a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez, erre tekintettel az alábbiakra hívják fel a figyelmet.

A panaszosok határozott időre szóló előfizetői szerződést kötöttek, telefon-, internet- vagy televízió szolgáltatás igénybe vételére. Vállalták, hogy a szolgáltatásra meghatározott ideig előfizetnek, cserébe a szolgáltatók különféle kedvezményeket nyújtanak részükre. A fogyasztók számára kedvező helyzet áll elő, hiszen például ingyenesen kaphatnak készüléket, akciós percdíjakon beszélhetnek, gyorsabb internetkapcsolattal rendelkezhetnek, vagy éppen olyan csatornákon nézhetik kedvenc filmjeiket, amelyek korábban nem szerepeltek az általuk választott csomagban.

A fogyasztók tehát új előfizetői szerződésükkel a zsebükben elégedetten távoztak a szolgáltató ügyfélszolgálatáról. Problémájuk adódott azonban akkor, amikor valamilyen oknál fogva – például költözés, más szolgáltató kedvezőbb ajánlata vagy a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt – az egy- vagy kétéves hűségidő lejártá előtt fel szeretnék volna mondani előfizetői szerződésüket. Ekkor szembesültek azzal, hogy a hűségi szerződés megszüntetése akár súlyos összegekbe is kerülhet.

Legfeljebb 24 hónap lehet a hűségidő

A vonatkozó jogszabály értelmében határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szolgáltató köteles felajánlani a határozatlan, valamint a 12 hónapig tartó előfizetői szerződés megkötésének a lehetőségét. Ez azt jelenti, hogy amennyiben az előfizető nem a határozatlan időtartamú szerződést választja, úgy legfeljebb két évre köteles vállalni

azt, hogy a szerződést rendes felmondással nem szünteti meg. A hűségidő legfontosabb ismérve tehát, hogy az előfizetés megszüntetésére eltérő szabályok vonatkoznak, mint egy határozatlan időre szóló szerződés esetében.

A felmondás esetei

Amennyiben az előfizető a határozott időtartam lejárta előtt felmondja a szerződést, a szolgáltató – általában kötbér formájában – követelheti az igénybe vett kedvezményeket, amelyeket a hűségidőre tekintettel nyújtott az előfizető számára.

A szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Főszabályként tehát elmondható, hogy a hűség szerződés csak "szankciósan" szüntethető meg.

A hűség szerződés felmondásának másik esetében az előfizetés felmondását a szolgáltató jogsértése indokolhatja.

Amennyiben például a szolgáltató a fogyasztó által bejelentett hibát nem tudja harminc napon belül kijavítani, vagy az előfizető által kedvelt csatorna jogszerűtlenül kikerül a csomagból, az előfizető – csatornamódosítás esetén az erről szóló értesítéstől számított 15 napon belül – kötbérfizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a hűség szerződést. A szolgáltató ugyanis a csatornák összetételében változtatást kizárólag úgy eszközölhet, hogy a módosítás az általános megkötéseken túl az alábbi két feltétel közül még pluszban valamelyiknek megfelel:

a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt;

az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolja.

Nem mondhatja fel szankció nélkül az előfizető a szerződést akkor, ha a módosítás a hűségidőre tekintettel járó kedvezményeket nem érinti, például a módosítás a percdíjakat érinti, de az előfizető a készüléket kapta a hűség fejében ingyen. Amennyiben a módosítás a kedvezményeket érinti – például a szolgáltató áremelést hajt végre az előfizető által "akciós áron" igénybe vett percdíjak vagy a csomagok tekintetében –, az előfizető felmondása miatt a szolgáltató nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Mire figyeljünk?

Álmaink telefonjának megvétele vagy egy igen kedvezőnek tűnő csomagajánlat kiválasztása előtt minden esetben célszerű tájékozódni az előfizetői szerződés részleteiről.

Lehetőség szerint a meghirdetett akciós feltételeket mentsük el, a képernyőn megjelenő információkat rögzítsük a későbbi bizonyíthatóság érdekében.

Érdemes tanulmányozni a szolgáltatók tájékoztatóit, valamint az általános szerződési feltételeket annak érdekében, hogy a lehető legtöbb információval rendelkezünk az általunk kiválasztott készülékkel, illetve szolgáltatással kapcsolatban. A megfelelő információk birtokában ugyanis el tudjuk dönteni, hogy az adott szolgáltatást a rá vonatkozó feltételekkel igénybe kívánjuk-e venni vagy sem.

Mindig vegyük számba, hogy a vállalt időszakban valóban szükségünk van-e a termékre, szolgáltatásra (nincs-e tervben költözés, szolgáltatóváltás, hosszabb idejű távollét stb.).

Vita esetén hova fordulhat?

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos vitás kérdések rendezése minden esetben bírósági útra tartozik.

Amennyiben tehát az előfizető és a szolgáltató között probléma merül fel a felmondással, valamint az esetleges kötbérfizetési kötelezettséggel összefüggésben, az előfizető igénye érvényesítésére a vállalkozás székhelye szerint illetékes bíróságon kezdeményezhet peres eljárást. Ezenfelül pedig a lakóhelye szerint illetékes békéltető testület eljárását kezdeményezheti, melynek keretében az ügy bíróságon kívüli, ingyenes és gyors megoldását eszközölheti.

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/husegido-a-hatarozott-ideju-szerzodesekrol-1236755>

(Mno.hu, 2014. július 14., hétfő)

Amit a napszemüvegekről tudni érdemes

A fogyasztóvédők rábukkantak néhány silány minőségű szemcsire. Olyanokra, amelyek talán többet ártnak, mint használnak. Emiatt összeszedték a legfontosabb tudnivalókat.

A napszemüveg a káros ultraibolya sugárzás elleni védekezés egyik legfontosabb eszköze. A napsugárzás széles spektrumából a látható fény mellett ugyanis ultraibolya és infravörös fénysugarak is érkeznek.

Ezek közül az infravörös sugárzás (780-5000 nm) szűrése nem indokolt, mivel egészségkárosító hatása bizonyítottan nem jelentős. Az ultraibolya sugárzás hullámhossz szerint három részre osztható - UV-C (100-280 nm), UV-B (280-315 nm), és UV-A (315-380 nm) -, mely közül az ózonpajzs az UV-C sugárzást teljes egészében, az UV-B sugárzást részben szűri ki, az UV-A sugárzást pedig nem szűri.

Mindemellett a látható fény szűrése is fontos, tekintettel arra, hogy a túl erős illetve túl gyenge fény nehezíti a látást: erős fény hatására csökken a szem kontrasztérzékenysége, nehezebbé válik az érzékelés, ugyanakkor a látható fény bizonyos mennyiségére szükség van a megfelelő látáshoz.

Napszemüveg vásárlásakor a következő szempontokat ajánlatos figyelembe venni:

A napszemüveg legyen ellátva "CE" jelöléssel.

Éles szélék, kiálló pontok, amelyek túlzott irritációt vagy sérülést okozhatnak, ne legyenek a napszemüveg olyan részén, amely érintkezik vagy érintkezésbe léphet a felhasználóval a viselés időtartama alatt.

A napszemüveg lencséjén nem lehet olyan sérülés, anyaghiba (pl.: karcolás, matt pötty, légbuborék, stb.) ami ronthatja a látást.

A napszemüveg a lehető legkisebb mértékben korlátozhatja a felhasználó látóterét és látását. A színezett lencsék fontos kritériuma, hogy minél kevésbé változtassák meg a természetes színharmóniát és a napszemüveggel érzékelt optikai kép ne-, vagy csak kevésbé (de ne nagyon zavaróan) változzon meg.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ezeket a termékeket már kivonta a forgalomból. További képekért kattintson ide vagy a képre!

Azokat a napszemüvegeket, amelyek 8 % alatti látható fényáteresztést valósítanak meg, nem szabad vezetéshez használni a balesetveszély miatt. (Ezt a címkén fel kell tüntetni és 4. kategóriás termékként kell forgalomba hozni.)

A napszemüveg keretén vagy levehető címkén vagy csomagolásán lévő tájékoztató az alábbi jelölések feltüntetése szükséges a CE jelölés mellett:

http://kapos.hu/hirek/egeszsegugyi_anyagok/2014-07-14/amit_a_napszemuvegekről_tudni_erdemes.html

(kapos.hu, 2014. július 14., hétfő)

Újabb rezsipont a fővárosban

Az MSZP szerint az információs irodák helyett krízisközpontokat kellene nyitni

Újabb rezsipont nyílik a nagy érdeklődés miatt Budapesten; a kirendeltségeket január óta több mint 4500-an keresték fel, a fővárosi információs irodához 1500-an fordultak - jelentette be a Fidesz szakpolitikusa. Németh Szilárd a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság épületében tartott tegnap sajtótájékoztatót, ahol emlékeztetett: június 27-én az Országgyűlés elé került egy törvényjavaslat, amely a rezsipontok feladat- és hatáskörének kiterjesztését is tartalmazza azért, hogy minden rezsicsökkentéssel érintett közszolgáltatással kapcsolatban elintézhessék ügyeiket az

emberek. Ezt a tervezet általános vitáján mindenki támogatta.

Mint kiderült, a kirendeltségeken elhangzó panaszok közül az egy~c leggyakoribb, hogy miután a fogyasztó kilépett az, egyetemes szolgáltatásból - például egy nagy távközlési céggel kötött gáz- vagy villamosenergia-szolgáltatási szerződést -, jelzi, hogy nem érzi a rezsicsökkentés hatását - idézte a képviselőt az MTI, aki azzal folytatta: ők nem is érezhetik, mert ezekben az esetekben szabadpiaci szerződésekről van szó, „az egy más kérdés, hogy erről elfelejtették őket tájékoztatni”, amiért már büntetett is a hatóság. Németh Szilárd felhívta az érintettek figyelmét, hogy a szerződés-felmondási határidő letelte után bármikor visszatérhetnek az egyetemes szolgáltatás körébe. A kormánypárti politikus jelezte, ha az Országgyűlés elfogadja a júniusban benyújtott törvénymódosítási javaslatát, akkor erősödhet a fogyasztók védelme, és a jogszabály ösztönzőleg hat majd a tudatos fogyasztói magatartás kialakítására, megerősítésére.

A sajtótájékoztatón után a szocialisták közleményben reagáltak Németh Szilárd szavaira. Szerintük a rezsipontok helyett krízisközpontokat kellene kialakítani, mert milliók élnek a létminimum alatt az országban.

(Magyar Nemzet, 2014. július 16., szerda, 3. oldal)

Megint T, ezúttal Home

Mai T-ügyfelelünk januárban upgradelte az IPTV-előfizetését, amit a Végeláthatatlan Ügymenet kalandcsomaggal is megfejtelt neki a kedves szolgáltató, miután félrekezelt valamit az adminisztrációban. Erre az ügyfél hálás, hogy több is jutott neki, mint a Nóta Tv meg a Sport1 HD? Nem hálás. Most komolyan, olyan nagy dolog az, hogy a Végeláthatatlan Ügymenet részeként először lekapcsolták a szolgáltatást, majd felbontották a szerződését! Főleg, hogy egész közel a megoldás: ha beviszi nekik a vevőegységet, akkor az új szerződéshez egyből visznek is egy másikat!

Sziasztok!

Van egy sztorim, szerintem megérné publikálni.

2014. januárjában reklamáltam a T-home-nál, hogy IPTV előfizetésem havidíja drágább lett. Azt a tájékoztatást kaptam, hogy ennek oka: lejárt a kétéves hűségidő és ettől automatikusan megnőtt a havidíj összege. Megoldás: újabb két évet írok alá és szerződést kötünk mondjuk a Családi + HD csomagra, ami 17 HD csatornával olcsóbb lesz, mint a korábbi, HD csatornákat nem tartalmazó csomagom. Heuréka, 8000 Ft helyett 5390 Ft havi díjért 17 HD csatornám is lesz. Telefonon pár perc alatt megrendeltem a csomagváltást, újabb két év hűségidővel, távszámlás elektronikus számlázással.

Következő hónapban jött az értesítő emailen, hogy távszámlám érkezett, itt és itt léphetek be, hogy a számláimhoz hozzáférjek. Nem tudtam belépni, mert – mint utólag kiderült – az első tájékoztató levél valami hiba folytán nem tartalmazta a belépéshez szükséges ideiglenes jelszót. Jelszóemlékeztető sem működött, mert egy olyan kérdést tett fel, amit sosem adtam meg, hiszen a Távszámla profilt nem én hoztam létre, hanem a T-home. Hosszú tortúra után végül sikerült telefonos segítséggel belépni (a T-home ügyfélszolgálat telefonon tájékoztatott a biztonsági keresztkérdésre adandó általános válaszról, melyről egyébként sehol, semmilyen formában nem voltam előzetesen tájékoztatva).

Akkor láttam meg, hogy már két havi számlám is van a távszámlában, de mindkettő kb. háromszoros összeget tartalmaz, mint amire én előfizettem. (13.000 és 15.000 Ft-ok) A számlák átvizsgálásakor kiderült, hogy az új szolgáltatási csomag mellett véletlenül a régit is számlázták tovább, ráadásul olyan tételekkel (pl. internet), amire sosem fizettem elő.

Újabb reklamáció következett a telefonos ügyfélszolgálaton. Jeleztem, hogy nem áll módomban a számlákat befizetni (melyekről közben már fizetési felszólítást is kaptam), mert nem azt tartalmazták, amire előfizettem. A diszpécser elismerte, hogy itt bizony valami hiba van tényleg, de ő ebben nem tud segíteni, mert ma szombat van, és az az osztály, mely a számlákkal foglalkozik, csak hétköznap dolgozik. Továbbítja a problémát az illetékeseknek, akik hétköznap kivizsgálják.

Hetek teltek el, semmi válasz, ám jött egy újabb számla, fizetési felszólítással, a reklamációra reakció semmi.

Később újra reklamáltam telefonon, de akkor már június volt, a szolgáltatás rég kikapcsolva, nem fizetés miatt. Akkor az a diszpécser is elismerte a hibát, sőt megjegyezte, látja a korábbi reklamációm, és közölte, a kollégája valószínűleg hibát követett el, a kérésem nem lett továbbítva az illetékes osztálynak. Ő viszont elindította a számlareklamációt, mely véleménye szerint teljesen jogos volt. Kértem, addig is legyenek szívesek visszakapcsolni a szolgáltatást, hiszen még mindig nem kaptam valós adatokat tartalmazó számlát, tehát nem az én hibámból nem lett a számla befizetve, vagyis úgy érzem, a korlátozás igazságtalan. A válasz az volt, hogy azt nem lehet, mert idő közben felbontották a szerződésemet is, amit újrakötni nem lehet, csak újat kötni lehet.

Tájékoztattott arról (most figyeljtek), hogy a szolgáltatás újraindítása csak az alábbi módon lehetséges:

ő elindítja a számlareklamációt

azt kivizsgálják, ami egy max. 30 napos folyamat (ezalatt továbbra sincs szolgáltatás)

ha megállapítják a hibát, jóváírják a hibás összeget és a tényleges fizetendő összegről küldenek egy összegű csekket postán ha azt befizetem – mivel időközben már felbontották a szerződésemet is – csak úgy lehet visszaállítani a szolgáltatást, ha a jelenlegi vevőkészülékeket én kiszerelem, és én a saját költségemen és az én munkaidőmben beviszem az ügyfélszolgálatra és leadom. Ezután ők kihoznak a helyszínre egy másik tök ugyanolyan készüléket és beüzemelik egy új szerződéssel. Mert: a régi készülék sorszámát az új szerződéshez párosítani NEM LEHET.

Amíg én nem viszem be az eszközöket leadni, addig nem indulhat az újrakötött szolgáltatás

Időközben a számlareklamációmra postai választ kaptam. (CSATOLTAM). Ebben elismerik a tévedést, tájékoztatnak, hogy jóváírták a hibás összegeket és sajnálatukat fejezik ki. De tájékoztatnak a fennálló tartozásomról is, AMI KÉTSZER ANNYI, MINT A VALÓS.

4 havi működő (5390 Ft-os) szolgáltatásra 41.945 Ft-ot követelnek!

Újabb reklamáció telefonon, mely során kiderült, hogy arra az időszakra is követelik a havidíjat visszamenőleg, mely hónapokban nem is volt szolgáltatás, hiszen az ki volt kapcsolva a be nem fizetett, elrontott számlák miatt. Most újabb reklamáció, újabb kivizsgálás, várjak a válasza. Közben továbbra sincs szolgáltatás...

Tehát összefoglalva: előfizettem valamire, hibás számlákat kaptam, amiket nem fizettem be hanem megreklamáltam. Eközben az elmaradt befizetések miatt kikapcsolták a szolgáltatást (pedig ők hibáztak), és most, miután elismerték a hibájukat, követelik a kikapcsolt időszakra is a havidíjakat. A legfelháborítóbb, hogy ha lennék olyan hülye, hogy ezt kifizetem, még akkor sem lenne továbbra sem tv-m, csak ha a régi eszközt én magam kiszerelem, beszállítom nekik, és majd ezután ők hoznak újat és beszerelik.

Elfogadom, hogy ahol emberek dolgoznak ott hiba is történik, én magam is követek el hibákat, sőt én is állítottam már ki véletlenül hibás számlát ügyfeleimnek. De kérdezem én: Ha hibát követnek el és ezt elismerik akkor

- ha már muszáj eszközt cserélni a rugalmatlan rendszerük miatt, miért nem az rohangál az eszközökkel a munkaidejében, aki elrontotta a számlázást?

- ha mégis nekem kell majd rohangálni, ugye kiszámlázhatom az órabéremet + a szállítással kapcsolatos költségeimet, illetve az eddigi 30-40 perces telefonbeszélgetések idejét, melye a munkámtól vette el a kapacitásomat?

- követelhetek kártérítést a szolgáltatás felfüggesztése miatt, ugye?

- hogy merészelnek a kikapcsolt időszakra havidíjat követelni, miután elismerték, hogy ők állítottak ki rossz számlát?

- hogyan lehetséges, hogy előfizetni néhány perc alatt lehet telefonon, de a számlareklamáció 30 napos ügyintézés és postai levelezés során, a szerződés újrakötés pedig eszköz cserével működik csak?

Az ügyben kártérítési igényt nyújtok be és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulok, a DAS Jogi Biztosító segítségével.

http://homar.blog.hu/2014/07/15/megint_t_ezuttal_home

(homar.blog.hu, 2014. július 15., kedd)

A nagy nap: egy év után online pénztárgép érkezik

Már annál a szerviznél van az online pénztárgépe, ahol megrendelte, csak el kell hozni és beüzemelni - "jelentette" örömmel egy Balaton-parti kereskedő. Egyéves "harca" zárul ezzel le az onlinekasszáért, úgy, hogy minden határidőt és előírást betartott, mégsem jogosult az ötvétezer forintos állami támogatás igénybevételére, mert annak meg már lejárt a határideje.

- Két előlegrszámlát kaptam eddig a forgalmazótól, amikor rákérdeztem, hogy mennyi lesz a végösszeg (180 ezer forintra számítok egyébként), akkor azt felelték: azt csak átvétel után tudják majd pontosan megmondani - így a tóparti vállalkozó. - Jól néznénk ki, ha én is így kereskednék, aligha volna már vevőm...

Arról már nem is beszélek, hogy a nyári szezon kellős közepén vagyok kénytelen ezzel bajlódni. Amikor forgalomba állították a százezredik kasszát, volt tortás ünneplés, remélem, ezzel nem a vállalkozókat akarták bosszantani; azokat, akik végigjárták a tortúrát a pénztárgépek beszerzése érdekében (határidő-módosítások, kasszatípusok forgalmazási engedélyének utólagos visszavonása, emiatt új megrendelés leadása és így tovább), vagy azokat, akiknek még meg sem érkezett az amúgy időben megrendelt kasszájuk.

Kiskereskedőnk abból, hogy vállalkozók ezreinek mégsem biztosítja az állam a beígért támogatást (holott minden előírást, határidőt betartottak), azt a következtetést vonja le: a szép szavakon túl valójában aligha segítik a kis- és középvállalkozókat. Két saját példát hozott még föl ennek illusztrálására. A közelmúltban szembesült vele, hogy sem a bankok által jogtalanul beszedett tranzakciós illetékem jár neki vissza, sem fogyasztóvédelem nem illeti meg, azért, mert vállalkozó...

A legfrissebb adatok szerint egyébként 130 ezer kassza állt eddig működésbe, a forgalmazóknál vesztegel még néhány ezer, néhány tízezer megrendelés.

<http://sonline.hu/cikk/562871>

(sonline.hu, 2014. július 15., kedd)

Festipay-esetek 1.

A fesztiválokön bevezetett kártyás fizetési rendszer az utóbbi évek egyik legjobb találmánya. Jó a pultosoknak és a jó a népek is, mert gyors, egyszerű, nem kell aprópénzzel vacakolni, és ha elveszik, akkor is csak a kártyának annyi, ha regisztrálva volt, a rajta lévő pénz megmarad. Elvileg. Gyakorlatilag Istvánnak ezt nem sikerült megvalósítania. Ami addig a részíg érthető is, hogy ellassúzta a letiltást. De, hogy utána miért nem kapta meg a kártyán maradt összeget, azt ki érti?

Tisztelt Cím!

A Balaton Sound-on, július 11-én pénteken ellopták a 183004680891 számú festipay kártyámat a zsebemből. Telefonon nem sikerült letiltani (valószínűleg az én készülékemben volt a baj, eddig az én saram) úgyhogy elsétáltam a Helpdesk bódéhoz.

Itt már sikeresen letiltásra került a kártya és tájékoztattak, hogy a rajta lévő 17 ezer valahányszáz forintot már lehívta a "megtaláló" (ez volt a pontos szóhasználat) a kártyáról, ugyanakkor vissza is töltött 7 ezer forint körüli összeget (nem emlékszem a pontos számra) és ez a feltöltés készpénzzel történt.

Nem kaptam új kártyát, sem a már letiltott kártyán lévő összeg sem lett átvezetve, ellenben megkértek, hogy fáradjak vissza fél óra múlva. Nem teljesen értettem, hogy mi lesz más fél óra múlva, de nem vitatkoztam, körülbelül 50 perccel később vissza is tértem.

A helyzet természetesen nem változott, adott volt a letiltott kártyám rajta 7 ezer forinti összeggel.

Legnagyobb megdöbbenésemre közölték velem, hogy ezt az összeget nem kapom vissza(!) A miértről ésszerű, logikus vagy bármennyire elfogadható tájékoztatást nem kaptam. a Magyarázat az volt, hogy a "megtaláló" majd biztosan odasétál a letiltott kártyával és akkor értesítenek (felírták a nevem és a telefonszámom). Próbáltam jelezni, hogy ez szerintem nem túl életszerű, de semmi esélyem nem volt, 3 fő helpdeskes egymás közötti konzultálásának is az lett az eredménye, hogy nem kapom vissza és kész.

Azért az nekem elég logikusnak tűnik, hogy ha valaki lenyúl egy kártyát és azt letiltják, nem rohan a helpdesk bódéhoz hanem egyszerűen kidobja.. Ahogy ez valószínűleg történt is, mivel semmilyen értesítést nem kaptam péntek óta, a rendezvény pedig ma reggel véget ért.

Szeretném megkérdezni, hogy milyen formában kaphatom vissza a letiltott kártyán található összeget (most, hogy a fesztiválon már biztosan nem lesz használva)? Illetve remélem nem gondolják úgy, hogy ezt a pénzt mint nem felhasznált egyenleget egyszerűen lenyúlják, mivel nem hagytak nekem esélyt felhasználni.

Ezt a levelet egyúttal megkapja a Tékozló Homár blog és a Fogyasztóvédelem is.

<http://homar.blog.hu/2014/07/15/festipay-esetek>

(homar.blog.hu, 2014. július 15., kedd)

Kevesen hibáznak kétszer

Termékbemutatóknál elsőre is jöhet a bírság

Az első félévben több mint négymillió forint bírságot szabott ki a fogyasztóvédelmi felügyelőség Heves megyében a jogsértő cégekre.

Míg országszerte az első félévben 100 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki a kereskedőkre, addig Heves megyében hat hónap alatt 3 millió forintot. Mindez a jogerőre emelkedett bírságok összege. - A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok - mint például az árak nem megfelelő feltüntetése, a nem valós akciók, a fogyasztói jogokkal kapcsolatos megtévesztés, a termékbemutatók - kapcsán 1,6 millió forint bírságot szabunk ki. Utóbbi kategóriát már a kormány is szigorúbban veszi. Míg más esetekben a bírság a végső szankció, első körben a jogsértés megszüntetésére kötelezzük a kereskedőt, szolgáltatót, pénzbüntetést csak súlyos, illetve széles fogyasztói kört érintő esetekben alkalmazunk, addig a termékbemutatóknál más a helyzet. Mivel a termékbemutatókon főként idős, beteg embereket károsítanak meg, ezért úgy módosították a kis- és középvállalkozásokról és a fogyasztóvédelemről szóló törvényeket, hogy már az első esetben is kiszabható bírság - tudtuk meg Kovács-Fási Katalintól, a Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének munkatársától, aki elárulta: vizsgálatokat hivatalból, illetve kérelemre is indítanak. Megtudtuk, hogy vannak visszaesők is, de a számuk nem jelentős. A kiszabott bírságokon ugyan kevesebb mint félszáz vállalkozás osztozik, de megfigyelhető, hogy a kisvállalkozásoknál nem jellemző az ismétlődés. A nagyobb kereskedelmi egységeknél már inkább előfordul, hogy több ízben bírságot kifizetnek, de a „visszaesés” főként a közszolgáltatóknál fordul elő. Órájuk az első félévben több mint 1,1 millió forint bírságot szabott ki a Heves megyei felügyelőség. Meg kell jegyezni, hogy ez szintén a jogerőre emelkedett bírságösszeg, hiszen a szolgáltatók sokszor fellebbeznek a büntetés ellen. Országszerte a felügyelőségek összesen 100,87 millió forint bírságot rónak ki, ezek közül több mint 41 milliót az áruházláncok jogsértő gyakorlata miatt. A szankciók mértékét a jogsértés súlya és a szabálytalansággal érintett fogyasztói kör nagysága határozta meg. A leggyakoribb okok közt szerepelt az árfeltüntetésre és az árfelszámításra vonatkozó szabályok megszegése, a szavatossági és jótállási ügyek intézése során a fogyasztói jogokkal összefüggő megtévesztések. Az utóbbi miatt kiszabott bírság meghaladta a 13 millió forintot. A termékbemutatókat szervező cégek esetében előfordult, hogy a megtévesztő gyakorlat alapján a lehetséges maximumot, 500 ezer forintot szabott ki a felügyelőség. A félmillió forint

feletti bírsághatározatok számát gyarapították a légiutas- jogok megsértése miatt légitársaságokra kiszabott elmarasztalások is. A veszélyes termékek kiszűrését folyamatosan végezték. Itt is megtörtént, hogy piac-felügyeleti szabálytalanságok miatt a hatóság élt az anyagi szankció alkalmazásával: június végéig több mint 13 millió forint bírságot szabott ki a hatóság a jogsértések miatt.

Nyáron célkeresztbe kerülnek a vendéglátóhelyek

Heves megyében jelenleg az idegenforgalmi főszezonnak megfelelő ellenőrzéseket végzik megyénkben is a fogyasztóvédelmi felügyelők, akik a turisztikailag frekventált helyeken látogatják sorba a vendéglátóhelyeket, illetve a szolgáltatókat. Az akció legfőbb célja a hazai és a külföldi vendégek, valamint pihenni vágyók érdekeinek a védelme. Kiemelt figyelmet fordítanak a fiatalok alkohollal való kiszolgálására, ezeket a vizsgálatokat 18 év alatti fiatalok közreműködésével végzik. Ezenkívül természetesen folynak a szavatossággal, jótállással kapcsolatos témavizsgálatok, de utánajárnak a hivatalhoz benyújtott panaszoknak, kérelmeknek is.

(Heves Megyei Hírlap, 2014. július 15., kedd, 3. oldal)

Nyarálásra ítélve

Forgalomképtelen üdülési jogok

Gyűlnek a panaszok a fogyasztóvédelemtől, a rendőrségen pedig a feljelentések; a károsultak szabadulni szeretnének az üdülési joguktól.

Egy népi bölcsesség óv attól, hogy egy pohár tejért bárki tehenet vegyen. Ezt a nyaralóvétel esetén sem árt megszívelni: nem biztos, hogy érdemes fenntartani az év nagy részében kihasználatlanul álló lakást vagy házat az ott töltött egy-két hetes pihenés kedvéért. Szinte kínálkozik a megoldás, hogy viszonylag kis befektetéssel, már 1-2 millió forintért évtizedekre szóló üdülési jogot vásároljon, aki az ingatlanfenntartás nyűgét nem akarja a nyakába venni. A baj általában akkor kezdődik, amikor a vevő rádöbben, hogy az aktív dolgozó korában - jellemzően az 1990-es évek második felében vagy közvetlenül az ezredforduló után - harminc-hatvan évre megvásárolt nyaralási lehetőség már meglehetősen terhes. Ennek ezernyi oka lehet: a gyerekek felnőttek, a korábban biztosnak gondolt munkahely megszűnt, a kereset helyébe a jóval szűkösebb nyugdíj lépett. Az idő múltával a házastárs betegsége, netán halála teszi okafogyottá az egykor jó vásárnak gondolt apartman megtartását.

A helytől, a lakrész méretétől és a birtokolt időponttól függően évi 60-80 ezer forint is lehet az egyhetes üdülési lehetőség fenntartási költsége, amitől ma már sokan szívesen szabadulnának. Az értékesítéssel próbálkozóknak azonban rendre csalódniuk kell. Nem csupán a piac pangásáról szereznek keserű tapasztalatokat - efféle portékát manapság alig keresnek -, hanem eladókként is könnyen szélhámosok áldozataivá válhatnak. Pedig sokan már a nyaralási jog megvásárlásakor is befürödtek.

A világszerte elterjedt angol elnevezéssel timeshare-nek nevezett szolgáltatás értékesítésére a kezdetektől a trükközés árnyéka vetült. A szélhámosok keltette bizalmatlanságot a jó szándékú cégek is megszenvedik, ezért célszerű lenne az üdülőhasználati jog sajátosságaihoz igazodó fogyasztóvédelmi jogszabályt alkotni - vetettük fel immár csaknem két évtizede (HVG, 1995. augusztus 12.). Többszöri nekifutásra, a fogyasztóvédelmi törvény módosításait követően végül egy 2011-es kormányrendelet szabályozta az időben megosztott szállás használatát, egyszersmind a hazai joganyag részévé tette a 2008-ban elfogadott, majd 2011-ben életbe lépett uniós irányelvet. Ez persze azt is jelzi, hogy nem a hazai üdülési piac sajátossága volt a rendezetlenség, és hogy nem csupán a magyar vásárlók bizonyultak könnyen átverhető pácienseknek (lásd Önértékelési zavar című írásunkat).

A piac nagyságára pusztán közvetett információkból lehet következtetni, mivel egyetlen olyan szervezetre sem sikerült rábukkanni a HVG-nek, amely az aktuális timeshare-kínálatot pontosan regisztrálná. A kormányrendelet előírja, hogy azoknak a vállalkozásoknak, amelyek üdülőhasználati jogot árusítanak, nyilvántartásba kell vétetniük magukat a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalnál.

Az ezzel üzletelő cégeknek igazolniuk kell, hogy nincsenek eltiltva ettől a tevékenységtől, meg kell adniuk elérhetőségüket, az ügyvezető és a dolgozók adatait, valamint fel kell tüntetniük, hogy mely szállások használati jogával kívánnak kereskedni. A nyilvántartásban 51 hazai és két külföldön (Francia-, illetve Spanyolországban) bejegyzett vállalkozás adatai szerepelnek. Ebből kiolvasható, hogy Magyarország 22 településén vannak timeshare-jogot is kínáló szállodák, apartmanházak, üdülők (lásd térképünket).

„A nyilvántartási adatok nem minősülnek közhitelűnek” - figyelmeztet a hivatal honlapja. Ez a legkevesebb, amit a listáról el lehet mondani. Mert bár a hivatal a jogszabály értelmében számos adatot bekér, e vállalkozások telefonszámát, az üzletmenetért felelős személyek nevét nem teszi hozzáférhetővé a nagyközönség számára, továbbá az időközben megváltozott címek sem frissülnek, és azt sem tudni, hogy a felsorolt cégek közül melyik működik valóban. Az üdülőhasználat foglalkozó vállalkozót csupán bírósági döntés távolíthatja el a jogosultak köréből, a sokasodó fogyasztói panaszok ehhez nem elégségesek. Vagyis önmagában a listán való szereplés alig jelent fogyasztói garanciát.

Az Országos Rendőr-főkapitányság nem gyűjti, hány feljelentést tesznek az üdülési joggal kapcsolatos megtévesztések miatt - válaszolták a HVG kérdésére. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól évente két tucat károsult kér segítséget, útmutatást. „A panaszosok egy része polgári per keretében próbál elégtételt venni, ezért a hatóságnak sincs áttekintése, hány embert ér kár” - mondja Fülöp Zsuzsanna szóvivő. A panaszok azonban meglehetősen típusosak. Az értékesítés jellemzően ügynöki rendszerben történik, a szállás tulajdonosa közreműködő céget, cégeket bíz meg az üdülési jog eladásával, amelyek minden marketingeszközt igénybe vesznek a vevőfogásra. Ezekben sok lehet a megtévesztő elem: terméküket felmagasztalják, a vételt alkalmi, egyszeri, kedvezményes, soha vissza nem térő lehetőségként tüntetik fel, ami sokak józan ítélőképességét eltompítja. Általánosnak mondható, hogy az ingatlan tulajdonosa elővételi jogot is kiköt, amivel azt a látszatot kelti, mintha igényt tartana arra, hogy adott esetben visszavásárolja a felkínált üdülési hetet.

„Gyorsan megtérülő befektetésnek mondta az ügynök egy ausztriai apartmanban a december elejére eső hetet, amelyet megvásároltunk” - panaszolta a HVG-nek egy pórul járt ügyfél. Utóbb azonban kiderült, hogy a hegyi terep az évnek ebben az időszakában hómentes, így a szobát kiadni sem lehet. Az ügynök ekkor már hét határon túl járt. „Nagyon is jellemző, hogy az efféle ígéretek csak szóban hangzanak el, azokat később nem is lehet számon kérni. Jóllehet a kormányrendelet világosan kimondja, hogy a timeshare nem tekinthető befektetésnek, mégis előszeretettel mondják könnyen eladható, gyorsan megtérülő investíciónak” - sorolja a leggyakoribb átejtéseket Fülöp Zsuzsanna.

A jogszabály azt is kimondja, hogy az üdülési jog továbbértékesítéséért nem lehet előre pénzt kérni. Az ingatlanpiacon magától értetődő, hogy a közvetítő akkor kapja meg a jutalékot, amikor vevőt vagy bérlőt szerzett, az üdülési jogoknál azonban más a módi. Van olyan vállalkozás, amelyik azért kért el százezer forintot is meghaladó összeget, hogy az üdülési jogról szóló szerződést lefordíttassa; azzal kecsgettette az eladót, hogy hévízi üdülési hetét jó eséllyel el lehet passzolni az egyre sűrűbben felbukkanó orosz vevőknek. Az eladók ritkán kapják vissza az előlegeket - amelyek papírforma szerint nem is előlegek, és csak akkor járnának, ha az üzletet sikerül nyélbe ütni. Ahogy a szép ígéretek betartásával, úgy a visszafizetéssel is rendre gondok vannak - derül ki az interneten tucatjával fellelhető „butaságom története” típusú írásokból.

Manapság a legrátermettebb értékesítők sem nagyon tudnak új vevőt fogni, ezért sok tanácstalan timeshare-tulajdonost jobb híján különböző cserékre próbálnak rábeszélteni. Így lesz a hévízi hétből balatoni vagy éppen budapesti üdülési lehetőség. Az ügyfelek toborzására jó hívó szó az „üdülési jog továbbértékesítése”. Az e célból rendezett termékbemutató után az invitáló cég klubtagsági kártyáját ajánlják az eladásban reménykedő egybegyűlteknél, netán egy másik, „nagyon keresett, jól kiadható üdülési jogot” próbálnak rájuk sózni. Egy ilyen rendezvény feldühödött résztvevői a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordultak. A fogyasztók megtévesztését a GVH annak ellenére

bizonyítottak látták, hogy a bepanaszolt cég semmilyen írásos vállalást nem tett. Az ügyfelek azonban egybehangzóan ugyanolyan, nem teljesített ígéretekéről számoltak be. A hivatal márciusban a kivethető legmagasabb, 12 millió forintos bírsággal sújtotta a céget.

Az üdülési joggal mint termékkel az esetek többségében nincs gond - hangsúlyozza egy ingatlanbefektetéssel foglalkozó nagyvállalkozás társtulajdonosa. De józanul mérlegelni kell, hogy egy család milyen hosszú távra és milyen költségekkel tud ésszerűen kötelezettséget vállalni - fűzi hozzá -, és a kockázatokat is fel kell mérni. Ilyen lehet az üdülő leromlása, a költségek emelkedése, sőt a vállalkozás csődje, ami magával rántja az üdülőhasználati jogokat is. Abban is van rizikó, hogy a timeshare-en mennyiért és mennyi idő alatt lehet túladni. Aki pedig nem akar újabb és újabb ügynökök kezébe kerülni, saját maga is megpróbálhat kellő árengedménnyel, online hirdetésben vevőt keríteni.

GÁTI JÚLIA

(HVG, 2014. július 19., szombat, 50-53. oldal)

Számlaképek

Mindössze a fogyasztók tájékoztatói jogát vizsgálhatja a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a közműcégek számlájának kötelező képéről szóló rendelet betartását nem. Többek közt ezt mondta ki másodfokon is a bíróság, miután az Elmű Nyrt. beperelte a hatóságot a tavaly tavasszal rá kiszabott 8 millió forintos fogyasztóvédelmi bírság miatt. A büntetést az áramszolgáltató azzal érdemelte ki, hogy a számlákon nem tüntette fel egyértelműen, mennyit takarítottak meg a rezsicsökkentéssel a fogyasztók. Eredetileg az is zavarta a fogyasztóvédelmi hatóságot, hogy a német hátterű cég nem a megfelelő színárnyalatú narancssárgával emelte ki a „rezsibokszt”, ám néhány nappal később - miután Németh Szilárd rezsibiztos közölte, hogy a háttér színe mindegy, csak színes legyen - visszamenőleg, 7,5 millió forintra mérsékelte az Elmű bírságát.

Az energiacegnek tavaly februárban két hét átállási időt kaptak az új számlaképre, amit a legtöbben keveselltek. Ezt azonnal a törvénysértő gyakorlat jeleként kezelte a kormányzat, a fogyasztóvédők pedig megbüntették a cégeket, holott azok jelezték, hogy a kiszabott idő nem lesz elég az új előírások teljesítésére. Két hét helyett két hónapot kértek az informatikai és nyomdai átállásra, de hiába. A GDF Sueznek 10 millió, a Főgáznak 6 millió, az E.ONnak 7 millió, az ÉMÁSZ-nak 4 millió, az EDF Démásznak 3 millió forint bírságot kellett fizetnie annak ellenére, hogy e büntetések tavaszi kiszabásakor a szolgáltatók egy része az ominózus rezsibokszt már szerepeltette számlája első oldalán. Részben ez mentette meg most az Elműt: a friss ítélet szerint a hatóság a bírság kiszabásánál nem vette kellő súllyal figyelembe, hogy addig is minden szükséges adat rajta volt a számlán. Ráadásul a kéthetes határidő lejárt előtt azt is feltüntették, hogy az adott hónapban mennyit spórolt a fogyasztó a rezsicsökkentés révén. Mindössze a január 1-je óta elért megtakarítások teljes összegének bemutatásával csúszott néhány hetet a cég.

A fogyasztóvédelmi hatóságnak pedig jól feladta a leckét a bíróság. Kimondta ugyanis, hogy érdemben meg kell vizsgálnia, milyen információtól eshet el a fogyasztó, ha energiaszámlája bizonyos előírásoknak nem felel meg. Vagyis a betűméret nem lehet ok gigabírságok kiszabására, hiszen az nem befolyásolja érdemben az ügyfelek tájékozódását.

(HVG, 2014. július 19., szombat, 55. oldal)

Pénzügyi hálót épít ki az MNB

Országos civil pénzügyi fogyasztóvédelmi hálót alakít ki a Magyar Nemzeti Bank (MNB) igazgatósága - ismertette lapunkkal az intézmény. Jelezték, az ország egész területén támogatni kívánják a fogyasztói tudatosság növeléséért, a jogérvényesítés elősegítéséért, valamint a pénzügyi

kultúra fejlesztéséért dolgozó civil szervezeteket. Az MNB ennek érdekében július 15-én pályázatot írt ki a például egyesületi, alapítványi formában működő, saját költségvetéssel, nyilvántartott tagsággal rendelkező, az elmúlt 3-5 évben aktívan a fogyasztóvédelemben tevékenykedő nonprofit szervezetek részére. Az erre az évre kijelölt pályázati keretösszeg 77,544 millió forint, egy szervezet legfeljebb 17,5 millió forint támogatásban részesülhet. A vissza nem térítendő támogatási összeg akár a program teljes költségét fedezheti, de működési kiadásokra, bérekre nem fordítható.

Az MNB tegnap azt is jelezte, hogy hatályossá vált az Orgovány és Vidéke Takarékszövetkezet működési engedélyének a visszavonása. Ez megnyitja az utat a takarékok felszámolása és a betétesek kártalanítása előtt. Az érintetteknek egyelőre nem kell tenniük semmit.

(Magyar Nemzet, 2014. július 17., csütörtök, 11. oldal)

Hogy fognak röhögni...

A Népszava cikkéből értesültem, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság két áramszolgáltatóra és más szolgáltatókra is több milliós büntetéseket szabott ki, mert a számláikon nem a megfelelően narancssárga tónusú mezőben emelték ki a rezsimegtakarítások összegét. Ráadásul nem is eléggé nagy betűkkel, és nem is az előírt betűnagysággal hívták fel a fogyasztók figyelmét a „kormány ajándékára”. Az eset nem mellékes körülménye, hogy az ezt előíró jogszabály mindössze néhány napos határidőt adott a számlakép átalakítására. A szolgáltatók pereltek, és - természetesen - nyertek. A történet már önmagában is Abszurdisztán láttelepe. (1) A kormány rezsicsökkentéssel ajándékozta meg a lakosságot, amelynek költségeit a szolgáltatóknak kell állniuk. (2) A demokratikus világban elképzelhetetlen módon a kormány jogszabályt alkot arra, hogy ezt a lépést az érintett szolgáltatók saját számlájukon maguk kell reklámozzák a lakosságnak, még hozzá a kormánypárt azonosítható arculati színében. (3) A kormányzati hatóság bírságot szab ki azokra, akik nem pontosan találták el a Fidesz-sárga színt meg a megkívánt betűnagyságot és betűtípust.

Hogy fognak ezen az unokáink röhögni... De mi nem.

(Népszava, 2014. július 17., csütörtök, 10. oldal)

Kellett a rezsipont, nem bírta a kormányhivatal

Egyre többen keresik fel a rezsipontokat: január óta már több mint 4500-an fordultak a kirendeltségekhez, ahol az ügyfelek általában a rezsicsökkentéssel kapcsolatban fogalmazznak meg panaszokat - mondta Németh Szilárd, a Fidesz országgyűlési képviselője kedden Budapesten, a rezsipontok működéséről beszámoló sajtótájékoztatóján. A kormánypárt rezsicsökkentésért felelős politikus a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság épületében nyilatkozott, ahol a közelmúltban nyílt meg a második fővárosi rezsipont, amire azért volt szükség - indokolta -, mert a budapesti kormányhivatal kirendeltsége nagyon leterhelt volt. Közölte: ha a parlament elfogadja a júniusban benyújtott törvénymódosítási javaslatát, kiterjesztik a rezsipontok feladat- és hatáskörét, így azokban minden olyan közszolgáltatás ügyében tudnak majd segíteni, amelyeket érintett a rezsicsökkentés.

(Észak-Magyarország, Hajdú-Bihari Napló, Kelet-Magyarország, 2014. július 16., szerda, 2. oldal)

A fogyasztóvédelem ellenőrzi az utazási irodákat

Szombathely - A fogyasztóvédelem a nyári szezonban különösen odafigyel az utazási irodákra, az internetes szállásfoglalásra - mondta el lapunknak Szilágyi Ildikó, a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság minden évben célzott és folyamatos ellenőrzésekkel, illetve az egyes ügyek kivizsgálásával a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytató vagy épp engedéllyel sem rendelkező utazási irodák kiszűrésére törekszik. Ennek ellenére minden évben jelentős a témakörrel kapcsolatos panaszok száma. Egy balul elsült nyaralás megelőzéséért azonban maga az utas is sokat tehet, elsősorban azzal, ha alaposan utána néz mindennek – az iroda engedélyétől kezdve a hirdetésben szereplő részletek valóságtartalmáig – hangsúlyozta a szakember.

– Az interneten történő szállásfoglalás, nyaralási csomag megvétele odafigyelést igényel. Ugyanis sokszor előfordul, hogy az adott termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket a fogyasztók nem olvassák el, csak kipipálják, hogy elfogadták azokat.

Horvátország kedvelt úticél a vasiak számára. Mindenre oda kell figyelni az utazás szervezésekor.

– Javasoljuk, hogy mielőtt véglegesíti szándékát, mentse el az adott szálláshelyre vonatkozó fényképeket, leírást, az akciós ajánlat részleteit, az általános szerződési feltételeket, hogy egy esetleges vita során megfelelően alá tudja támasztani a panasz indokoltságát.

– Az árakkal kapcsolatban is lehetnek meglepetések. A vállalkozás programfüzetének a részvételi díj forintban meghatározott összegét, és azt kell tartalmaznia, hogy ez mely részszolgáltatásokra nyújt fedezetet. A részvételi díjon felül az utas által kötelezően fizetendő díjakról is tájékoztatnia kell az utast a programfüzetben. Egyes díjak összegei azonban változhatnak, melyre az utas figyelmét fel kell hívni. Az utazási szerződésben azonban már a teljes összegnek kell szerepelnie.

Az utazási irodákkal szembeni panaszok között nagyobb számban vannak azok, amelyek a szolgáltatásokat kifogásolják, vagy a szálláshelyre, az utazás körülményeire vonatkozó állításokkal kapcsolatosak, és lényegesen kevesebb az árakkal kapcsolatos reklamáció.

– A helyszínen tapasztalt körülményekről, a panasz alapjául szolgáló tényekről jegyzőkönyvet kell felvetetni a vállalkozás képviselőjével, mivel a hazatérés után ennek birtokában köteles foglalkozni a kifogás rendezésével. Nem árt a kifogás alapjául szolgáló tényeket egyéb módon is rögzíteni (fénykép, videófelvétel, tanúk által aláírt nyilatkozat) az egyértelmű bizonyítás érdekében. A feltűnően kedvező, nagyon alacsony árú ajánlatoktól érdemes tartózkodni, vagy legalábbis nagyon körültekintően megnézni, hogy ki szolgáltatja az utat. Előfordulhat ugyanis, hogy olyan utazásszervezőről van szó, akinek nincsen erre engedélye. Mindig a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által nyilvántartásba vett utazási irodát válassza az utas. Nekik ugyanis biztosítékot kell letenniük, hogy kártalanítani tudják az utasokat, ha csőd-közeli helyzetbe kerülnének.

A fogyasztóvédelmi hatóság szerint fontos, hogy az utazás előtt az utazók – különösen, ha az interneten foglalnak –, minden apró részletre kérdezzenek rá: milyen szolgáltatásokat tartalmaz a csomag, amelyet meg kívánnak vásárolni, valamint, hogy teljes körűek-e az árak, vagy lehet-e még számítani járulékos költségekre.

<http://vaol.hu/gazdasag/mielott-elindulnank-1634413>

(vasnepe.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálót épít ki a jegybank

Országos civil hálót kialakítását kezdeményezi a pénzügyi fogyasztói tudatosság növelése és a fogyasztói jogérvényesítés elősegítése érdekében az MNB. Ennek keretében a jegybank idén 77,5

millió forintnyi pályázati összeggel támogatja a pénzügyi fogyasztóvédelmet erősítő civil szervezetek projektjeit.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) gazdasági-társadalmi felelősségvállalási tevékenysége kapcsán a 2014-2016 közötti időszakra stratégiai célként határozta meg szerepvállalásának erősítését a pénzügyi kultúra és ismeretterjesztés, a fogyasztói tudatosság terén. Ennek érdekében az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja idén májusban életre hívta a civil szféra és a jegybank pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdéseiről egyeztető, rendszeresen üléselő Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Fórumot.

A fentiek mellett az MNB Igazgatóságának döntése alapján a jegybank pénzügyi fogyasztóvédelmi civil hálót alakít ki, amelynek keretében - a lakosság széles körének elérése érdekében - az ország egész területén támogatni kívánja a fogyasztói tudatosság növeléséért, a jogérvényesítés elősegítéséért, valamint a pénzügyi kultúra fejlesztéséért dolgozó civil szervezeteket. Az MNB a célok elérése érdekében 2014. július 15-én pályázatot írt ki a (például egyesületi, alapítványi formában működő), saját költségvetéssel és nyilvántartott tagsággal rendelkező, az elmúlt 3-5 évben aktívan a fogyasztóvédelemben tevékenykedett nonprofit szervezetek részére az e célokkal összefüggő projektek megvalósítására. A pályázati témakörök:

1. A fogyasztók pénzügyi jogérvényesítését elősegítő és támogató független szakmai tevékenység;

2. Pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztató információs rendszer kialakítása és működtetése;

3. A tudatos pénzügyi fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatások és tájékoztatók szervezése, lebonyolítása;

4. A hátrányos helyzetű társadalmi rétegek pénzügyi tudatosságának növelése.

A 2014. évi pályázati keretösszeg 77,544 millió forint. Egy civil szervezetnek lehetősége van akár két projekttel is pályázni, ám összességében egy nonprofit intézmény legfeljebb 17,5 millió forint támogatásban részesülhet. A vissza nem térítendő támogatási összeg akár a projekt teljes költségét fedezheti, de például működési kiadásokra, bérekre nem fordítható. A támogatási kérelmeket augusztus 14-én 16 óráig lehet benyújtani. A támogatásokat a jegybank legkésőbb december 31-ig fizeti ki, míg a civil szervezetek 2015. június 30-ig tájékoztatják az MNB-t a megvalósult projektről és a támogatás pénzügyi felhasználásáról.

A beérkezett pályázatokról egy szakmai testület javaslata alapján a MNB Igazgatósága dönt a pályázati kiírásban (felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/civilhalo) foglaltak alapján. A jegybank a pályázatot a következő években is tervezi meghirdetni.

<http://euroastra.hu/node/81934>

(euroastra.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Hogy fognak röhögni...

A Népszava cikkéből értesültem, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság két áramszolgáltatóra és más szolgáltatókra is több milliós büntetéseket szabott ki, mert a számláikon nem a megfelelően narancssárga tónusú mezőben emelték ki a rezszi-megtakarítások összegét. Ráadásul nem is eléggé nagy betűkkel, és nem is az előírt betűnagysággal hívták fel a fogyasztók figyelmét a "kormány ajándékára". Az eset nem mellékes körülménye, hogy az ezt előíró jogszabály mindössze néhány napos határidőt adott a számlakép átalakítására. A szolgáltatók pereltek, és – természetesen – nyertek.

A történet már önmagában is Abszurdisztán láttelele. (1) A kormány rezsicsökkentéssel ajándékozza meg a lakosságot, amelynek költségeit a szolgáltatóknak kell állniuk. (2) A demokratikus világban elképzelhetetlen módon a kormány jogszabályt alkot arra, hogy ezt a lépést az érintett szolgáltatók saját számlájukon maguk kell reklámozzák a lakoságnak, méghozzá a kormánypárt azonosítható arculati színében. (3) A kormányzati hatóság bírságot szab ki azokra, akik nem pontosan találták el a fidesz-sárga színt, meg a megkívánt betűnagyságot és betűtípust.

Hogy fognak ezen az unokáink röhögni... De mi nem.

<http://nepszava.hu/cikk/1027329-hogy-fognak-rohogni/>

(Nepszava.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Csodatevő masszázsfotellel verik át az időseket

Szeged - Szigorodtak az árubemutatókkal kapcsolatos előírások, de egyes cégek nem riadnak vissza semmitől. Olykor már arra is ráveszik az idős embereket, hogy áruhitelt vegyenek fel.

A szervező cégek különböző eszközökkel próbálták megakadályozni, hogy a bemutató helyéről, idejéről a hatóság tudomást szerezzen, ezért indokolt volt a jogszabály módosítása - magyarázta Fülöp Zsuzsanna. 2014. január 1-je óta az üzleten kívüli kereskedelemben a vásárlónak szervezett utazást vagy rendezvényt a kereskedő köteles az utazás vagy rendezvény helyének és időpontjának megjelölésével legkésőbb 15 nappal előbb a jegyzőnek bejelenteni, aki a bejelentés másolatát soron kívül megküldi az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. - A termékbemutatók hatékonyabb nyomon követhetősége és a szigorúbb bírságolás elősegítheti, hogy a jövőben visszaszoruljon a tisztességtelen és megtévesztő jogsértések száma. Azt is fontos tudni, hogy árubemutatón történő vásárláskor a fogyasztó a termék átvételének napjától számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlástól - mondta Fülöp Zsuzsanna.

Húszezer forint értékű ingyenes ajándék, vásárlási kötelezettség nélkül - ezzel csábította be a szegedi Burkus Bélát egy árubemutató cég a rendezvényére -, jelent meg lapunkban az olvasói levél hétfőn. Végül kiderült, hogy számos terméket árultak a bemutatón.

Egy masszázsfotel ára 930 ezer forintról percek alatt esett le 390 ezer forintra, ami sok idős vásárlót részegített meg, egymást eltiporva sietettek az adásvételi szerződést megkötni. A 20 ezer forint értékű garantált ajándék - olvasónk szerint - márka nélküli parfümből, tusfürdőből és samponból állt.

Olvasónk története nem egyedi, lapunk is beszámolt két éve annak az idős röszekei nyugdíjas asszonynak az esetéről, aki a helyi kultúrházban tartott árubemutatón vásárolt egy Veszprém megyei székhelyű cégtől 12 hónapos részletre 20 ezer forint előleg befizetésével egy 140 ezer forintért kínált, gyógyhatásúnak mondott infralepedőt.

Utóbb - a teljes ár kifizetése után - szembesült vele, hogy személyes adataival valaki visszaélt, a futamidőt önkényesen 36 hónapra változtatták meg, és a hitelt sem az ő példányán szereplő bank finanszírozta. A Szegedi Rendőrkapitányság ebben az ügyben csalás gyanúja miatt ismeretlen tettes ellen indított nyomozást.

A Csongrád Megyei Rendőr-főkapitányság sajtószolgálatának tájékoztatása szerint az elmúlt időszakban is számos feljelentés érkezett hozzájuk főleg idős emberektől, hogy különböző termékbemutató cégek tévedésbe ejtették őket.

Szerencséje volt

Hatszáz ezer forintos "főnyereménnyel" verték át idős szegedi olvasónkat, akinek így egymillió helyett "csupán" 400 ezer forintba került a masszázsfotel, sok-sok extra ajándékkal: krémekkel, víztisztítóval. A termékbemutató helyszínéről kocsival vitték el a bankba, majd az árukkal együtt hazafuvarozták, hogy időközben véletlenül se gondolhassa meg magát. Nem sokkal később, amikor a családja is folyamatosan gyözködte, hogy csöbe húzták, rájött: tényleg átverték. Azonnal postázták az adásvételi szerződésen szereplő címre az elállási nyilatkozatot, és autóval minden terméket visszavittek a budaörsi telephelyre. Ott azt mondták, egy hónapon belül visszautalják a teljes összeget: a pénz két hét múlva meg is érkezett a bankszámlára. Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője elmondta: az idős embereket általában könnyű meggyőzni arról, hogy egészségük érdekében megvásároljanak egy terméket, akár teherbíró képességüket meghaladó áruhitel igénybevételével is.

- A termék tulajdonságaira, illetve az áruhitel feltételeire vonatkozó szóbeli tájékoztatás lényegesen eltérhet a szerződésben rögzítettektől, aminek aláírása után már kötve vagyunk az abban

foglaltakhoz, utólag pedig szinte lehetetlen bizonyítani, hogy szóban mi hangzott el. Ha valaki úgy dönt, hogy részt vesz ilyen bemutón, alaposan tanulmányozza át a szerződést, és az üzletkötők nyomására se engedjen az őt megillető jogokból. A hatósági ellenőrzések mellett fontos, hogy a fogyasztók is tudatosan járjanak el: a fogyasztóvédelmi hatóság különböző kiadványokkal és tájékoztató előadásokkal igyekszik felhívni figyelmüket a termékbemutatókkal kapcsolatos veszélyekre, amiket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján is megtalálnak - mondta a szóvivő.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság figyelmeztetése szerint elmúlt napokban megugrott a koruknál fogva hiszékenyebb és kiszolgáltatottabb fogyasztókat célzó árubemutatókkal kapcsolatos panaszok száma. A pórul járt idősök szinte kivétel nélkül hasonló körülményekről számolnak be: egy viszonylag "súlyos" diagnózist közölnek velük, melyre megoldást kizárólag egy több százezer forint értékű lámpa vagy masszázsfotel megvásárlása jelenthet. Jellemző, hogy a 14 napos elállási jog fogyasztói érvényesítését különböző kifogásokra hivatkozva jogszerűtlenül megtagadják.

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/csodatevo_masszazsfotellet_verik_at_az_idoseket/2390273/?utm_source=rssfeed

(delmagyar.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Őszre kaphatnak csillagot a magyar fürdők

Szeptember-október magasságában adhatják át az első csillagokat a magyarországi fürdőknek. A nemzeti tanúsító védjegyrendszerben ugyanis mostantól egy és öt közötti csillaggal minősítik az élmény-, gyógy-, wellness- és strandfürdők és uszodák színvonalát.

A nyelvtudás is számít

– A cél az, hogy a vendégek egyértelmű jelzést kapjanak arról, milyen szolgáltatást várhatnak – mondta Juhász Szabolcs, a Magyar Fürdőszövetség főtitkára. – A védjegy emellett a fürdőket is ösztönzi, hogy a látogatók tudomására hozzák az értékelésüket.

A minősítést a fürdőknek kell kezdeményezniük, majd a színvonalat szakértők vizsgálják meg a helyszínen. Az elemzés nemcsak a medencékre, a műszaki színvonalra és vízminőségre terjed ki, a többi között odafigyelnek

a szolgáltatások választékára, a környezetre, a fürdő megközelíthetőségére, valamint a vendégek tájékoztatására és a dolgozók nyelvtudására is.

A vendég is minősít

A csillagok számának meghatározása pontozásos rendszerben történik, amelyről a nemzetgazdasági tárca, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és a Magyar Fürdőszövetség képviselőiből álló bírálóbizottság dönt. A vizsgálat és az értékelés fürdőtípusonként zajlik, vagyis ha egy élményfürdőben van wellness- és uszodai részleg is, akkor a bejáratnál egyszerre három táblán hirdethetik a minősítésüket.

A csillagokat öt évig használhatják a létesítmények, ám a vendégek bejelentéseit a fürdőszövetség kezeli, és ha kell, felülvizsgálja a fürdő minősítését.

A fürdők már jelentkezhetnek a védjegy megszerzésére, a pályázati és ellenőrzési díj együtt 400–500 ezer forint között változik. Ehhez jön még a védjegyhasználat 100–250 ezer forintos díja.

Néhányan már kezdeményezték is a minősítést, így várhatóan ősszel adják át az első védjegyeket. Juhász Szabolcs abban bíz, hogy két-három év alatt a magyarországi fürdők zöme él majd a minősítéssel.

Hullócsillagok a hoteleken

200 fürdő működik, ebből mintegy 140 van télen-nyáron nyitva.

A hazai szállodák minősítése 2012 óta szintén nemzeti tanúsító védjeggyel történik, ami a jól megszokott egy-öt csillagot jelenti. Bár korábban a csillagok száma hasraütésszerű volt, két éve nemzetközi szempontból is összehasonlítható a minősítés: Magyarország ugyanis csatlakozott a hotelstars.eu védjegyhez, és e rendszer kritériumai alapján értékelik a hoteleket.

Mint azt Lukács Attila, a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének szakmai titkára elmondta: Európában nem mindenhol kötelező a szállodák minősítése, Magyarországon sem az. Ennek ellenére a mintegy 870 hazai hotelből eddig 374 kapott minősítést, további 90 pedig folyamatban van.

Viszont amelyik szálloda nem csatlakozott a védjegyrendszerhez, az már nem is használhatja csillagokat a színvonal jelzésére. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság korábbi közlése szerint ugyanis 2012 júliusától "a korábbi osztályba sorolás alapján történő szállodai csillaghasználat jogszabályi alapja megszűnik". Vagyis érdemes körültekintőnek lenni, ha csillagokat látunk.

<http://www.metropol.hu/mellekletek/utazas/cikk/1208453>

(metropol.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Jókora bírságot kapott a titkolózó behajtó

Hiába reklamáltak az ügyfelek a Dunacorp behajtónál, a cégnél nem lehetett például a telefonos panaszokat kontrollálni. Ezeket ugyanis többnyire nem rögzítették. A jogorvoslati lehetőségekről is sokszor mélyen hallgattak. A jegybank 30 millió forintos bírságot szabott ki.

Sokan kifogásolták a problémás követelések behajtásával foglalkozó Dunacorp Faktorház tevékenységét. Ez persze nem ritka az ilyen vállalkozások esetében. A Magyar Nemzeti bank (MNB) azonban maga is úgy érezte, valami nincs rendben a cégnél. A végül lefolytatott, három évet felölelő fogyasztóvédelmi célvizsgálat során kiderült: a cég meglehetősen lazán kezelte a panaszokat, az ügyfelek reklamációit.

A jegybank hangsúlyozta, hogy a pénzügyi szervezetekkel szemben megállapított jogsértések és alkalmazott szankciók nem érintik a fogyasztók pénzügyi szervezetekkel szemben fennálló fizetési kötelezettségét, annak a fogyasztók mindenkor kötelesek eleget tenni.

A jegybanki vizsgálat feltárta, hogy a pénzügyi vállalkozás - a jogszabályi előírásokkal ellentétben - az ügyfelek telefonos panaszainak jelentős részét nem rögzítette, illetve a rögzített hanganyagok egy részét nem őrizte meg egy évig. Ezzel az MNB szerint súlyosan korlátozták a fogyasztók azon jogát, hogy a hangfelvételt visszahallgathassák, s az arról készített jegyzőkönyvet ingyen megkaphassák.

Az MNB vizsgálatának megállapítása szerint több esetben nem készített jegyzőkönyvet sem a telefonos panaszokról, illetve számos alkalommal nem adott írásos tájékoztatást az érintett ügyfeleknek a panaszok kivizsgálásáról. A ténylegesen megválaszolt panaszok esetében ugyanakkor a pénzügyi vállalkozás jó pár esetben nem nyújtott teljes körű információt a fogyasztóknak, nem tüntette fel a számukra rendelkezésre álló jogorvoslati fórumokat, illetve megsértette a válaszadási határidőre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket is.

A jegybank azt is megállapította, hogy a Dunacorp Faktorház Zrt. a jogszabályi előírásokat megsértve késedelmesen módosította és tette közzé - a fogyasztók jogérvényesítésére vonatkozó jogszabályi változásokat átvezetve - panaszkezelési szabályzatát. Ugyancsak hiányosságnak számított, hogy a pénzügyi vállalkozás nem a jogszabályokban előírt adattartalommal töltötte fel panasznyilvántartását.

Az MNB mindezek miatt 30 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Az összeg meghatározásánál a felügyeleti hatóság, közleménye szerint, figyelembe vette a hiányosságok számát, illetve a panaszkezelésre vonatkozó jogsértések ismétlődését és gyakoriságát. Címkék: behajtó

<http://www.azenzem.hu/cikkek/jokora-birsagot-kapott-a-titkolozo-behajto/1949/>

(azenzem.hu, 2014. július 17., csütörtök)

A devizahitelek mentése összedöntheti a bankrendszert?

Felfokozott hangulatban józan döntések nem várhatóak, ez pedig azt vonhatja maga után, hogy nemcsak a devizahiteles probléma nem jól oldódik meg, de alapfogalmak is megkérdőjeleződnek, akkor pedig nem az lesz a kérdés, hogy magyar vagy hazai-e a bankrendszerünk, mert semmilyen sem lesz - mondta Király Júlia.

A devizahitelezésről évek óta nincs ésszerű párbeszéd, szinte kizárólag érzelmi alapon nyilatkoznak róla, márpedig ilyen felfokozott állapotban a józan megfontolásokat sem lehet végiggondolni – mondta a HVG-nek adott interjújában Király Júlia.

Az MNB volt alelnöke szerint most még senki sem képes megmondani, hogy a most elfogadott – az Országgyűlés honlapja szerint a köztársasági elnök által már aláírt, de a Közlönyben még meg nem jelent - törvény hogyan hat majd a bankokra.

A szakember szerint a döntéshozónak nehéz szembemennie a Kúria-ítélettel olyan közegben, ahol minimális lehetőség sincs az ésszerű párbeszédre. Ez annak fényében lehet káros Király Júlia szerint, mert egy idő után teljesen érdektelenné válik, hogy a bankrendszernek milyenek a működési módjai, mit kell tennie a hatékony fogyasztóvédelemnek.

"Ha a hatalom akarja megmondani, mekkora a "tiszteséges profit", akkor nemsokára egyre többen azt is tisztességtelenségnek fogják vélni, hogy a bankok több kamatot kérnek a hitelért, mint amennyit a betétért fizetnek " - mondta jelenleg a KBC igazgatósági tagjaként dolgozó szakember, hozzátéve, hogy ebben a helyzetben majd nem az lesz a kérdés, hogy hazai vagy külföldi tulajdonú legyen-e a bankrendszerünk - mert semmilyen sem lesz.

Miért ekkora a baj?

Magyarországon a kölcsönfelvevők túlzott eladósodottsága a fő gond, nem a devizahitel. Mégsem az eladósodottságról beszélünk, hanem a devizahitelesekéről, ezért folyamatosan nagyon rossz megoldások is születnek – vélekedik a HVG-nek nyilatkozva Király Júlia, megemlítve, hogy számítások szerint a devizahiteleseknek körülbelül a fele még mindig jobb pozícióban van, mint az ugyanakkora hitelt felvett forintadósok.

A devizahitelek nagy része ugyanakkor nem engedhetett volna meg magának akkora összegű forinthitelt, amekkorához devizaalapon hozzájutott, azaz túlzott adósságot vállalt – ennek következménye az, hogy számukra egyre elviselhetetlenebb teher a törlesztőrészletek emelkedése.

Voltak kezdeményezések

A volt MNB alelnök a problémák eskalálódását 2010-re teszi, addig ugyanis még nem volt rosszabb a helyzet, mint 2008 végén, s a fő gondot abban látja, hogy Magyarországon a hitelek nem változó, hanem változtatható kamatozásúak.

Emlékeztet: a jegybank 2010-ben törvényjavaslatot nyújtott be a hitelek referencia-kamatlábhoz kötéséről, amely elősegíthette volna, hogy itthon is a lengyel példa érvényesüljön, ahol a törlesztőrészletek a zloty leértékelődése ellenére sem nőttek meg, mivel követték a svájcfrank-hitelkamatok csökkenését. Ez a törvény azonban csak később látott napvilágot, ráadásul Király véleménye szerint ennek igazán sosem szereztek érvényt.

A jegybank nélkül nehéz lesz a forintosítás

Korábban megvizsgálták a forintosítás lehetőségét, de az akkori körülmények között arra jutottak, hogy nem bírná el az ország. Most új helyzet van, ahol lehet, hogy megáll a lábán a megoldás - az a kérdés, ki vállalja át a forintosítás árfolyamkockázatát: a külföld, vagy az állam az MNB-vel együtt.

Ha a külföld, az egyértelműen forintgyengülést okoz. De a végtörlesztést meg lehetett oldani úgy, hogy a jegybank a devizatartalék terhére váltott forintot euróra – el is maradt a forintgyengülés. A szabadon felhasználható jegybanki devizatartalék pedig most sokkal több, mint a válság alatt volt.

Nagyon durva veszteség

Persze fontos lenne tudni, hogy végül mekkora lesz a számla – egyelőre csak az árfolyamrész hatása forintosítható pontosan. (Király Júlia szerint egyébiránt nem az árfolyamrész, hanem annak túlzott mértéke volt tisztességtelen.) Ha elfogadjuk, hogy a bankok várható vesztesége 600-900 milliárd forint lesz, az óriási károkat jelez egy olyan bankrendszerben, amely az MNB júniusi

stabilitási jelentésének stresszpályáján 1100-1200 milliárd forintos szabad tőkeállományt jelez – hívja fel figyelmet Király Júlia.

<http://privatbankar.hu/penzugyek/a-devizahitelesek-mentese-osszedontheti-a-bankrendszer-270802>

(privatbankar.hu, 2014. július 17., csütörtök)

Súlyos jogsértéseket tártak fel a Dunacorp Faktorháznál

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok megsértése miatt 30 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az MNB a problémás követelések behajtásával foglalkozó Dunacorp Faktorház Zrt.-re és szeptember 1-jéig kötelezte a feltárt hibák megszüntetésére. Kirívó problémát jelentett, hogy a társaság nem őrizte meg és nem archiválta a fogyasztók telefonos panaszait, csorbítva ezzel jogukat a problémák feltárására.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) fogyasztói beadványok, illetve a hivatalból tudomására jutott tények alapján fogyasztóvédelmi célvizsgálatot folytatott le a problémás követelések behajtásával foglalkozó Dunacorp Faktorház Zrt. panaszkezelési gyakorlatára vonatkozóan, a pénzügyi vállalkozás elmúlt mintegy 3 éves gyakorlatát megvizsgálva.

A jegybanki vizsgálat feltárta, hogy a pénzügyi vállalkozás – a jogszabályi előírásokkal ellentétben – az ügyfelek telefonos panaszainak jelentős részét nem rögzítette, illetve a rögzített hanganyagok egy részét nem őrizte meg egy évig. Ezzel súlyosan korlátozta a fogyasztók azon jogát, hogy a hangfelvételt visszahallgathassák, s az arról készített jegyzőkönyvet ingyen megkaphassák.

A Dunacorp Faktorház Zrt. az MNB vizsgálatának megállapítása szerint több esetben nem készített jegyzőkönyvet sem a telefonos panaszokról, illetve számos alkalommal nem adott írásos tájékoztatást az érintett ügyfeleknek a panaszok kivizsgálásáról. A ténylegesen megválaszolt panaszok esetében ugyanakkor a pénzügyi vállalkozás jó pár esetben nem nyújtott teljes körű információt a fogyasztóknak, nem tüntette fel a számukra rendelkezésre álló jogorvoslati fórumokat, illetve megsértette a válaszadási határidőre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket is.

A jegybank azt is megállapította, hogy a Dunacorp Faktorház Zrt. a jogszabályi előírásokat megsértve késedelmesen módosította és tette közzé – a fogyasztók jogérvényesítésére vonatkozó jogszabályi változásokat átvezetve – panaszkezelési szabályzatát. Ugyancsak hiányosságnak számított, hogy a pénzügyi vállalkozás nem a jogszabályokban előírt adattartalommal töltötte fel panasznyilvántartását.

A feltárt problémák miatt a jegybank 2014. szeptember 1-jéig kötelezte a Dunacorp Faktorház Zrt.-t a jogsértések kijavítására. A kiszabott bírság összegének meghatározásánál az MNB figyelembe vette többek közt a problémák kapcsán érintett fogyasztói érdekek jelentőségét, a hiányosságok számát, illetve a panaszkezelésre vonatkozó jogsértések ismétlődését és gyakoriságát a pénzügyi vállalkozásnál.

A jegybank hangsúlyozza, hogy a pénzügyi szervezetekkel szemben megállapított jogsértések és alkalmazott szankciók nem érintik a fogyasztók pénzügyi szervezetekkel szemben fennálló fizetési kötelezettségét, annak a fogyasztók mindenkor kötelesek eleget tenni.

http://hvg.hu/gazdasag/20140717_Sulyos_jogserteseket_tartak_fel_a_Dunacor#rss

(HVG-Ecoline, 2014. július 17., csütörtök)

Vigyázat! - Trükkös „vizsgálatok”

Az elmúlt hónapokban ugrásszerűen megnőtt a hiszékenyebb, így gyakran kiszolgáltatottabb fogyasztókat célzó árubemutatókkal kapcsolatos panaszok száma. A pórul járt, többnyire idős emberek szinte kivétel nélkül hasonló körülményekről számoltak be. Az alábbiakban a megelőzésük érdekében foganatosított intézkedésekről és a helyes fogyasztói magatartásról is olvashatnak.

- A panaszok szerint egészségügyi vizsgálatra szól az invitálás, majd az érdeklődővel a helyszínen egy viszonylag „súlyos” diagnózist közölnek, amelyre megoldást szinte kizárólag a többszázezer forint értékű terápiás lámpa vagy például masszázsfotel megvásárlása jelenthet. Jellemző továbbá, hogy a 14 napos elállási jog fogyasztói érvényesítését különböző kifogásokra - leginkább a hiteligénylési folyamat megindítására - hivatkozva jogszerűtlenül megtagadják - tájékoztatta lapunkat a hatóságnak jelzett problémákról Szomszéd Tamás felügyelőségvezető (Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége). Felhívta a figyelmet egyebek mellett a sokak számára legvonzóbb fogásra, miszerint az egészségügyi (jellegű) felmérést, tesztet, ingyenes lehetőségként hirdetik, mégpedig a korábbi, szórólapos megoldás helyett mára a személyre szóló meghívás, a telefonos megkeresés vagy éppen az utcai leszólítás vált meghatározóvá. A meghívásból azonban nem derül ki, hogy a végső cél a fogyasztók meggyőzése a több százezer forintért kínált termékek megvásárlásáról, ugyanis az árubemutatót szervező vállalkozások rendezvényeiket „egészségnapként”, „szűrővizsgálatként”, „teljes körű egészségmegőrző programként”, illetve „ingyenes állapotfelmérésként” (pl.: szív- és érrendszeri felmérés, vércukorszint mérés, testzsír mérés, írisz diagnosztika, thermokamerás diagnosztika) propagálják. - Ezek az alkalmak - szinte kivétel nélkül - a magasabb árkatagóriát képviselő termékek bemutatására fókuszálnak, amelyek többnyire hűtő-fűtőlégtisztító berendezések, vízszűrő-, illetve tisztító készülékek, továbbá infralámpák, masszázsfotelek, különböző mágnesterápiás eszközök, valamint edénykészletek. Ezen termékek betegséget gyógyító/megelőző tulajdonságait - a hatósági ellenőrzések eredményei alapján - minden második esetben megtévesztő módon állítják - tudatta Szomszéd Tamás. S egyben felhívta a figyelmet a fogyasztók védelmében foganatosított, alábbi fontos, jogszabályi változásokra. Idén több változás is történt a termékbemutatók jogi szabályozásában, hiszen egyrészt a vállalkozásoknak - előzetesen be kell ezt jelenteni az illetékes jegyzőnek, a fogyasztókat érintő jogsértések esetén pedig a hatóság kötelező bírságot szab ki. Továbbá a fogyasztók és a vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló, idén június 13-án hatályba lépett 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet szerint a fogyasztó a termék átvételének napjától számított 14 napon belül - indoklás nélkül - elállhat vásárlási szándékától amennyiben a bemutató helyszíne nem a szervező cég szék-, illetve telephelye (és legtöbbször nem az). Lényeges tehát, hogy két héten belül történjen a vevő részéről a nyilatkozat, amit a vállalkozás köteles tudomásul venni, és a teljes vételárat visszafizetni. A jogszabály nem köti írásbeli formához az elállást, de az utólagos bizonyítás érdekében javasolt ezzel élni. A szóban forgó fogyasztói jog megfelelő gyakorlása nem függhet semmilyen feltételtől, ennek fejében nem szabhatnak ki kötbért vagy egyéb anyagi terhet, és nem hivatkozhat az értékesítő arra sem, hogy a fogyasztó által igényelt hitel/kölcsön igénylése már elindult. Szomszéd Tamás mindezek tudatában is elővigyázatosságra, körültekintésre int. Jellemzően ugyanis a kereskedelemben (jóval alacsonyabb áron) szintén megtalálható áruféleségeket kínálnak eladásra, ezért akik mégis „rendezvényen” kívánnak vásárolni, a legfontosabb, hogy alaposan tanulmányozzák át a szerződést, nyilatkozatot mielőtt aláírják, illetve annak másodpéldányát mindig kérjék el. Az üzletkötők sokszor erőszakos fellépése ellenére se engedjenek a mindenkit megillető jogokból, szükség esetén pedig kérjék a fiatalabb családtagok segítségét mind a szerződés értelmezése, mind a jogérvényesítés során. A folyamatos ellenőrzések, illetve a szigorúbb előírások elősegíthetik, hogy a jövőben visszaszoruljon az ilyen jogsértések száma. A folyamatosan érkező fogyasztói beadványok, valamint az eddigi hatósági munka tapasztalatai azonban azt mutatják, hogy erre a területre továbbra is kiemelt figyelmet kell fordítani.

(Nógrád Megyei Hírlap, 2014. július 16., szerda, 3. oldal)

FVA heti sajtószemle összeállítás
www.fogyasztovedelem.hu