

Fogyasztóvédő Alapítvány
Heti sajtószemle
2014. 41. hét

Szolgáltatók: öt perc, és nyersz!

Ha valaki interneten keresztül intézne ügyet a T-home oldalán, az nem kizárt, hogy egy idő után a számítógép egerét csapkodja az asztalhoz, mert azt tapasztalja, nem működik az online önkiszolgáló ügyfélszolgálat. A fogyasztóvédelmi törvény januári szigorítása sem rakta maradéktalanul rendbe a szolgáltatókat.

Hetek óta nem lehet belépni a T-home.hu online rendszerébe, ahol az ügyfelek a saját előfizetéseiket és ügyeiket intéznék fakadt ki lapunknak egy felháborodott olvasó.

„Jelenleg sajnos nem tud belépni online önkiszolgáló ügyfélszolgálatunkra! Ezúton szeretnénk tájékoztatni, hogy a Telekom új ügyfélkapcsolati és számlázási rendszerének bevezetésével egyidejűleg végrehajtott és még folyamatban levő, az önkiszolgáló felületeinket is érintő fejlesztések miatt online önkiszolgáló felületünkön az ügyintézés és a megrendelés funkció átmeneti ideig sajnos nem érhető el a következő időszakban" - olvasható a szolgáltató honlapján hosszabb ideje.

Olvasónk a sikertelen online ügyintézés után telefonon is próbálkozott. Elmondása szerint legalább tíz percet várákozott, ezért azt kérte tőlünk, járjunk utána, a szolgáltatók betartják-e a, január közepe óta hatályos fogyasztóvédelmi törvényt. Eszerint ugyanis a várákozási idő telefonon maximum öt perc lehet, vagyis ennyi idő alatt össze kell hogy kössenek bennünket egy ügyintézővel. A Telekom kommunikációs igazgatósága lapunknak azt írta, az átmeneti időszakban az e-mailes vagy a személyes ügyintézését javasolják az ügyfeleknek.

Aki ügyeit nem tudja az interneten megoldani, annak tehát marad a telefonos ügyintézés, ez azonban a legtöbb fogyasztó rémálma. Az év elején módosított fogyasztóvédelmi törvénybe bekerült, hogy a szolgáltatóknak biztosítaniuk kell az ésszerű várákozási időt, vagyis az öt percen belüli ügyintézését. Ha ráadásul az ügyfél jogosan reklamál, akkor büntetést kaphat a szolgáltató.

Lapunk csúcsidőben tesztelte néhány cég telefonos ügyfélszolgálatát és általában pár perc után sikerült eljutnunk az ügyintézőhöz, vagyis olvasónk rossz tapasztalata nem feltétlenül mutatja az általános állapotokat.

Először a Telekomnál próbálkoztunk, és nagyobb sikerrel jártunk, mint felháborodott olvasónk. A szokásos tudnivalók ismertetése után körülbelül 40 másodperc alatt felhívták a figyelmet, hogy a hívás díjmentes, és rögzítik a beszélgetést, majd felajánlottak néhány menüpontot. Végigjártuk őket, mire célba értünk, de mindezek ellenére a negyedik perc végére felvette a telefont az ügyfélszolgálatos. A Telenor mobilszolgáltatónál új ügyfélnek adtuk ki magunkat, itt négy menüpontban való lépkedés után értünk el sikert. A munkatárs három perc után bejelentkezett, és együtt elemeztük a tarifás lehetőségeket. Az Elmúnél és a Főtávnál is közel négy és fél perc után arattunk sikert. Emellett megpróbáltunk néhány bankot is, itt is öt perc alatt maradt a várákozási idő. A rekordot a Vodafone telefontársaság érte el, ahol mindennel együtt alig került két percbe, hogy személyesen beszéljünk egy illetékes kollégával.

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

Kockázatos fizetési módra figyelmeztet a jegybank

Egy olyan új, online átutalási szolgáltatás jelentős kockázataira figyelmeztetett a Magyar Nemzeti Bank, amelynél a fizetéshez a fogyasztónak át kell adnia internetbanki azonosítóit egy harmadik félnek. Ebben az esetben ugyanis jelentős lehet az ügyféladatokkal való visszaélés kockázata. A például webáruházakban felajánlott, újfajta online átutalási szolgáltatás az internetes bankoláshoz kötődik, azonban magát a szolgáltatást nem az ügyfél számlavezetője, hanem egy, attól - és a kereskedőtől is - eltérő társaság nyújtja. A vásárló ugyan saját netbankját használja, de mivel nem a számlavezetője, hanem a harmadik fél fizetési felületén keresztül, előfordulhat visszaélés. Ebben az esetben ráadásul az utólagos kártérítéstől is eleshet a fogyasztó, ugyanis nehezen bizonyítható, hogy pontosan hol szivárogtak ki a személyes adatok.

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

Megalapozatlan ígéretek miatt bírságolt a GVH

A Telemarketing International Kft. a Fir Slim alakformáló termékét népszerűsítő hirdetéseivel megtévesztette a fogyasztókat.

A vállalkozás a termékét népszerűsítő hirdetéseiben (televíziós reklámok, saját honlapján elhelyezett hirdetések, csomagküldő katalógusok, tájékoztató füzetek) azt állította, hogy a biokerámia részecskékkel ellátott alakformáló alsónemű használatával akár két számmal is csökkenhet a fogyasztók ruhamérete, ezáltal alakformáló hatása van, valamint alkalmazásával hatékonyan, könnyen és gyorsan csökkenthető a testsúly és eltűnnek a narancsbőr tünetei.

Ha egy vállalkozás az általa értékesített kozmetikai termék hatása kapcsán ígéretet fogalmaz meg, akkor a reklám közzétételének időpontjában tudnia kell bizonyítania, hogy az állításai megfelelnek a valóságnak. A vállalkozás azonban a benyújtott bizonyítékokkal nem tudta igazolni, hogy a termék ténylegesen rendelkezik-e a reklámokban feltüntetett kedvező hatásokkal.

A GVH megállapította, hogy a Telemarketing International Kft. a Fir Slim alakformáló termék népszerűsítése során 2012. augusztus 1 és 2013. november 29. között tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor reklámjaiban a fenti termék tulajdonságairól valótlan állításokat tett közzé. Emiatt a vállalkozásra 30 millió forint bírságot szabott ki. A bírság összegének meghatározásakor a GVH súlyosító körülményként értékelte, hogy az intenzív reklámtevékenységgel a fogyasztók széles körét elérte a vállalkozás. Szintén súlyosító körülményként vette figyelembe a GVH, hogy korábban már több alkalommal megállapította, hogy a vállalkozás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított. A Vj-92/2009 sz. ügyben a vállalkozás a Hollywood Patch elnevezésű termékkel kapcsolatban tett közzé valótlan állításokat, a Vj-42/2012 sz. eljárásban pedig az Abexine gél kozmetikai készítménynek megalapozatlanul tulajdonított terápiás hatásokat. A GVH az első esetben 3 millió Ft, míg a második ügyben 25 millió Ft bírságot szabott ki a vállalkozásra.

<http://brandtrend.hu/2014/10/03/megalapozatlan-igeretek-miatt-birsagolt-a-gvh/>

(brandtrend.hu, 2014. október 3., péntek)

Kentaur-wellness

Tegye fel a kezét, akiben a cím olvasása közben nem vizualizálódott egy csapat emberfejű ló, amint épp rózsaszirmokkal teli tálak meg füstölők közt masszíroztatja magát vagy gőzölgő medencében áztatja a patáját hanyagul! Na, ez is valószínűbbnek tűnik elsőre, mint ami itt következik három csillagos elvárásokra hangolva.

Hello Homár!

A történet ott kezdődik hogy páromnak, és húgának is most volt nemrégiben a születésnapja így

a szülei úgy gondolták meghívják az egész családot egy kis hétfégi wellnesses pihenésre. Nehéz szervezési feladat előtt álltak, mivel párom húga, és az Ő párja is külföldön dolgoznak, és egy évben csak 2-szer jönnek haza. Ha ez nem lenne elég, mi is más városban élünk már mint párom szülei (és a még szülőkkkel élő öccsei). Volt keményen időpont-egyeztetés, de azért 8 fő még nem egy focicsapat, így megoldottuk hogy mindenkinek jó legyen az időpont. Szülők kerestek a neten, rátaláltak a <http://www.wellness-akcio.info> oldalon a Balatonboglári Kentaur Üdülőfaló ajánlatára. Egyeztetés a foglalós oldal munkatársával, minden OK-nak tűnik, foglaló átutalva, jön a Voucher. Minden szuper, várjuk a hétfévét.

Eljött a nagy nap, mindenki munkát, teendőt félrerak, megindul, odaérünk. És akkor jött a welcome pálinka, amit mint kiderült nem csak kedves gesztusnak szántak hanem funkcionális elem is volt, hátha majd az melegít. A recepciós hölgy körbevezetett minket a szobákban, ahol rendesen hideg volt. Mindannyian fáztunk, nem véletlenül volt a recepciós hölgyön is kabát, ő felkészült volt.

Kérdeztük hogy mi van a fűtéssel, mikor lesz, mert ez nagyon hűvös (éjszakai 8-9 fok mellett ez nem nagy csoda), amire azt a választ kaptuk hogy hát nincs, és nem is tudnak most fűteni. Elkezdtek (volna) bújni az internetet, de a "hotel" bejárata előtt fullos WiFi erő mellett sem tudtunk rácsatlakozni, így mivel csak egy telefonunkon volt mobilnet azzal az egyel próbáltunk valami pótállást találni.

Mint azt gondolom kitaláltatok 8 főre gyorsban közeli szállást nem találtunk, így a személyzet kitalálta, hogy az egyik faházban tudnak meleget csiholni. Na mi legyen? Bevállaljuk? De elég gáz. Hazamenjünk? De akkor bukjuk a családi együttlétet...Mivel párom és családja fél éve nem tudott időt tölteni a külföldön élő családtagokkal, így az a döntés született hogy egye fene ahogy kibírjuk azt, ami jön.

És mi jött? Ezt nem is lehet szavakban elmondani, itt talán egy-egy kép többet ér száz szónál is, de azért a teljesség igénye nélkül:

Szállás:

- foglalt 4db 2 ágyas szoba helyett 3db 7db ágygal, 1db első használati próbára "meghibásodó" pótágygal. (Ki fog a földön aludni?)

- fekete penészfoltok a belső falakon

- dohszag

- hiányos burkolatok

- a takarítás hiánya

- használatra kevésbé alkalmas WC-k, zuhanyzók

- a gravitáció törvényeinek engedelmeskedő és magától záródó WC ülőke és WC fedél (ajánlom minden férfitársamnak próbálja meg így elvégezni kisebb dolgát)

- 3db adás fogására alkalmas televízió készülék

- lepukkant 1 centis réssel záródó 3 lábú hűtőszekrény

Wellness (most ezen sírjak vagy nevessek!?) részleg:

- fej nélküli csocsóbábúk (legalább nem volt drága a zseton meg a fejeléssel sem kellett bajlódni)

- jelentősen hiányos és mindemellett még gusztustalanul ragadós, de cserébe balesetveszélyes fitness gépek

- 2 darab medence melynek tisztasága erősen megkérdőjelezhető (lehet még ÁSÓKA is képviseltette magát, ki tudja)

- 2 darab zuhanyzó (itt legalább tudtunk zuhanyozni ha már a szobában nem volt hozzá gusztusunk)

- 1 darab szauna ami tényleg jó volt

- sok-sok por, na meg kisebb állatok tetemei az ablakpárkányokon

- törött de nem cserélt virágcserepek, lámpaburák

- 1 db a víz bevizsgálásáról szóló 1997-es okirat bekeretezve

- 1 db biztonsági kamera, mert az úgy jó, de lehet csak dummy volt, mert nem szóltak ránk

Az étteremben mi NEM volt:

- fűtés

- itallap

- tiszta üveg pohár (nem baj kértünk szívószálat, meg ittunk üvegből)

A reggeli meg a vacsi amúgy finom volt, falusi tájélegű konyha, meg a pincérlány is jó fej volt,

de azért ez valahogy kevésnek bizonyult a keserű százíz ellen.

További kis érdekesség hogy a <http://web.archive.org/mentései> szerint a reklámjaikban például a medencéről 2006, 2008-as fotókat is szerepeltetnek, pedig ugye azóta az elmúlt pár évben már amortizálódott rendesen a hely.

Jajjj, míg el nem felejttem (nameghogy teljeskörű legyen a tájékoztatás), a fennmaradó részre kaptunk 10% kedvezményt a kellemetlenségek miatt.

A falusi turizmus néven eladott, de inkább a 90-es évek high techjét az üdülőtábor feelingel keverve megelevenítő üdülőfalunak nem jött be annyira, de azért a családi jó társaság és nem kevés sör javított az átélt "élményeken" és lehet hogy majd valamikor a nem túl közeli jövőben még majd szép és jó érzéseket is fogunk táplálni a hely iránt.

Levelemet egyéb "furcsaságokat" rögzítő dokumentumokkal természetesen ma megküldtem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes szervezetének, illetve a <http://www.wellness-akcio.info> oldal üzemeltetőjének is aki válaszában arról tájékoztatott, hogy az ügyet kivizsgálják, "a Kentaur Üdülőfalunak ajánlatait levettük az oldalunkról!".

És akkor jöjjenek a ***/három csillagos(vagyis annak hirdetett) fotók, az igényes esztétikai, technikai és műszaki megoldások tárháza!

<http://homas.blog.hu/2014/10/03/kentaur-wellness>

(homas.blog.hu, 2014. október 3., péntek)

Kálvária két derékalj körül

A nagyteveli hetvenegy éves Vass Magdolna a Naplóhoz fordult, mert egy árubemutatón vásárolt termék megrendelését nem tudta visszamondani.

Számos papír és kivonat áll az asztalon, szépen összerendezve. Az események így pontosan lekövethetőek. Az egész februárban kezdődött, amikor a postával érkezett Magdolna számára egy egészségügyi felmérést hirdető szórólap. Ekkor a nyugdíjas hölgy a vele élő rokkant fiára gondolva a felmérést kitöltötte.

Júliusban aztán jött egy levél, hogy megnyerték a kitöltéssel járó százezer forintos üdülési csekket.

- Arról nem volt szó, hogy bemutató lesz, csak hogy hívjunk vendégeket a csekk átadására.

Magdolna hívott is, így kilencen voltak a bemutatón, amit a hölgy házában tartottak meg.

A szervező budapesti cég képviselője derékaljakat kínált olyan ajándék klímával, ami fűt is.

Mivel Magdolna házában nehéz felfűteni a nappalit, ezért a hölgy arra gondolt, jól jönne a berendezés elsősorban a beteg fia miatt.

Így a bemutatón a házigazda megrendelt részletre két derékaljat ajándék klímával összesen háromszázkilencvenezer forint értékben július 22-én.

- Nem tudom mi volt az ajándék ennyi pénzért, szerintem egyik sem - összegzi véleményét a hölgy.

Azonban Magdolna meggondolta magát, mivel fia elköltözött tőle, és neki nem lett volna kifejezetten szüksége a termékekre. Július 28-án, a megadott határidőn belül feladott egy levelet, amiben visszavonta a megrendelését.

- Egy nagy hibát elkövettem, hogy nem ajánlottam, hanem csak elsőbbségivel adtam fel a levelet - panaszkodik Magdolna.

Több százezer forint kifizetését követelik egy nyugdíjas hölgytől egy állítólagosan elveszett levél miatt

Az árubemutatót rendező cégnél azt a visszajelzést kapta, hogy hozzájuk nem érkezett meg a levél, az valószínűleg elveszett a postán. Mivel így a hölgynek egy jelenleg hatályban lévő szerződése van, 97500 ezer forint kötbért követel rajta a cég.

- Ide küldhetik nyugodtan a végrehajtót. A ház nem az enyém. Tudja mi van a nevemen? A munka, azt meg elvihetik. Ezért vagyok nyugodt - fogalmaz a hölgy.

A cégnek megírta, ő nem fog fizetni, mert nem hiszi el, hogy a levél nem érkezett meg. - Ennyi erővel én is letagadhattam volna, hogy ide se érkezett egy levél se. Milyen dolog ez, hogy a postára fogják?

En mindent megszegtem, ők semmit? Ide nem jött a jóistenen kívül senki. A semmiért fizessek 98 ezer forintot?

Telefonon is jelezte a cégnek, hogy nem vette át a terméket, és lemondta a megrendelést. Akkor mondták neki, hogy rendben van, de igazolni Magdolna ezt sem tudja.

A bemutatót szervező budapesti cég ügyvezetője nem járult hozzá, hogy az ő, vagy a cég neve szerepeljen lapunkban. Mint mondta, az bizalmatlanságot keltene a vásárlóikban. Elmondta, ha a szerződésben meghatározott időben, azaz tizennégy napon belül nem mondja fel a megrendelő a szerződését, akkor az hatályba lép. Vass Magdolnának igazolni kell, hogy elküldte a levelet, máskülönben a szerződés visszavonását nem tudják elfogadni. Az ügyvezető elmondta továbbá, a kollégái azt jelezték, hogy a levél nem érkezett be. Hozzátette: olyan még nem fordult elő, hogy az ilyen jellegű igazolást nem fogadták el, és még soha nem történt törvényszegés a cégnél. A terméket Németországban gyártatják, az oda leadott megrendeléssel ők is kötelezettséget vállalnak. Akkor tudnak működni, ha tervezhetőek a költségeik. Az ügyvezető azt javasolta, hogy ha a nyugdíjas hölgy nem tud igazolást felmutatni, a kötbért ne fizesse ki, hanem vegye át a terméket, fizesse ki a teljes vételárat, és utána küldje vissza a terméket tizennégy napon belül. Ilyen esetben is a cég köteles visszatéríteni a teljes vételárat, és elfogadni az elállást a vételtől. Az ügyvezető hangsúlyozta, ők nem akarják becsapni az embereket, és nem a kötbérből akarnak megélni.

Roxer Egon, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség felügyelőségvezetője lapunknak elmondta, a klasszikus termékbemutatón kötött szerződés, üzleten kívül kötött szerződésnek minősül, ezért ezekre a szerződéskötésekre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet előírásai vonatkoznak:

"A rendelet szerint a fogyasztó a termék átvételétől számított tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

Amennyiben a vállalkozás a fogyasztót az elállási jogáról írásban nem tájékoztatja, az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül köteles a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, a fogyasztó részére megtéríteni.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének költségét köteles viselni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését."

A szakértő elmondta, amennyiben a fogyasztó a vállalkozással nem tud megegyezni, hogy az általa fizetett összeget visszakapja, akkor erre a Békéltető Testületen eljárásában vagy a bíróságon, polgári peres úton van lehetősége.

- Felügyelőségünkre szóban és írásban is egyre több panasz érkezik termékbemutatót szervező vállalkozások tevékenységével kapcsolatosan. Az utóbbi időben jellemző, hogy a szervezők a résztvevőket telefonon keresztül toborozzák egészségügyi állapotfelmérést ígérve az idős embereknek. A rendezvények célja egyértelműen a termékértékesítés, melynek során magas összegű eladási árról indulva, különböző sorsolások és nyereményjátékok lebonyolítása után, "kedvezményes áron" juthatnak a résztvevők a termékekhez - fogalmazott a szakember.

A termékbemutatók célközönsége elsősorban a nyugdíjas, idősebb korosztály.

A felügyelőség, már több éve, folyamatosan ellenőrzi az árubemutató tevékenységet, amely során a jogsértések feltárási aránya kilencven százalék volt.

A felügyelőség azt javasolja a fogyasztóknak, hogy – utólag igazolható módon – például ajánlott, vagy tértivevényes levél formájában jelezzék elállási szándékukat. A vételtől elállhatnak a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is.

Vass Magdolna sok árut rendelt már más cégektől az unokáinak és a gyerekeinek. Mint mondja, soha senkinek nem tartozott - ehhez tartja magát most is, de az át nem vett termékért fizetni nem hajlandó.

<http://veol.hu/hirek/kalvaria-ket-derekalj-korul-1650640>

(naplo-online.hu, 2014. október 4., szombat)

Így követhetlenné válik, miként tűnik el a pénz

A bankszámlához tartozó kódot és jelszót soha senkinek ne adjunk ki – figyelmeztetett az MNB felügyeleti szóvivője.

Binder István, a MNB felügyeleti szóvivője az M1 Ma reggel című műsorában elmondta: néhány új szolgáltató jelent meg nemrég Magyarországon, melyek közvetlen megállapodásokat kötöttek webáruházakkal, így az ügyfélnek nem kell a fizetéssel foglalkoznia. Az online átutalási szolgáltatás azt jelenti, hogy az ügyfélnek csupán erre a felületre kell belépnie, az átutalásokat már a szolgáltató végzi el helyettük – tette hozzá. Binder István arra figyelmeztetett, hogy ehhez az ügyfélnek meg kell adnia a szigorúan titkos jelszavát és azonosítóját is. A bankszámlához tartozó kódot és jelszót azonban soha senkinek ne adjunk ki – figyelmeztetett a szóvivő a műsorban.

A Magyar Nemzeti Bank arra hívja fel mindenki figyelmét, hogy harmadik félnek adatot ne adjanak ki a bankszámlájukról, mert onnantól követhetlenné válik, miként tűnhet el adat, illetve pénz a számláról, a bank pedig nem fog kártérítést fizetni – tette hozzá.

Binder István szerint az új szolgáltatás azért lehet vonzó az ügyfeleknek, mivel megkönnyíti az online fizetést, egyetlen felületet kell hozzá igénybe venni. Elmondta, az átutalási szolgáltatás nem pénzügyi szolgáltatás, ezért nem az MNB felügyeli. A fogyasztóvédelemmel közösen az ügyfelek figyelmét fel kívánják hívni ennek a szolgáltatásnak a veszélyeire. Megjegyezte, hogy a szolgáltatók állításaival szemben nem felügyelt rendszerről van szó. Súlyos problémaként vetette fel Binder István azt is, hogy egy esetlegesen nem teljesült átutalásért a panaszt feltételezhetően nem magyarul kell az ügyfélnek megtennie, mivel a szolgáltatók többnyire külföldi székhellyel rendelkeznek - írta a híradó.hu.

http://hir6.hu/cikk/102961/igy_kovethetlenne_valik_mikent_tunik_el_a_penz

(hir6.hu, 2014. október 5., vasárnap)

Az üzleti élet minden területén fokozódik az alkoholfogyasztásra készítő nyomás

A több évtizednyi bírósági perképviselést maga mögött tudó ügyvéd az alkoholizmusa miatt elvesztette a munkáját, a házát és 2004-ben a házassága is tönkrement; ezt követően kért és kapott segítséget a Hazelden nevű, 1949-ben alapított non-profit szervezettől.

Az USA-ban hálózatként működő Hazelden program jelenleg is segítséget és rehabilitációs lehetőséget nyújt azoknak a jogi végzettségű szakembereknek, akik alkohol- vagy drogproblémákkal küszködnek. A rehabilitációs központ Minnesota Államban van.

Az alkoholfogyasztás kérdése a jelenleg zajló amerikai elnökválasztási kampánynak is a részét képezi. A mormon vallású Mitt Romney például az amerikaiak túlnyomó többségétől eltérően egyáltalán nem fogyaszt alkoholt. Ezzel szemben Barack Obama az Iowa államban tartott helyi vásáron a sertésből készült bordaszelet mellé elfogyasztott egy pohár sört is. Sőt, Obama elnök blogjában megjelent, hogy a Fehér Ház konyhájába házi sörfőző készletet vásárolt és azóta az állampolgárok kérik tőle a receptet.

Az a terjedőben lévő nézet, mely szerint ha valaki nem iszik alkoholt, akkor nem tud az üzleti életben sem teljesíteni és ez útját állhatja a szakmai előmenetelének is – vagy ami még rosszabb,

emiatt valamiképpen megbízhatatlannak tartják őt - egyelőre még kevés nyilvánosságot kapott.

"Ha valaki nem iszik, a többség hajlandó úgy tekinteni rá, mintha rögtön impotens (nemi életében merevedési zavarral küzdő) is lenne." – mondja az egyik, jelenleg alkoholt már nem fogyasztó, líkőrökre fókuszáló életmód magazin szerkesztője, aki azért kérte a neve elhallgatását, mert kollégái nem tudják, hogy belépett az ún. 12 lépéses programba. A 12 lépéses program kicsit hasonlít a Magyarországon Névtelen Alkoholisták Klubja néven ismert hálózati tevékenységéhez.

A józanság szakmai hátrányai a prózaitól egészen a ravasz, körmönfont gondolkodásmódig terjednek – a szerkesztőnek például le kellett mondania egy potenciális előnyökkel járó promóciós estét, mivel az borkóstolással járt volna együtt.

"Rendszeresen visszautasítom az iparág képviselőinek az üzleti ebéd vagy vacsora meghívásait, pedig a múltban szívesen fogadtam ezeket. Egyszerűen nem mehetek el vacsorázni egy bortermelővel, ezért azt mondom neki: "Nem, köszönöm a meghívást, nem kóstolom meg azokat az italokat."

"Nem igazán kell közvetlenül az alkohollal kapcsolatos témában dolgozni ahhoz, hogy valaki ezt a nyomást megtapasztalja. A Wall Street-en például a "divatmodellek és palackok" életstílus uralkodik. Azok, akik nem isznak, arról panaszkodnak, hogy nem képesek lezárni egy ügyletet, nem tudnak egy korai tárgyalásra bejutni, mivel nem hajlandók az alkoholizáló magatartásmódot követni." – magyarázza Dr. John Crepsac, a New York-i Amen Klinika több mint 25 éves klinikai és szupervizori tapasztalatokkal rendelkező klinikai szociális munkása és "Nemzetközileg Minősített Alkohol és Drogetherapeuta"-ja. Dr. Crepsac a Wall Street alkalmazottainak segít a függőségükből való felgyógyulásban.

"Volt idő, amikor tudtam, hogy a fiúk olyan ügyfelekkel mennek ki ebédelni, akik egyengethették volna a karrieremet." – mondja egy ma már nem alkoholizáló Wall Street-i kereskedő, aki szintén névtelenséget kért, mivel a főnöke nem engedélyezi, hogy a beosztottjai a médiának nyilatkozzanak. Ez a férfi azonban tisztában van a kimondatlan szavakkal is: "Igen, nem fogjuk meghívni őt, mivel mi biztosan fogunk alkoholt fogyasztani, ő viszont nem iszik, így mit kezdjünk vele?"

Természetesen a józanság és a siker kölcsönösen nem zárják ki egymást! Warren Buffett, Donald Trump, Joseph R. Biden Jr. és Larry Ellison amerikai milliárdosok egész eddigi életük során absztinensek voltak.

A józan nők figyelmébe lehet ajánlani azt a bizonyos kettős mércét: "A férfiaktól elvárják, hogy összejöjjenek és vaduljanak, de valamilyen módon azt még mindig rosszallják, ha ugyanezt a nők teszik meg. Dr. Crepsac elmondása szerint csak igen kevés nő panaszkodott eddig a betegek közül arra, hogy a józanság hátrányosan érintené a karrierjüket. Hozzáteszi: "Rengeteg dolog van, amiért a nőket a munkahelyükön diszkriminálják, de ez nem tartozik közéjük."

Kutatások mégis azt támasztják alá, hogy az alkoholt nem fogyasztók nehezebben jutnak előre a vállalati ranglétrán. Multiplex tanulmányok azt igazolták, hogy a mérsékelten ivók több pénzt keresnek, mint azok, akik absztinensek, míg a nagymértékben alkoholizálók kevesebbet keresnek, mint a mérsékelten ivók.

A teljesítménnyel együtt járó nyomás miatt alkalmanként az alkohol- vagy drogfüggőségükből felgyógyult és különböző szakterületen dolgozó emberek ismételten visszaeshetnek a függőségbe. Ez az egyik oka annak, amiért a Hazelden speciálisan az ügyvédekre szabva, akik megpróbálnak józanok maradni a munkájuk során, létrehozott egy támogató csoportot.

"A jogi cégeknél az üzletszerzésből, ill. a jelentős mennyiségű új üzlet megszerzéséből fakadó nyomás nagyobb, mint valaha." – mondja Mr. Christin. "Amikor valakinek választania kell a családja támogatása vagy egy pohár bor között, igen nehéz lehet az előbbihez ragaszkodni."

Joe McKinsey, aki korábban jelzáloghitel menedzser volt, és aki New York Állam East Hampton városában ugyanezen szakterületen dolgozott menedzsereknek rehabilitációs klinikát nyitott, a saját felgyógyulása után a következőkről számolt be:

"Mindössze néhány hónapnyi józanság elég volt ahhoz, hogy a szakmámban dolgozók szemében a nevetség tárgyából olyan személlyé váljak, akihez baj esetén bizalommal mernek fordulni. Tulajdonképpen az, hogy megkérdezem valakitől: "Gondolod, hogy nekem problémám van?" – rögtön bőbeszédűvé teszi az embereket – így váltam mások szemében olyan emberré, akiről feltételezik, hogy meg tudja oldani a problémájukat és ezért szívesen invitálnak hosszas

magánbeszélgetésekre."

Egy tavalyi angol jelentés szerint a munkahelyi és a munkát követő alkoholfogyasztás Nagy-Britanniában is komoly terheket ró az alkalmazottakra és cégekre egyaránt. A jelentés szerint minden évben megközelítőleg 14 millió munkanap (az összes foglalkoztatottra vetítve) veszik el az alkoholfogyasztáshoz köthető problémák miatt. A Brit Orvostudományi Szakfolyóirat (BMJ) 2011-ben pedig arról számolt be, hogy a brit férfiak körében jelentkező rákbetegségek 10 %-áért az alkohol a felelős.

A brit kormány Egészségügyi és Biztonsági Hivatala 2011-ben adta ki a kis- és középvállalkozások tulajdonosait és vezetőit az alkoholhoz kötődő munkahelyi problémákkal való megküzdésben segítő hivatalos irányutatóját.

Az EU Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Igazgatósága 2009 végén készítette el az Európai Alkoholpolitika megvalósulásának első előrehaladási jelentését. A jelentés főbb megállapítása a következő:

"2009-ben a 27 tagállamból 18 rendelkezett nemzeti alkohol stratégiával és mindössze 11-ben – köztük Magyarországon is – hiányzik vagy alsóbb szintű a szabályozás. A legtöbb tagállamban több munkahelyen működik alkohol-megelőzés és –tanácsadás, és a tagállamok 1/3-a valósított meg az utóbbi időben széles körű figyelemfelkeltő kampányt az alkohol munkahelyi hatásainak az ismertetésére."

http://www.diagnozishu/az_uzleti_elet_minden_teruleten_fokozodik_az_alkoholfogyasztasra_keszto_nyomas

(diagnozishu, 2014. október 5., vasárnap)

Mit tehetünk a telefonos zaklatók ellen?

Veszprém – Nagyon zavarja egyik olvasónkat, hogy lakástelefonján üzleti céllal folyton zaklatják.

Legtöbbször a hívó letiltja a számát, így a hívást fogadó nem azonosíthatja be a telefonszámot, rejtély, ki van a vonal túlsó végén. A kéréstlen hívások gyakran egész napos stresszt okoznak, mert az üzletkötők állandóan próbálkoznak, a telefoncsöngés pedig felébresztheti a kisbabát vagy a pihenő nyugdíjast, beteget. Kérdéseinkkel Kiszely Péter veszprémi ügyvédhez fordultunk.

Jogsértően használják-e a vonalas lakástelefonunkat vagy a harmadik személytől megszerzett mobilszámunkat üzleti célokra? A kérdéseinkre Kiszely Péter veszprémi ügyvéd válaszolt.

– Manapság valóban egyre többen panaszkodnak, hogy folyamatosan zaklatják őket kéréstlen telefonhívásokkal, elektronikus üzenetekkel. Előbb tisztázzuk, hogy jogi értelemben mit jelent a zaklatás, mit jelent a kéréstlen megkeresés, és hogyan védekezhetünk mindezek ellen. Az Alaptörvény kimondja, mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán – és családi életét, otthonát, kapcsolattartását és jó hírnevét tiszteletben tartsák. A Büntető Törvénykönyv szabályozza a zaklatás törvényi tényállását. Az elkövetési magatartások közül minket most a háborgatás érdekel, ami akkor valósul meg, amennyiben rendszeresen, vagy tartósan történik. A rendszeresség rövid időközönként ismétlődő magatartást jelent, a tartós jelleg időben elhúzódó elkövetést feltételez, azonban e két dolog egymást nem zárja ki. Az ilyen magatartás azonban csak akkor büntetendő, ha az elkövetés célzatos, tehát a sértett megfélemlítését, vagy magánéletébe, a mindennapjaiba való önkényes beavatkozást kíván elérni. Tehát a telefonhívás jogilag akkor zaklatás, ha a felsoroltaknak megfelel. Ilyen bűncselekmény gyanúja esetén célszerű a bizonyítékokat összegyűjteni – hívások, SMS-k -, elmenteni, és a rendőrségen feljelentést tenni.

Gyakoribb eset, hogy a telefonálót – megkeresőt – nem ez a szándék vezérli, hanem valamilyen termékre, szolgáltatásra akarnak minket rábeszélni, előadásra, vizsgálatra invitálnak. Jogi értelemben ez a cselekmény kéréstlen hívás, hangsúlyozta az ügyvéd. Ritkán, de előfordul, hogy a titkosított telefonszámunkat is megszerzik.

- A telemarketinges cégek számítógépei véletlenszerűen is összeállíthatnak telefonszámok

listákat, ezért lehetséges, hogy az ügynökök a titkos számon is elérik az ügyfelet. Egy 2003. évi törvény szabályozza az automatikus hívórendszer alkalmazó adatkezelők eljárását, amely szerint az ilyen, emberi beavatkozás nélküli hívórendszer csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, vagy közvélemény- és piackutatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. Adataink legális beszerzésének lehetősége tehát adott. Érdekes módon a legnagyobb adatbázis-kereskedő maga az állam. A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) nyilvántartásából adataink – a bejegyzett adatkezelő cégek által – megvehetők, és hat hónapig felhasználhatók.

Az adatszerzés másik módja, amikor magunk adjuk meg adatainkat különböző nyereményjátékok, hűségprogramok, vásárlások során. Kiszely Péter szerint ilyenkor leggyakrabban ahhoz is hozzájárulunk, hogy adatainkat később is felhasználják, tovább adják. Harmadik lehetőség a telefonkönyv, melynek adatai nyilvánosak. Ez azonban nem jelenti azt, hogy az abban szereplő információ szabad préda lenne.

Miután tudjuk, hogyan juthattak legálisan adatainkhoz, nézzük, mit tehetünk az életünkbe hivatlanul betolakodók, a hozzánk kéretlenül telefonálókat ellen. Feltéve, hogy akarunk-e erre időt, energiát szánni.

- Sajnos, jogorvoslati szempontból Magyarországon még nincs olyan lehetőség, hogy tiltás után, egyszerű regisztrálással az összes adatbázisból töröltsük adatainkat. Ezt csak egyesével, a "zaklató" cégeket egyenként megcélozva tehetjük meg. Például, ha kéretlen telefonhívást kapunk és azt szeretnénk, hogy ez ne ismétlődjön meg, közöljük a hívóval, hogy töröljön minket a listájáról. Ugyanez a helyzet a kéretlen elektronikus levelekkel és sms-ekkel. Ha ez az eljárás eredménytelen, bejelentést tehetünk a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, de bemehetünk az önkormányzathoz is, ahol egy formanyomtatvány kitöltésével megtilthatjuk, hogy a KEKKH kiadja adatainkat. Amennyiben ismert előttünk a "zaklató" cég, úgy bejelentést tehetünk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál, vagy a Gazdasági Versenyhivatalnál is. Fontos tudni, hogy a kéretlenül kapott elektronikus hirdetések, reklámok esetén a küldő cégnek fel kell tüntetnie, hogy a tiltás iránti igényünket hol jelenthetjük be, tehát a hirdetésért nem a hírközlési szolgáltatót terheli felelősség. Ez esetben az előírások megsértése esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el. A felsorolt hivatalok, hatóságok elérhetősége, a panaszok benyújtásának módja, a követendő eljárás az intézmények honlapján megtalálható.

Az okos telefonnal rendelkezők számára a hívásblokkoló alkalmazások valamelyikének letöltését javasolja az ügyvéd. Ezekkel létrehozhatunk "feketelistát", s az azon szereplő számokról indított hívásokat egyszerűen letiltja, blokkolja az alkalmazás. Szerinte azonban legfontosabb a megelőzés.

- Vigyázzunk a személyes adatainkra, csak akkor adjuk ki azokat idegeneknek, ha biztosak vagyunk abban, hogy nem jutnak illetéktelenekhez, garanciát kapunk arra, hogy a beleegyezésünk szerinti célra használják. Bármilyen nyilatkozatot írunk alá, előtte alaposan olvassuk el az apró betűs részeket! – tanácsolja Kiszely Péter.

<http://veol.hu/hirek/mit-tehetunk-a-telefonos-zaklatok-ellen-1650867>

(naplo-online.hu, 2014. október 6., hétfő)

Szigorodnak a tejtermékekre vonatkozó tájékoztatási előírások

A jövőben jól láthatóan kell feltüntetni a tejtermékek esetében azok magyar megnevezését, és e felirat mellett olvashatóan szükséges jelölni azok származási országát is, ha azok nem hazai termékek - 2014. szeptember 30-án ért véget a fogyasztók jobb tájékoztatását szolgáló miniszeri rendelet közigazgatási egyeztetése. A módosításnak köszönhetően a magyar vásárlók tudatosabb döntést hoznak az egészség szempontjából rendkívül fontos tejtermékek kiválasztásakor. Habár a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló 1169/2011/EU rendelet alapján az Európai Bizottság felhatalmazást kapott arra, hogy az élelmiszerek csomagolásain elhelyezett információk olvashatóságának szabályairól részletes előírásokat alkosson, nem szabad ezt

megvárni, mivel a tagállamoknak lehetőségük van saját nemzeti szabályaikat megalkotni ezek elkészültéig - áll a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület közleményében. Mint írják, a magyar fogyasztók számára egyértelműen fontos a tejtermék magyar megnevezésének jól olvashatósága, amellett, hogy annak származási helyével is tisztában legyenek - olvasható a Földművelésügyi Minisztérium internetes honlapján, amely igényt egyebekben a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület is tapasztalt a fogyasztói érdekvédelemre irányuló tevékenysége során. Ezt az igényt juttatja érvényre épp a Magyar Élelmiszerkönyv kötelező előírásairól szóló 152/2009. (XI. 12.) FVM rendelet módosításáról szóló FVM rendelet tervezete, amelyben meghatározásra kerül, hogy tejtermék esetében annak magyar nyelvű megnevezését legalább olyan betűnagysággal kell feltüntetni, mint amellyel a terméken szereplő legnagyobb betűméretű idegen nyelvű szöveget. A megnevezés közvetlen közelében pedig jól olvashatóan kell jelölni a tej származási országát, amennyiben az nem Magyarország. Az új előírások a későbbi kihirdetéstől számított tizenötödik napon lépnek hatályba. Meghatározásra kerültek bizonyos átmeneti rendelkezések is, mivel azok a tejtermékek, amelyek az ismertett követelményeknek nem felelnek meg, a hatálybalépésétől számított harmadik hónap első napjáig hozhatók csak forgalomba. Végül a módosítást eltérést enged azon tejtermékek esetében, amelyeket az Európai Unió valamely tagállamában, Törökországban vagy például az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely EFTA-államban állítottak elő vagy hoztak forgalomba, feltéve persze, ha az említett, jobb tájékoztatást elősegítő követelmények esetükben is érvényesülnek.

<http://orientpress.hu/134120>

(orientpress.hu, 2014. október 6., hétfő)

Kemény bírságot fizet az édes álmodó vállalkozó

Nem igazoltak a Sweet Dream alvásrendszer egészségügyi hatásai, ezért a fogyasztókat megtévesztő reklámozás miatt 25 milliós bírságot vetett ki a terméket áruló egyéni vállalkozóra.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy Lajos László egyéni vállalkozó megtévesztette a fogyasztókat, amikor a Sweet Dream alvásrendszer névvel ellátott termékét valótlan egészségre gyakorolt hatásokkal népszerűsítette. A GVH ezért összesen 25 millió forint bírságot szabott ki a vállalkozásra.

A vállalkozás 2010. április 1. és 2013. december 6. között a Sweet Dream alvásrendszer termékét honlapjain, plakátokon, termékismertető füzetekben és különböző rendezvényeken számos kedvező egészségre ható állítással népszerűsítette.

Többek között azt állította, hogy a paplan által visszavert távoli infravörös sugárzás: serkenti az enzim-aktivitást, elősegíti a vízmolekulák tapadását és átszivárgását a sejtmembránon, intenzívebbé teszi a véráramlást a kapillárisok mikro-keringési rendszerének kitágítása révén, az infravörös sugárzás révén eltávolítja a méreganyagokat, segíti a duzzanatok és gyulladások csökkentését a nyirokáramlás javításával, csökkenti a fájdalmakat a periférikus idegekre és a szövetekben lévő szabad idegvégződésekre való közvetlen ráhatással.

A GVH eljárásában azt vizsgálta, hogy a tájékoztatásokban megfogalmazott állítások megfelelnek-e a valóságnak. A vizsgálat során ehhez a vállalkozásnak olyan bizonyítékot kell bemutatnia, amely minden kétséget kizáróan igazolja a hirdetésben szereplő állítások valódiságát.

A GVH megállapította, hogy a benyújtott bizonyítékok nem alkalmasak a tájékoztatásokban szereplő egészségügyi hatások alátámasztására, mert azok a biokerámia és a távoli-infravörös sugarak gyógyászati felhasználási lehetőségeiről és nem a termékre vonatkozó konkrét kutatási eredményekről szólnak. Ezen kívül a vállalkozás az állítások igazolására fogyasztói tapasztalatokat is bemutatott, azonban a GVH gyakorlata alapján nem tekinthetők tudományos bizonyítéknak a pozitív terméktapasztalatok, a betegektől, szakmai felhasználóktól származó vélemények.

A fentiek alapján a GVH megállapította, hogy a vállalkozás a Sweet Dream alvásrendszer termék népszerűsítése során fogyasztókkal szembeni tisztességtelen gyakorlatot folytatott, ezért 25 millió forint bírságot szabott ki a vállalkozásra. Arra az esetre, ha Lajos László egyéni vállalkozó a fenti bírságösszeget nem fizetné meg, a GVH kötelezte az azonos vállalkozáscsoportba tartozó Lajos Trade Kft.-t a bírság megfizetésére.

A GVH a bírságok meghatározásánál súlyosító körülményként értékelte, hogy az elhúzó reklámozási tevékenységnek köszönhetően a tájékoztatások a fogyasztók széles rétegéhez eljutottak, illetve azt a körülményt, hogy a vállalkozás korábban megismerhette a GVH egészségügyi hatásokra vonatkozó állítások kapcsán kialakult gyakorlatát - írta közleményében a GVH.

http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/kemeny_birsagot_fizet_az_edes_almot_igero_vallalkozo.587745.html

(Napi.hu, 2014. október 6., hétfő)

Minisztériumi díj a fogyasztóbarát egri szemléletért

Fogyasztóbarát címet nyert el Eger. A tanúsítványt Habis László polgármester vette át Koszorús Lászlótól. A fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár kiemelte: az elbírálásnál nagy súllyal bírt a tény, hogy Heves megyében található a második legtöbb pozitív listás cég (a megyei jogú városok között Egerben van a legtöbb), illetve hogy egy felmérés szerint folyamatosan csökkennek a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos panaszok a hevesi megyeszékhelyen. Az elismerés öt esztendőre szól, pályázat útján hosszabbítható meg.

(Heves Megyei Hírlap, 2014. október 6., hétfő, 1. oldal)

Sarkosan fogalmazva

Szentmihályi Szabó Péter

Az ágyhoz kötöttség előnye és egyben hátránya, hogy a hírek iránt érdeklődő ember a több - önkéntelenül vállalt - szabadidő kapcsán rengeteg értékes és számos haszontalan információ birtokába juthat. A 2014-es orvosi-élettani Nobel-díjat egy olyan kutatás nyerte el, amely bizonyítja, hogy az emberi agy egyfajta térképet készít jártunkban-keltünkben, így az „agyi térkép” segítségével lehetünk képesek a sötétben is tájékozódni. A közelgő önkormányzati választások kapcsán ez a képesség kifejezetten jól jönne a baloldal szinte naponta cserélődő jelöltjeinek, mivel láthatóan számukra sem egyértelmű, hogy milyen programmal, kiknek szólva, milyen irányba indulnának, csak a sötét maradt. Ajánlanám számukra a „Sweet Dream alvásrendszer” fantázianevű terméket, a Gazdasági Versenyhivatal komoly összegre büntetett meg egy vállalkozót, aki téves ígérettel édes álmodást ígért vásárlóinak, a termék pozitív, ámde valótlan élettani hatásait hirdetve. A megtévesztés témakörénél maradván a legnagyobb közösségi oldal bejelentette, hogy az iparággá fejlődött kamufelhasználókat értékesítő és használó oldalak tulajdonosai jogi szankciókra számíthatnak, ez biztosan számos külföldi és hazai oldal tulajdonosát fogja érinteni, gyorsan kiderülhet, hogy ki mögött van valódi támogatottság, és ki az, aki csak szeretne többet mutatni a valóságnál. A téves ígérettel kapcsolatban jó lenne, ha a politikai megtévesztést és soha be nem váltott ígéreteket is hasonló módon lehetne szankcionálni, de szerencsére az ország többsége már nem az édes álomban, hanem a dolgos hétköznapokban hisz. Optimizmusra adhat okot az is, hogy a rezsicsökkentésnek hála szerencsére egyre tovább maradhat felkapcsolva a villany, segítve abban, hogy ne higgyük el az önjelölt, sötétben tévelygők hamis ígéretét.

(Magyar Hírlap, 2014. október 8., szerda, 7. oldal)

Jönnek a fair bankok

Hunyor Erna

Október 15-én, illetve november 1-jén hatályba lép a devizahitelek elszámolásáról - azaz a bankok elszámoltatásáról - szóló törvény. A Magyar Közlönyben azt is kihirdették, hogy nemzetgazdasági és az igazságügyi tárca bevonásával megkezdődött a fair bankrendszer megteremtéséről szóló törvény kidolgozása is.

Két lépcsőben, október 15-én, illetve november 1-jén hatályba lép a devizahitelek elszámolásáról szóló törvény, amelyet Áder János köztársasági elnök aláírt, és hétfőn a Magyar Közlönyben is megjelent. Mint arról lapunk is beszámolt, a második jogszabály rögzíti: a túlfizetéseket tőke-előtörlesztésként kell figyelembe venni, ami a bankok számára a legrosszabb, az adósoknak a legjobb forgatókönyv. A bankoknak a Magyar Nemzeti Bank (MNB) későbbi rendelete alapján kell kiszámolniuk a visszajáró összeget, ami a kormány becslései szerint közel ezermilliárd forint. A végtörlesztők is kaphatnak vissza valamennyit: nekik tízezer forint ellenében külön kérniük kell az elszámolást. Az eszközközvetítőkre és az árfolyamgátásokra speciális elszámolás vonatkozik: 2015. január 15. és január 29., illetve február 14. és 28. között kell elküldeniük a bankoknak az elszámolást. Kamatemelési moratóriumot hirdetnek legkésőbb 2016. április 30-ig. Eközben a Nemzetgazdasági Minisztérium és az Igazságügyi Minisztérium (IM) bevonásával megkezdődött a „fair” bankrendszer megteremtéséről szóló törvény kidolgozása - mondta Répássy Róbert, az IM államtitkára tegnap a Kossuth rádióban. A jogszabályban „új alapokra helyezik a fogyasztási kölcsönök folyósításának feltételeit, mert a jelenlegi szabályok mellett a bankok tisztességtelen szerződési gyakorlatot folytattak” - közölte az államtitkár. A törvény kidolgozásába bevonják az MNB-t és a Bankszövetséget is. Répássy bejelentette: a törvénytervezet már a jövő heti kormányülésen szóba kerülhet. A jegybank arról tájékoztatót, az elszámolási törvényről egyeztetett a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Fórum, amelyen 21 civilszervezet vett részt. Kommunikációs kampány során kívánják a hazai fogyasztókat minél részletesebben tájékoztatni az elszámolási törvénnyel kapcsolatos tudnivalókról. Azt is közölték, húsz nonprofit szervezet közel 78 millió forint támogatást nyert el a jegybank civil háló kialakítására kiírt pályázatán. Ifj. Lomnici Zoltán alkotmányjogász, a Civil Összefogás Fórum (CÖF) szóvivője lapunknak azt mondta: a CÖF úgy gondolja, a „fair” bankrendszer megteremtéséről szóló törvény kidolgozása során arra kell ügyelni, hogy a „fair” szó ne váljék olyanná, mint korábban a „prudens”. Véleményük szerint a megújuló bankrendszer akkor lesz „fair”, ha abban a Kúria által megfogalmazott hét alapelv kötelező betartását rögzítik. Kikényszeríteni ezen kötelezettségeket úgy lehet - fogalmazott -, ha a versenyhivatal és a jegybank jogosítványai, és az általuk kiszabható bírságok európai mértékűek lesznek, s így arra nemcsak a leány, hanem az anyabankok is felfigyelnek.

(Magyar Hírlap, 2014. október 8., szerda, 9. oldal)

Civileket támogat a jegybank

Húsz nonprofit szervezet közel 78 millió forint támogatást nyert el a jegybank civil háló kialakítására kiírt pályázatán. A pályázatot a fogyasztói tudatosság és jogérvényesítés támogatására, a pénzügyi kultúra fejlesztésére írta ki a jegybank. A fogyasztóvédelmet erősíti az is, hogy az elszámolási törvény kihirdetése után fogyasztóvédelmi tájékoztatók, illetve kommunikációs kampány során kívánják a hazai fogyasztókat minél részletesebben tájékoztatni a tudnivalókról.

(MN)

(Magyar Nemzet, 2014. október 8., szerda, 12. oldal)

Részletek és résztvevők

Az MNB országos lefedettséget biztosító integrált pénzügyi fogyasztóvédelmi rendszer kialakítását kezdte meg. Szempont a fogyasztók pénzügyi kiszolgáltatottságának jelentős mértékű csökkentése, a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogorvoslati érdekeik érvényesítésének széleskörű elősegítése, valamint a lakosság pénzügyi tudatosságának növelése.

A cél elérése érdekében az MNB támogatja a pénzügyi fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek tevékenységét. Az MNB által kiszabott bírságok képezik a program finanszírozásának forrását.

Az elnyert támogatási összeg a projekt 100%-át fedezheti, a pályázathoz saját forrás biztosítása nem kötelező. A megítélt összeg vissza nem térítendő támogatás formájában kerül odaítélésre.

A 2014. június 1-jét követően indult vagy induló, legkésőbb 2015. május 31-ig megvalósuló projektekkal lehetett pályázni.

A támogatás kategóriái

(1) „A fogyasztók pénzügyi jogérvényesítését elősegítő és támogató független szakmai tevékenység” (Max. 5MFt / pályázat)

(2) „Pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztató információs rendszer kialakítása és működtetése”
(Max. 10MFt / pályázat)

(3) „A tudatos pénzügyi fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatások és tájékoztatók szervezése, lebonyolítása”
(Max. 7,5MFt / pályázat)

(4) „A hátrányos helyzetű társadalmi rétegek pénzügyi tudatosságának növelése” (Max. 5MFt / pályázat)

Feltételek

Az MNB kiírás feltétele volt, hogy a pályázó Magyarországon bejegyzett és legalább három éve működő civil, nonprofit, saját költségvetéssel rendelkező szervezet legyen. A támogatási kérelem benyújtásának feltétele, hogy a pályázó civil szervezet a témában végzett tevékenysége szerepeljen a szervezet tevékenységei között, és abban az elmúlt, 3 éves időszakban aktívan és dokumentáltan tevékenykedjen, valamint az adott tevékenységet a fogyasztók számára díj- és térítésmentesen végezze.

A kiírás szerint a támogatás nem fordítható a civil szervezet napi működési költségére, gazdasági-vállalkozási tevékenység ellátására, bérekre és azok járulékainak megfizetésére. Valamint politikai tevékenységre, pártokkal összefüggő bármilyen feladat ellátására sem.

A pénzügyi kultúra fejlesztésére kiírt jegybanki pályázat nyertesei:

Dél-Alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület (DARFE – Alakult 2006.) <http://www.darfe.hu/index.php?i=4>

Dél-Alföldi Teleházak Regionális Közhasznú Egyesülete (DTE – Alakult 1999). <http://www.telehaz-del-alfold.hu/>

Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület (EFTE) www.energiatudatosfte.hu

Érdi Fogyasztóvédelmi Egyesület (Alakulás 2009.) <http://erdifogyved.lapunk.hu/>

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ) <http://www.febesz.eu/>

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ – Alakulás 2001.) <http://www.feosz.hu/>

Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE – 2009-2010.) <http://www.foved.hu/>

Indra Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete (INDRA – Alapítva 1993)
<http://www.indrabizt.hu>

Józsefvárosi Szabadidős Egyesület <http://www.bsu.hu/tartalom/jozsefvarosi-szabadidos-egyesulet>

Jövő Ifjúságáért Egyesület (Alakulás 2010.) http://jovoifjusagaert.co.nf/viewpage.php?page_id=17

K&H Magyar Tudományért, Műszaki Haladásért és Közgazdászképzésért Alapítvány (1988-1989.)

<https://www.kh.hu/publish/kh/hu/khcsoport/alapitvanyai.html>

Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KŐFE – Alapítás 2009.) <http://www.fogyvedok.hu/>

Merkating N Kft. (Alapító Szolnoki Főiskola, Alapítás: 2008.) <http://merkatingnkft.szolfportal.hu/cegbemutato>

Mozgáskorlátozottak Dél-Alföldi Regionális Egyesülete Gyula (Alapítás 1989.) <http://mozggyula.blogspot.hu/>

Nyugdíjasok Országos Szövetsége (NYOSZ Alakulás 1988.) <http://www.nyosz.hu/>

OTP Fáy András Alapítvány (Alakulás 1993.) <http://www.otpfayalapitvany.hu/>

Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdekképviseleti Egyesület (Alapítás 2008.) <http://pitee.wordpress.com/>

Pénzügyi Szervezetek Lakossági Figyelője Egyesület (PSZLF Alakulás 2009.) <http://www.pszlf.com/>

Széchenyi Hitelszövetség <http://www.hitelszovetseg.hu/>

Veszprémi Egyetem Civil Szerveződéseiért Alapítvány (Alapítás 2005.) <http://vecsa.hu/>

Át kell szabni pár honlapot

Törvénymódosítás Több fogyasztóvédelmi feladat a közszolgáltatóknak

A hazai közszolgáltató társaságoknak ezentúl számos dologról kell tájékoztatniuk internetes honlapjukon ügyfeleiket egy most elfogadott törvénymódosítás szerint, és fogyasztóvédelmi referenst kell alkalmazniuk. A változtatás több-kevesebb új feladatot ró a szolgáltatókra.

B. Horváth Lilla

Több ponton is megváltozott a fogyasztóvédelemre vonatkozó, hazai szabályozás. Ezek némelyike olyan feladatot ír elő, amelyet a közszolgáltatást végző társaságok már évekkel ezelőtt teljesítettek is, ugyanakkor nem feltétlenül olyan formában és összetételben, ahogyan azt a most elfogadott törvénymódosítás előírja. Az érintett társaságoknak ugyanis ezentúl vagy külön honlapot kell fenntartaniuk ügyfeleik tájékoztatására, vagy a meglévő nyitóoldaláról közvetlenül elérhetővé, tárolhatóvá, megjeleníthetővé és nyomtathatóvá tennie bizonyos, ingyen hozzáférhető adatokat. Ilyen honlapok a hazai gyakorlatban évek óta léteznek, felépítésük azonban gyakran (külföldi) anyavállalatuk adott honlapjának szerkezeti és tartalmi felépítését követi. Ezzel együtt jellemzően megtalálhatók rajtuk a logikus helyükön a mostantól elvárt adatok, ha pedig nem, akkor hamarosan meg kell jelenniük. Ezen adatok egyrészt a közszolgáltató neve, székhelye, telephelye és azok elérhetősége, a szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedése, az alkalmazott díjak, és a használatukkal kapcsolatos feltételek, szabályok, a tevékenységre vonatkozó, kötelező jogszabályok, mégpedig településenkénti bontásban. Szerepeltetni kell a panaszkezelésre vonatkozó információkat, feltüntetni az érintett fogyasztóvédelmi szerveket, békéltető testületeket és fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a hozzájuk vezető honlapokon lévő, közvetlen hivatkozásokat. Fel kell tüntetni az ügyfélszolgálatok elérhetőségét és a működésére vonatkozó információkat, a szolgáltató üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit. A felsoroltak mindegyikére vonatkozik, hogy részletes tájékoztatást nyújtó részletességű adatokat kell közölni, a tarifákat például kategóriánkénti és településenkénti bontásban, az üzletszabályzatot pedig öt évre visszamenőleg. Az érintett vállalkozásoknak fogyasztóvédelmi referenst is kell foglalkoztatniuk. A referensnek államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítése, szakképzettséggel, vagy az iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzésben szerzett, szakirányú bizonyítvánnyal kell rendelkeznie. (Többségük jelenleg is foglalkoztat, külső cég által képzett referenst.) Referens alkalmazására kötelezett cég saját maga nem szervezhet ilyen képzést, aki pedig igen, arra megint csak részletes, új előírások vonatkoznak. Kell például megfelelő tananyaggal, tanulmányi és vizsgaszabályzattal, szükséges számú oktatóval és persze infrastruktúrával rendelkeznie. Ezen tevékenységét be kell jelentenie a fogyasztóvédelmi hatóságnál, igazolva, hogy megfelel az oktatáshoz szükséges, előbb ismertetett, és még néhány feltételnek. A hatóság ellenőrzi a képzés és vizsgáztatás egész folyamatát.

Vevőokosítás a rezsiponton

A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a törvénymódosítás után az adott szolgáltatási terület fogyasztóinak tájékoztatása a jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről. A rezsipontok a következő társaságokkal kapcsolatban lehet tájékozódni: villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékgyártó, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-, kéményseprő, és a vezetékes PB-gázt értékesítő, és a PB-gáz tartályban vagy palackban forgalmazó közszolgáltatók.

(Világ gazdaság, 2014. október 8., szerda, 3. oldal)

Mérföldkő a magyar kartelljogban

Határozatok Változást hoz a Kúria és az Alkotmánybíróság döntése

A kartelljog területén új fordulatokat hozott a Kúria és az Alkotmánybíróság különböző ügyekben, a kartelljog alapvető kérdéseiben kifejtett álláspontja, mely a következő évek eljárásait is meghatározza. A versenyfelügyeleti eljárások, különösen a kartellügyek jelentős, akár milliárdos összegű bírság kiszabásával végződnek. Ugyanakkor a jogsértés bizonyítása rendszerint közvetett bizonyítékokon alapul és a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) bizonyítását számos vélelemmel segíti a kialakult esetjog. Leegyszerűsítve úgy tűnhet, elég egyetlen feljegyzés egy

találkozóról vagy elég hallgatóként részt venni egyetlen a GVH által szenzitívnek minősített találkozáson és a hatóság milliárdos bírságokat szab ki, függetlenül attól, hogy a felek miért vettek részt a találkozáson. A kartelljogászok védekezési stratégiájának egyik alapvető eszköze a GVH eljárása tisztességességének, a bizonyítottság szükséges szintjének megkérdőjelezése. Alapkérdés, hogy a büntető eljárásjogra vonatkozó alapjogi rendelkezések, garanciák alkalmazandók-e versenyfelügyeleti eljárásokra, és versenyfelügyeleti ügyekben minden kétséget kizáróan kell-e bizonyítani a jogsértést vagy sem? Eddig ilyen követelmény nem fogalmazódott meg és számos kartellügyben ez az eljárás végét is jelentette volna. A Kúria májusi döntése szerint a versenyügyek büntetőjoginak minősülnek, azaz az Emberi Jogok Európai Bíróságának esetjogából következő büntetőügyekhez rendelt eljárási garanciáknak teljesülniük kell. A Kúria szerint ez nem a minden kétséget kizáró bizonyítottság követelményét írja elő versenyfelügyeleti ügyekben, csupán a teljes körű és hatékony jogorvoslatot, amely Magyarországon teljesül. Ugyanakkor a Kúria szerint úgy kell kezelni a GVH határozatát, mintha „vádirat” lenne, azaz sikeres megtámadásához nem szükséges a bizonyítékok értékelésének vagy a jogi mérlegelés nyilvánvaló, kirívó okszerűtlenségét igazolni. Elég csupán azt igazolni, hogy létezik ésszerűbb értékelése a bizonyítékoknak, létezik okszerűbb jogi mérlegelés. Az Alkotmánybíróság azonban ennél lényegesen radikálisabb álláspontot látszik elfogadni. A testület legutóbbi határozatának indoklásában a minden kétséget kizáró bizonyítottság követelményét állítja a versenyfelügyeleti eljárások elé: „az Alkotmánybíróság szerint a kétséget kizáróan nem bizonyított tényeknek a terhelt terhére való értékelésének tilalma - az ártatlanság vélelmének részeként - a versenyfelügyeleti ügyekben is köti a hatóságot, illetve felülvizsgálatot végző bíróságokat”. Úgy tűnik tehát, a GVH kartellügyeivel szemben a vállalatok, illetve ügyvédek új és jelentős muníciót kaptak.

(Világgazdaság, 2014. október 8., szerda, 9. oldal)

Már dolgoznak a fair bankrendszerről szóló törvényen

A törvény kidolgozásába bevonják a Magyar Nemzeti Bankot (MNB) és a Bankszövetséget is.

A Nemzetgazdasági Minisztérium és az Igazságügyi Minisztérium bevonásával megkezdődött a fair bankrendszer megteremtéséről szóló törvény kidolgozása - mondta Répássy Róbert kedden a Kossuth Rádió 180 perc című műsorában. A jogszabályban új alapokra helyezik a fogyasztási kölcsönök folyósításának feltételeit, mert a jelenlegi szabályok mellett a bankok tisztességtelen szerződési gyakorlatot folytattak - közölte az igazságügyi tárca államtitkára.

A törvény kidolgozásába bevonják a Magyar Nemzeti Bankot (MNB) és a Bankszövetséget is - tette hozzá. Azt akarják elérni, hogy az ausztriaihoz vagy a németországihoz hasonló fogyasztóvédelmi szabályok vonatkozzanak a Magyarországon működő bankokra is, és ennek érdekében erősíteni kívánják az MNB pénzügyi felügyeleti szerepét is - fűzte hozzá.

A törvénytervezet már a jövő heti kormányülésen szóba kerülhet - mondta Répássy Róbert.

http://hvg.hu/gazdasag/20141007_Mar_dolgoznak_a_fair_bankrendszerrol_szol#rss

(HVG-Ecoline, 2014. október 7., kedd)

Eddig a bankok tisztességtelen gyakorlatot folytattak

A Nemzetgazdasági Minisztérium és az Igazságügyi Minisztérium bevonásával megkezdődött a fair bankrendszer megteremtéséről szóló törvény kidolgozása – mondta Répássy Róbert kedden a Kossuth rádió 180 perc című műsorában.

A jogszabályban új alapokra helyezik a fogyasztási kölcsönök folyósításának feltételeit, mert a jelenlegi szabályok mellett a bankok tisztességtelen szerződési gyakorlatot folytattak – közölte az

igazságügyi tárca államtitkára.

A törvény kidolgozásába bevonják a Magyar Nemzeti Bankot (MNB) és a Magyar Bankszövetséget is – tette hozzá.

Azt akarják elérni, hogy az ausztriaihoz vagy a németországihoz hasonló fogyasztóvédelmi szabályok vonatkozzanak a Magyarországon működő bankokra is, és ennek érdekében erősíteni kívánják az MNB pénzügyi felügyeleti szerepét is – fűzte hozzá Répássy.

A tervezet már a jövő heti kormányülésen szóba kerülhet. Az elszámolási törvény több mint egymillió családot érint, az államtitkár pedig úgy véli: nincsenek késében. "Január, illetve február környékén kezdődnek az elszámolások azokkal, akiknek a bankja nem fordult bírósághoz" – mondta a Kossuth rádióknak Répássy Róbert.

Áder János aláírta a törvényt

Áder János köztársasági elnök határidőn belül aláírta az elszámoltatási törvényt – mondta el vasárnap Altorjai Anita, a Köztársasági Elnöki Hivatal sajtófőnöke.

Az Országgyűlés szeptember 24-én fogadta el azt a jogszabályt, amely alapján a bankoknak el kell számolniuk ügyfeleikkel az árfolyamrész semmissége és az egyoldalú szerződésmódosítások miatt keletkezett túlfizetéseiket. A július elején elfogadott első devizahiteles-törvény után ez a második jogszabály, amelyet az Országgyűlés a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatban megszavazott.

Nem érdemes trükközni

A bankok elszámoltatásának részleteiről számolt be Rogán Antal, a Fidesz frakcióvezetője a Lánchíd rádióknak adott interjújában. Hangsúlyozta: nem érdemes trükközniük a bankoknak, mert "annak meglesz a börtje".

<http://mno.hu/gazdasag/eddig-a-bankok-tisztességtelen-gyakorlatot-folytattak-1251789>

(Mno.hu, 2014. október 7., kedd)

A jövőben jól láthatóan fel kell tüntetni a tej származási országát - Végetért a miniszteri rendelet közigazgatási egyeztetése

A jövőben jól láthatóan kell feltüntetni a tejtermékek esetében azok magyar megnevezését, és e felirat mellett olvashatóan szükséges jelölni azok származási országát is, ha azok nem hazai termékek – 2014. szeptember 30-án ért véget a fogyasztók jobb tájékoztatását szolgáló miniszteri rendelet közigazgatási egyeztetése. A módosításnak köszönhetően a magyar vásárlók tudatosabb döntést hoznak az egészség szempontjából rendkívül fontos tejtermékek kiválasztásakor.

Bár a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló 1169/2011/EU rendelet alapján az Európai Bizottság felhatalmazást kapott arra, hogy az élelmiszerek csomagolásain elhelyezett információk olvashatóságának szabályairól részletes előírásokat alkosson, a tagállamoknak lehetőségük van saját nemzeti szabályaikat megalkotni ezek elkészültéig.

"A magyar fogyasztók számára pedig egyértelműen fontos a tejtermék magyar megnevezésének jól olvashatósága, amellett, hogy annak származási helyével is tisztában legyenek" – olvasható a Földművelésügyi Minisztérium internetes honlapján, amely igényt egyebekben a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület is tapasztalt a fogyasztói érdekvédelemre irányuló tevékenysége során.

Ezt az igényt juttatja érvényre épp a Magyar Élelmiszerkönyv kötelező előírásairól szóló 152/2009. (XI. 12.) FVM rendelet módosításáról szóló FVM rendelet tervezete, amelyben meghatározásra kerül, hogy tejtermék esetében annak magyar nyelvű megnevezését legalább olyan betűnagysággal kell feltüntetni, mint amellyel a terméken szereplő idegen nyelvű, legnagyobb betűméretű idegen nyelvű megnevezés elhelyezésre került.

A megnevezés közvetlen közelében pedig jól olvashatóan kell jelölni a tej származási országát, amennyiben az nem Magyarország.

Az új előírások a későbbi kihirdetéstől számított tizenötödik napon lépnek hatályba.

Meghatározásra kerültek bizonyos átmeneti rendelkezések is, mivel azok a tejtermékek, amelyek az ismertett követelményeknek nem felelnek meg, a hatálybalépésétől számított harmadik hónap első napjáig hozhatók csak forgalomba. Végül a módosítást eltérést enged azon tejtermékek esetében, amelyeket az Európai Unió valamely tagállamában, Törökországban vagy például az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely EFTA-államban állítottak elő vagy hoztak forgalomba, feltéve persze, ha az említett, jobb tájékoztatást elősegítő követelmények esetükben is érvényesülnek.

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület üdvözli a magyar élelmiszerjogi előírások módosítását, a rendelet a fogyasztók tudatosabb döntéshozatalát segíti elő a tejtermékek esetében.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/32599>

(jogiforum.hu, 2014. október 7., kedd)

Problémás termékek: segít a GVH

A gyanútlan fogyasztó sokszor szembesül azzal a problémával, hogy nem azt kapja egy terméktől, amit a reklám ígért neki, vagy amit a dobozon olvasott.

A Gazdasági Versenyhivatal tapasztalatai szerint az elmúlt időszakban egyre több panasz és bejelentés érkezik a hatósághoz problémás termékek miatt - jelentette ki a Kossuth Rádió reggeli műsorában a GVH Fogyasztóvédelmi Irodájának vizsgálója.

Basa Andrea közölte, ennek oka, hogy egyre inkább előtérbe kerül az egészségmegővő életszemlélet, ennek hatására a piaci szereplők igyekeznek minél több terméket kínálni.

Kossuth Rádió

Mint mondta, a legtöbb probléma az orvostechikai eszközökkel, gyógyászati segédeszközökkel, az élelmiszerekkel, ezen belül is az étrend-kiegészítőkkel van. "A fogyasztók legtöbbször azt kifogásolják, hogy nem azt kapják a terméktől, amit elvártak volna" - hangsúlyozta.

A versenyhivatal ilyen esetekben vizsgálatokat indíthat, jogsértés esetén pedig bírságot is. Ennek maximális összege az érintett társaság előző évi nettó árbevételének 10 százaléka lehet, ez azonban nem olyan súlyos összeg, hogy ellehetetlenítse a további működést - fogalmazott Basa Andrea.

Kérdésre válaszolva arról is beszélt, hogy a hivatal döntése nyomán a problémás termékeket el lehet tüntetni a piacról - írta a híradó.hu.

http://hir6.hu/cikk/103046/problemas_termekek_segit_a_gvh

(hir6.hu, 2014. október 7., kedd)

Devizahitelek - Elhalasztották az ítélelhirdetést az MKB-Euroleasing ügyeiben

Elhalasztotta a Fővárosi Ítéltábla a határozat kihirdetését az MKB ügyeiben, a Civil Fórum az elszámolási törvényről egyeztetett.

Október 22-ére halasztotta a határozat kihirdetését a másodfokon eljáró Fővárosi Ítéltábla kedden az MKB-Euroleasing Autóhitel Zrt. és az MKB-Euroleasing Autólízing Zrt. magyar állam ellen indított, devizahitelekkel kapcsolatos perében.

Mindkét esetben a felperes pénzügyi intézmény fellebbezett a keresetét elutasító, elsőfokú ítélet ellen és azt kérte, helyezték hatályon kívül az elsőfokú ítéletet és a másodfokú tárgyalás keretében állapítsák meg, hogy az általa alkalmazott szerződési feltételek tisztességesek. A felperes jogi képviselője indítványozta, szintén mindkét perben, a szerződéses kikötések részleges érvénytelenségének vizsgálatát, mivel arra a Kúria Polgári Kollégiumának (PK) 2012-es

összefoglaló véleménye is lehetőséget ad szerinte. A magyar állam jogi képviselőjének álláspontja szerint azonban az oklista elemeinek külön vizsgálata nem megengedett, mi több, egy vegyes, csupán részben megfelelő oklista bizonyítaná, hogy a pénzügyi intézet általános szerződéseinek egyoldalú szerződésmódosítást lehetővé tévő pontjai nem egyértelműek.

Az MKB-Euroleasing Autóhitel Zrt. fellebbezésének szóbeli kiegészítésében több ponton is utalt arra, hogy meglátása szerint az elsőfokú ítéletben, a pénzügyi intézettel szemben megfogalmazott elvárások irreálisak, így például az is, hogy a társaság általános szerződési feltételei, mintegy a felsőoktatás szintjével megegyező oktatási anyagban vezesse le a pénzügyi mutatóknak a refinanszírozási költség emelkedésére vonatkozó pontos hatásmechanizmusát. A felperes továbbá elutasítja az elsőfokú ítélet meglátását, miszerint a hitelintézet oklistája példálózó, érvelése szerint a három tagú oklista példákat említő részei értelmező jellegűek, segítség a fogyasztó számára, azonban összességében megfelel a tételes meghatározás elvének.

Az MKB-Euroleasing Autólízing Zrt. jogi képviselője a tárgyaláson egyebek mellett kifejtette, hogy továbbra is fenntartja a keresetében foglaltakat és álláspontját arról, hogy általános szerződési feltételeinek az egyoldalú szerződésmódosítást lehetővé tévő pontjai átláthatóak és érthetőek, különös tekintettel arra, hogy azok szövegeit az akkori pénzügyi felügyeleti szerv is elfogadta. A magyar állam a rendelkezéstől függetlenül azt kifogásolta, hogy a pénzügyi intézet szerződéses kikötéseiből még nagyságrendileg sem derül ki, hogy a refinanszírozási költségek változása milyen módon és mértékben transzformálódik kamatemelésé. A felperes szerint az egyoldalú módosítást követően, a fogyasztó számára biztosított 60 napos felmondási határidő elegendő idő arra, hogy a fogyasztó eldöntse, él-e a felmondási jogával. Ugyanakkor egyetlen felmondás létezik, mégpedig az, hogy a fogyasztó egy összegben kifizeti tartozását – jegyezte meg a társaság jogi képviselője.

Devizahitelek - MNB: az elszámolási törvényről egyeztetett a Civil Fórum

Az elszámolási törvényről egyeztetett a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által létrehozott Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Fórum kedden - közölte a jegybank kedden az MTI-vel.

A közlemény szerint a két hét alatt másodszor tartott egyeztetéseken - amelyen 21 civil szervezet vett részt - a jegybank jelezte: a forint és devizahitelek ügyét megnyugtatóan rendező jogszabály kihirdetése után fogyasztóvédelmi tájékoztatók, honlapján megjelenítendő kérdések és válaszok, illetve kommunikációs kampány során kívánja a hazai fogyasztókat minél részletesebben tájékoztatni az elszámolási törvénnyel kapcsolatos tudnivalókról.

Az MNB számít a Civil Háló és a pénzügyi tanácsadó irodahálózat aktív közreműködésére is e tájékoztatásban - írja a jegybank.

A tájékoztatásból az is kiderül: húsz nonprofit szervezet közel 78 millió forint támogatást nyert el a jegybank civil háló kialakítására kiírt pályázatán. A pályázatot a fogyasztói tudatosság és jogérvényesítés támogatására, a pénzügyi kultúra fejlesztésére írta ki az MNB.

A jegybank emlékeztetett: a 2014-2016 közötti időszakra stratégiai célként határozta meg a pénzügyi kultúra és ismeretterjesztés terjesztését, a fogyasztói tudatosság erősítését. Az ennek keretében kiírt pályázatra a saját költségvetéssel és nyilvántartott tagsággal rendelkező, az elmúlt legalább 3 évben aktívan a fogyasztóvédelemben tevékenykedett nonprofit szervezetek jelentkezhetnek - áll a közleményben.

<http://feol.hu/belfold/devizahitelek-elhalasztottak-az-itelethirdetest-az-mkb-euroleasing-ugyeiben-1651531>

(fmh.hu, 2014. október 7., kedd)

Problémásnak tartják a biztosítók az uniós adatvédelmi szabályokat

Az európai biztosítók és viszontbiztosítók szakmai érdekvédelmi szervezete, az Insurance Europe aggodalmát fejezte ki a javasolt uniós adatvédelmi szabályokkal kapcsolatban, amely megnehezítené a biztosítók számára a szolgáltatást, továbbá a csalás, és adóelkerülés elleni

hatékony küzdelmet.

Az Insurance Europe szerint a javasolt adatvédelmi szabályokon több ponton is változtatni kellene ahhoz, hogy az egyének magánélethez való joga, és a vállalkozások igényei egyensúlyba kerüljenek. A biztosítóknak például továbbra is engedélyezni kellene, hogy személyes adatokat gyűjtsenek és dolgozzanak fel, amely az ügyfelek által elvárt szolgáltatási színvonal alapfeltétele - fogalmaz a szövetség beadványában.

Insurance Europe több pontban fogalmazta meg módosító javaslatait a szabályozással kapcsolatban.

Adatfeldolgozás jogszerűsége

Az Insurance Europe problémásnak tartja, hogy az Európai Tanács nem foglalkozott az adatfeldolgozáshoz adott beleegyezés visszavonását érintő joggal. A biztosítók ugyanis attól tartanak, hogy a mostani formájában ez a jog a szerződéses kötelezettségekkel összefüggésben akadályozná a biztosítási szerződések végrehajtását, és annak felbontásához vezetnének.

Az Insurance Europe ezért azt javasolja, hogy a törvényben vegyék figyelembe, hogy bizonyos adatokat a biztosítási szerződés megkötéséhez és végrehajtásához, illetve szabályozói és csalás-megelőzési célból meg kell őrizni.

A szövetség a biztosítók jogos érdekének tartja azt is, hogy a csalások megelőzése és felderítése céljából személyes adatokat dolgozzon fel, amellyel kapcsolatban a törvényjavaslat azonban nem teremt jogbiztonságot. Ezért azt javasolja, hogy a rendelet explicite tegye lehetővé a biztosítók számára az adatfeldolgozást ebből a célból, különös tekintettel arra, hogy becslések szerint Európában az összes biztosítói kárkifizetés mintegy 10%-a csaláshoz kapcsolódik. Egy ilyen rendelkezés ráadásul arra ösztönözné a biztosítókat, hogy megvédjék a becsületes ügyfeleket, hiszen a csalások kiszűrése miatt nem nekik kellene magasabb díj formájában megfizetniük annak terheit.

Személyes adatok tárolásának megszüntetéséhez való jog

A szövetség szerint ezen jog célja az internetes szolgáltatók szabályozása, amelynek offline üzleti vállalkozásokra gyakorolt hatásával azonban soha nem foglalkoztak.

Éppen ezért az Insurance Europe azt ajánlja, hogy a rendelet egyértelműen mondja ki, hogy a személyes adatok tárolásának megszüntetéséhez való jogot az érintettek kérésre gyakorolhatják, továbbá, hogy ez a jog nem alkalmazható olyan esetekben, ahol az adatot tároló szervezet és az egyén között szerződéses kapcsolat áll fenn, vagy ahol az adatkezelő szabályozási kötelezettség miatt köteles megtartani az adatokat, illetve ahol az adatok tárolása és feldolgozása csalás megelőzését szolgálja.

Egészségügyi adatok: pontosítani kell a megfogalmazást

A szövetség szerint az egészségügyi adatokat illetően is pontosítani kellene a rendeletet. A javasolt megfogalmazást ugyanis túl tágának véli a szervezet, amely így sok szempontból adminisztratív adatok is ide sorol így túl érzékenyen kezel, aránytalanul nagy adminisztratív terhet róva a biztosítók és az ügyfelek nyakába.

Éppen ezért az Insurance Europe azt javasolja, hogy a meghatározásból vegyék ki az adminisztratív és technikai adatokat.

Adathordozhatóság

A szövetség üdvözölte a Tanács azon javaslatát, hogy az adathordozhatóság hatálya csak azokra az adatokra vonatkozzon, amelyet az érintett személy szolgáltatott, megakadályozva ezzel a versenyellenes magatartást.

A szövetség szerint a biztosítók, adatkezelői minőségükben nem kötelezhetők arra, hogy üzleti szempontból érzékeny információkat nyilvánosságra hozzanak. Ráadásul, az adatok hordozhatóságának inkább fogyasztóvédelmi és versenyjogi, mintsem adatvédelmi aspektusai vannak, ezért ez a jog kívül esik a rendelet hatályán. A szövetség szerint törölni is kellene a rendelet ezen cikkét, de legalábbis tisztázni kellene, hogy a jog kizárólag az ügyfél által szolgáltatott adatokra vonatkozik, a feldolgozás eredményeként keletkező információkra nem.

A személyes adatok védelmét jelenleg a 95/46/EK irányelv szabályozza, melynek érvényesüléséhez tagállami implementáció szükséges. Az eltérő tagállami átültetés miatt azonban igen sok kritika éri ezt a megoldást, ezért a megfelelőbb jogi szabályozás érdekében a tervek szerint az irányelvet rendelet váltja fel, mely közvetlenül alkalmazandó minden tagállamban.

A javaslatokkal az Európai Bizottság az egyéni jogok megerősítését célozza, továbbá a globalizációval és az új technológiákkal kapcsolatos problémák megoldására törekszik.

A rendelettervezetet az EB 2012-ben mutatta be, a Parlament pedig számos módosítással 2014-ben fogadta el. A tervezet jelenleg a Miniszterek Tanácsa előtt van, de az adatvédelmi rendelet számos pontját érintően nehéz egyezsége jutni.

http://www.biztositaszemle.hu/cikk/nemzetkozihirek/eu/problemasnak_tartjak_a_biztositok_az_unios_adatvedelmi_szabalyokat.4239.html

(biztositaszemle.hu, 2014. október 7., kedd)

Fogyasztóvédelmi karantén

Boros Imre közgazdász

További évekre van szükség ahhoz, hogy a parlament kigyomlája a nemzeti érdekekkel ütköző idegen érdekű törvényeket és szabályokat. A rendszerváltáskor ugyanis a gazdaság átalakítása a nemzeti érdekek figyelmen kívül hagyásával történt, a politikai elitek a demokratikus elvek működtetését kizárólag a választott politikai testületek szintjén tartották elsőrangúan kívánatosnak. A gazdaság átalakítását az akkor szinte minden parlamenti szereplőt átítatott neoliberalizmus jegyében a piacra bízta. Abból a vitatható alapelvből indultak ki, hogy tőkét csak külföldről lehet szerezni, ezért annak mindenáron történő „becsalogatása” volt egy negyed századig a „gazdaságpolitika”. A hazai tőkefelhalmozás ösztönzése kívül maradt a számításokon ugyanúgy, mint a hazai tulajdonosok vagyonhoz juttatásának olcsó hitelekkel való segítése. A „becsalogatás” részint a hazai tőkejavak áron aluli - a potenciális befektetők versenyét eleve kizáró - magánosításával történt külföldi, multinacionális szereplők részére, részint azért, hogy a bejövő tőkének olcsó hazai munkabért kínáltak, de ezt hosszú távú adókedvezményekkel is megtoldták. Az alacsony bér csapdájából a mai napig sem sikerült kijönni, a nyugat-európai termelékenység hetven-hetvenöt százaléka megfelelő hazai termelékenységet nálunk huszonöt-harminc százalékos bérrrel honorálják. A bérből és fizetésből élők (ők adják a fogyasztók derékhadát) azonban nemcsak bércsapdába kerültek, de a mai napig mint fogyasztók is be vannak kerítve, karanténba vannak zárva. A fogyasztóként történő túszejtés egyik mindenki előtt mára egyértelművé vált példája a devizahitelezési gyakorlat, amely magát az egyébként is vékonyra sikeredett középosztályt fenyegette felszámolódással, ami indokolta az állami beavatkozást, az ezzel kapcsolatos érdekkonfliktusok vállalását. Haladtunk a közüzemi szolgáltatások fogyasztóvédelme törvényi alapjai megteremtésében is. Azonban nap mint nap tapasztaljuk, hogy a legegyszerűbb javak is külföldön, szinte bárhol az unió területén eleve sokkal jobb minőségben kaphatók, és sok esetben még olcsóbban is. Az ember hajlamos arra, hogy a végkövetkeztetést a saját példájából vonja le, ezt teszem most én is, amikor az elmúlt évtized tapasztalatait ismertetem egy olyan mobiltelefon-szolgáltatóval kapcsolatban, amelynek a kilencvenes évek eleje óta ügyfele vagyok. Csak maradandó lelki traumát okozó eseteket, a szolgáltató reakcióit és a hivatalosan a fogyasztókért a költségvetésből finanszírozott szervezet ténykedését ismertetem. Először egymásra telepített két számmal rendelkeztem, az egyiket fogadtam a hívásokat, a másikon pedig kifele telefonáltam. 2006-ban a fogadó számot tonnányi papír kíséretében a szolgáltatónál visszaadtam, mert már nem volt rá szükségem. Nagyjából három évvel később kaptam egy csinos számlát százharmincezer forintról, hogy ennyi az elmaradásom a régen visszaadott számon. Fizessek vagy kikapcsolnak - szólt a dörgedelem. Semmi nem hatotta meg a szolgáltatót, hiába kértem a híváslistát, amit ezért a halom pénzért beszéltem. Azt mondták, hogy titkos. Szó szót, levél levelet követett. Végül arról tájékoztattak, hogy a követelést méltányosságból elengedik, de mégis nekik van igazuk. Pragmatikus ember lévén rájuk hagytam. Az eset a közelmúltban megismétlődött, ezúttal tizenháromezer forinttal és ugyancsak kikapcsolási fenyegetéssel. Mindig sárga csekken fizettem postán, vagy a bankkal átutaltattam az összeget. A szolgáltató azonban elkezdett sárga csekket nem küldeni, de valahogy elérte a bankomat, és inkasszót nyújtott be, amit a bank természetesen soha nem teljesített, mert ilyen megbízást nekik soha nem adtam a derék szolgáltató javára. Jött is rendre a felszólítás, hogy tartozom, és mehettem az irodába készpénzben fizetni, és felvilágosítani, hogy nincs inkasszó, és küldjék a csekket, és akkor, mint korábban, fizetek, mint a huszártiszt. Nem küldték, és tovább maceráltak. Ami sok az sok, gondoltam, és bejelentést tettem a területileg illetékes fogyasztóvédőknél. Állami szerv. Kaptam is egy levelet, amit akár a szolgáltató is írhatott volna. Egyetlen észrevételemre sem reagáltak, de az tele volt törvényi kivonattal. Válaszként kértem őket, hogy ha az ügyhöz nem értenek, kérjenek segítséget ott, ahol ehhez van elegendő szakértelem. Közben mentek a hónapok, és mondanom sem kell, a cég kikapcsolt, amiből tetemes károm származott. A torkomnak szegezett erőszaknak engedve, de távolról sem meggyőződve az eljárás jogosságáról, „becsengettem” a tizenháromezret, de ekkor ért az újabb meglepetés, hogy a visszakapcsolásért is felszámoltak négyezret. (Később ezt elengedték.) Hónapok múlva a fogyasztóvédelmi hatóság küldött nekem két levelet, darabonként egy-egy vaskos novella terjedelmében. Az egyik arról szólt, hogy ő itt befejezte, a másik meg arról - iszonyú mennyiségű

törvényt magyarázat kíséretében -, hogy az ügyet áttették a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz. Kisvártatva, néhány hét múltán onnan is jött egy vaskos iromány és egy sárga csekk hárommezerről, amelyet nekem kellene befizetnem, hogy ők is „megszakértsék” az ügyet. Erről tisztelettel ezennel lemondok, inkább a továbbiakban meghúszom magam, s ígérem, szolgáltatóval soha többé nem kötekedem, mert láthatóan mindig neki van igaza, s abban az esetben, ha mégsem, akkor automatikusan az első paragrafus lép életbe, hogy mégiscsak igaza van. Pillanatnyilag ez a törvényünk, nem kockáztatom, hogy a hatóság még azért is jól megbüntessen, hogy kérdezni mertem. A háromezres csekk valami ilyesmit sugall ugyanis. Remélem, nem túloztam, amikor azt mondtam, hogy fogyasztóvédelmünk karanténba van zárva, de hogy kiszabadul-e valaha, ez az izgalmas kérdés.

(Magyar Hírlap, 2014. október 9., csütörtök, 7. oldal)

Százmillió bírság a versenyhivataltól

Öt év alatt nyolcadik versenyhivatali bírságát kapta meg tegnap a Vodafone. Jelentős, összesen 110 millió forintos büntetéssel sújtotta tegnap a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t a Gazdasági Versenyhivatal. A bírság összegének megállapításában szerepet játszott az, hogy a társaság az elmúlt években rendszeresen a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított.

A Gazdasági Versenyhivatal ezúttal a Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag népszerűsítése kapcsán talált problémákat. A versenyhivatal tegnapi tájékoztatása szerint a vállalkozás 2012. november 1. és 2013. március 1. között egy nagyon fontos, lényeges információ elhallgatásával tévesztette meg a fogyasztókat.

A vizsgálat során kiderült, hogy a Vodafone az úgynevezett prepaid szolgáltatásának reklámszövegében szereplő ajánlattal azt az üzenetet juttatta el a fogyasztókhöz, hogy a tarifacsomag előfizetőinek minden 7000 forint feletti egyenlegfeltöltés esetén harminc napig korlátlan hálózaton belüli percek és SMS-eket, továbbá 200 MB-os belföldi adatforgalmat biztosít a multinacionális társaság. Azt azonban a cég a Gazdasági Versenyhivatal szerint „elfelejtette” közölni, hogy tarifaváltás esetén a feltöltés előtt meglévő egyenleg is lejár a feltöltést követő harmincadik napon, ezzel pedig az ügyfelek elveszthetik a korábban akár 345 napra érvényes feltöltött összeget.

A Vodafone mellett egy másik cég is büntetésben részesült tegnap. A Magyar Nemzeti Bank 60 millió forintos bírságot szabott ki a Kancellár Globális Piacok Kft.-re, amely a jegybanknál működő piacfelügyeleti szerv szerint bejelentés nélkül végzett tőkepiaci közvetítői, függő ügynöki tevékenységet a londoni székhelyű City Credit Capital (UK) Ltd. részére. A közzétett határozatban a Magyar Nemzeti Bank a büntetés mellett azonnali hatállyal .megtiltotta a tevékenység folytatását. A bírság kiszabásakor a jegybank súlyosbító körülményként értékelte, hogy a jogszabálysértő állapot huzamosabb ideig fennállt, a jogszabálysértéssel megszerzett összeg különösen nagy volt, valamint hogy a magát függő ügynökként feltüntető cég megtévesztette ügyfelét. Szintén növelte a bírság összegét, hogy a társaságot a teljes piacfelügyeleti eljárás alatt nem tudták elérni a jegybank munka-, társai.

(Magyar Nemzet, 2014. október 9., csütörtök, 12. oldal)

Húsz civil szervezet nyert a jegybank pályázatán

Húsz nonprofit szervezet közel 78 millió forint támogatást nyert el az MNB civil háló kialakítására kiírt pályázatán. A jegybank által életre hívott Civil Fórum két héten belül második egyeztetését tartja ma az elszámolási törvényről.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) Igazgatóságának döntése nyomán 20 civil szervezet nyert el támogatást a fogyasztói tudatosság és jogérvényesítés támogatására, a pénzügyi kultúra fejlesztésére kiírt jegybanki pályázaton. Az MNB a pályázatra meghirdetett teljes, közel 78 millió forintnyi összeget megítélte a nyertes nonprofit szervezeteknek.

Emlékeztet: az MNB gazdasági-társadalmi felelősségvállalási tevékenysége kapcsán a 2014-2016 közötti időszakra stratégiai célként határozta meg a pénzügyi kultúra és ismeretterjesztés, a fogyasztói tudatosság erősítése terén a jegybank szerepvállalásának erősítését. Az ennek keretében kiírt pályázatra a saját költségvetéssel és nyilvántartott tagsággal rendelkező, az elmúlt legalább 3 évben aktívan a fogyasztóvédelemben tevékenykedett nonprofit szervezetek jelentkezettek.

A pályázati témakörök az alábbiak voltak: "A fogyasztók pénzügyi jogérvényesítését elősegítő és támogató független szakmai tevékenység; Pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztató információs rendszer kialakítása és működtetése; A tudatos pénzügyi fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatások és tájékoztatók szervezése, lebonyolítása; A hátrányos helyzetű társadalmi rétegek pénzügyi tudatosságának növelése."

A civil szervezetek 2015. június 30-ig kötelesek tájékoztatni az MNB-t a megvalósult projektről és a támogatás pénzügyi felhasználásáról.

Közben ismételten ülést tartott ma az elszámolási törvény témájában az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja által létrehozott Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Fórum, amely a civil szféra, illetve a jegybank pénzügyi fogyasztóvédelmi kezdeményezésekről egyeztető testülete.

Az egyeztetéseken - amelyen 21 civil szervezet vett részt - a jegybank jelezte: a forint és devizahitelek ügyét megnyugtatóan rendező jogszabály kihirdetése után fogyasztóvédelmi tájékoztatók, honlapján megjelentetendő kérdések és válaszok, illetve kommunikációs kampány során kívánja a hazai fogyasztókat minél részletesebben tájékoztatni az elszámolási törvénnyel kapcsolatos tudnivalókról. Az MNB számít a Civil Háló és a pénzügyi tanácsadó irodahálózat aktív közreműködésére is e tájékoztatásban.

A pénzügyi kultúra fejlesztésére kiírt MNB pályázat nyertesei

Szervezet neve

Dél-Alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület

Dél-Alföldi Teleházak Regionális Közhasznú Egyesülete

Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület

Érdi Fogyasztóvédelmi Egyesület

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Fogyasztóvédők Országos Egyesülete

Indra Biztosítottak és Pénzintézeti Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete

Józsefvárosi Szabadidős Egyesület

Jövő Ifjúságáért Egyesület

K&H Magyar Tudományért, Műszaki Haladásért és Közgazdászképzésért Alapítvány

Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület

Merkating N Kft.

Mozgáskorlátozottak Dél-Alföldi Regionális Egyesülete Gyula

Nyugdíjasok Országos Szövetsége

OTP Fáy András Alapítvány

Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdekképviseleti Egyesület

Pénzügyi Szervezetek Lakossági Figyelője Egyesület

Széchenyi Hitelszövetség

Veszprémi Egyetem Civil Szerveződéseiért Alapítvány

<http://euroastra.hu/node/84372>

(euroastra.hu, 2014. október 8., szerda)

Unió ítéletre várva devizaügyben

Akár már idén megszülehet az Európai Bíróság újabb ítélete a magyar devizahitelezés ügyében. A luxembourgi testület ezúttal a folyamat eddig nemigen vizsgált, ám lényeges eleméről, a közjegyzők közreműködéséről foglalhat állást.

Hónapokon belül a magyar devizahitelezés újabb fejezetéről mondhat ítéletet az Európai Bíróság. A luxembourgi székhelyű testület hamarosan arról fejtheti ki álláspontját, hogy az uniós szabályok alapján miképpen ítéltető meg a közjegyzők szerepe a devizahitelezés folyamatában.

Az Erste-ügyként emlegetett per részleteiről Lehóczki Balázs, az uniós bíróság sajtóosztályának munkatársa árult el kérdésünkre részleteket. Tájékoztatása szerint egy magánszemély 2007 végén vett fel svájcifrank-hitelt a pénzintézettől. Az adós kötelezettségvállaló nyilatkozatot tett, amit közjegyzői okiratba foglaltak. A dokumentum akkor nyert különös jelentőséget, amikor az ügyfél nem tudta fizetni a törlesztőrészleteket. A végrehajtás megindításáért ugyanis – az irat miatt – a hitelintézetnek nem kellett bírósághoz fordulnia: elegendő volt a közjegyzőt megkeresnie, s indítványoznia az ügynevezett végrehajtási záradék kiállítását. A közjegyző eleget is tett a bank kérésének. A hitelfelvevő azonban úgy véli, a folyamat jogszerűtlen volt. Szerinte a közjegyzőnek – az uniós szabályok miatt – kötelessége lett volna megvizsgálni, hogy a deviza-kölcsönszerződés tartalmaz-e tisztességtelen feltételeket.

Az ügyet az év elején a Fővárosi Törvényszék utalta az európai fórum elé, azt tudakolva: megfelel-e az uniós fogyasztóvédelmi előírásoknak az a magyar szabály, amely lehetővé teszi a végrehajtás megindítását anélkül, hogy a kölcsönmegállapodást bármely hazai bíróság felülvizsgálta volna. Mindez annak fényében lehet érdekes, hogy az európai előírások kimondják: a bíróságnak tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, ha a szerződésben tisztességtelen kikötésre bukkan. Ezek alapján az Erste-ügyben az Európai Bíróság tulajdonképpen arról dönt majd, hogy – a közösségi rendelkezések szerint – elegendő-e a végrehajtás elrendeléséhez a közjegyző közreműködése. Akár az is kiderülhet, hogy a közjegyző köteles-e áttekinteni a szerződést, megvizsgálni az egyes kikötéseket.

Az ügy jelenlegi állásáról szólva Lehóczki Balázs közölte: az európai bírák most azt vizsgálják, hogy szükséges-e tárgyalást tartaniuk. A luxembourgi ítések azt is eldönthetik, kikérik-e a főtanácsnok álláspontját, vagyis meghallgatják-e egy független szakember véleményét. – A bíróság az utóbbi időben más esetekben többször is eltekintett a főtanácsnok közreműködésétől, emiatt nem zárható ki, hogy ebben az ügyben is így tesz majd – mondta a bíróság munkatársa. Lehóczki Balázs hozzátette: könnyen meglehet, hogy az Erste-ügyben már az idén ítéletet hirdetnek.

Az Európai Bíróság eddigi döntései érdemi segítséget nyújtottak a hazai igazságszolgáltatásnak – s végső soron a törvényhozásnak – a devizaügy rendezésében. Kiemelhető: a Kúria még 2013 elején a Kásler-per kapcsán tett fel kérdéseket az uniós testületnek. Az idén áprilisban közzétett luxembourgi válaszok – a Kásler házaspár ügyének eldöntése mellett – utóbb alapul szolgáltak ahhoz a kúriai jogegységi határozathoz is, amely mentén a törvényhozás kialakította a júliusi első és a szeptemberi második adósmentő jogszabályt.

Ítélet két hét múlva

Három devizahitelper szerepelt tegnap a bíróság napirendjén, a határozatokat azonban csak később ismerheti meg a közvélemény. A bírói tanácsok ugyanis mind a három esetben úgy döntöttek: későbbre halasztják az ítélet kihirdetését. A Fővárosi Ítéltábla – a távirati iroda tudósítása szerint – október 21-én közli határozatát az UniCredit Ingatlanlízing Szolgáltató Zrt. ügyében, az MKB-Euroleasing Autóhitel Zrt. állam ellen indított perének ítélete pedig október 22-én válik nyilvánossá. A két ügy azt követően került a tábla elé, hogy első fokon a Fővárosi Törvényszék elutasította a pénzügyi intézmények keresetét. A hitelnyújtók korábban azt próbálták igazolni, hogy szerződési feltételeik tisztességesek voltak. A harmadik eljárásban, a Fókusz Takarékszövetkezet magyar állam ellen megindított devizaperében az elsőfokú döntésre várnak az érintettek, a határozat kihirdetését tegnap október 21-re halasztotta a Fővárosi Törvényszék. Az ügyben annyi derült ki: az ítélező fórum nem fordul az Alkotmánybírósághoz, s az Európai Bíróságtól sem kér jogértelmezést.

(Mno.hu, 2014. október 8., szerda)

Jogszabályalkotás

Legfeljebb néhány új európai uniós szabály átültetése várható a fair bankokról szóló törvénytől, amely azonban egységesítheti a most több helyen megtalálható paragrafusokat. A magyar szabályok már most sokkal szigorúbbak ugyanis a hazai pénzügyi szolgáltatókkal, mint azt az unióban megkövetelnék

Már ezen a héten "szóba kerülhet" a kormány ülésén a fair bankokról szóló törvény - jelentette ki Répássy Róbert, az igazságügyi tárca államtitkára a Kossuth Rádió 180 perc című műsorában. Szavai szerint a jogszabály kidolgozása már megkezdődött, a cél, hogy új alapokra helyezték a fogyasztási kölcsönök folyósításának feltételeit, mert a jelenlegi előírások mellett a bankok tisztességtelen szerződési gyakorlatot folytattak.

A törvény kidolgozásába bevonják a Magyar Nemzeti Bankot (MNB) és a Bankszövetséget is - tette hozzá az államtitkár az MTI jelentése szerint.

Azt akarják elérni, hogy az ausztriaihoz vagy a németországihoz hasonló fogyasztóvédelmi szabályok vonatkozzanak a Magyarországon működő bankokra is, és erősíteni kívánják az MNB pénzügyi felügyeleti szerepét is. Kérdés, mindez mit jelenthet a gyakorlatban. A magyar előírások ugyanis már ma is jóval szigorúbbak az Európai Unióban megkövetelnél. Például: az EU csak tavaly nyáron fogadta el a lakáshitelezésről szóló direktívát, amelyet 2016-tól kell alkalmazni.

Ehhez képest a magyar jogban már 2010 óta érvényes a fogyasztási hiteleknel alkalmazott előírások egy része, amelyek eleve nagyobb szabadságot jelentenek a fogyasztónak, mint azt az unió kérni fogja. Az új uniós szabályok értelmében például a lakáshitel-szerződések megkötése esetén hét napos elállási jogot kell biztosítani (vagy kötelezően hét napot kell várni a szerződés aláírása és érvénybe lépése között, vagy lehetővé kell tenni az ingyenes ellállást). A magyar előírások szerint az elállási jog 14 napos.

Valójában ezért sokminden változást nem várhatunk. A most érvényes hazai regulák alapját a 2008-as uniós irányelv átültetése képi, azért született meg 2009-ben a fogyasztási hitelezésről szóló jogszabály, hogy megfeleljük az uniós jognak. Aztán ezt szigorították több körben, és ezért sok változást az új, immáron a jelzáloghitelekről szóló uniós paragrafusok elfogadása sem jelent.

Ezekben van szó például arról, hogy a bankok nem nyerhetnek az előtörlesztéssel, illetve, hogy nem lehet túlhitelezni: a fedezetként felajánlott ingatlanak elegendőnek kell lennie a hitel visszafizetésére. (Ezek az előírások a magyar gyakorlatban már megvannak, illetve ennél szigorúbbak).

Értesülésünk szerint éppen ezért a fair bankokról szóló törvény valószínűleg annyit jelent majd, hogy a 2009-es hitelezési szabályokat kiegészítik az új uniós előírásokból fakadó néhány paragrafussal. Ezen kívül a hitelintézeti törvény most szigorított fogyasztóvédelmi részét is ebbe az új jogszabályba teszik majd át, így egy egységes nagy fogyasztóvédelmi törvény jöhet létre.

Túlzott remények

A forintosítás nem fogja érdemben csökkenteni a törlesztőrészleteket, a devizahitelek a banki visszafizetésekkel járhatnak jól, ám még mindig sokkal nagyobb részleteket kell fizetniük, mint eredetileg gondolták - derül ki a Bankmonitor.hu hatásszámításából. A szakportál számítása szerint egy 2007-ben felvett 7 millió forint svájci frank hitelre akkor 52 ezer forint volt a részlet 6 százalékos kamattal, és 156 forintos árfolyam mellett. Ma a 8,3 százalékos kamattal és a 257 forintos árfolyam mellett 99 ezer forint a havi részlet, amit a számított több mint 1,7 milliós visszatérítés 70 ezer forintra csökkent.

Szerző: Várkonyi Iván

(vg.hu, 2014. október 8., szerda)

5 feladat devizahiteleseknek, hogy megkapják a banki kompenzációt

Egy fogyasztóvédelmi egyesület összeállította, mire kell készülniük és hogyan kell fellépniük azoknak a devizahiteleseknek, akiknek pénz jár vissza.

A tegnapi napon ért véget a negyedik egyeztetés a Nemzeti Bank Törvényelőkészítő Munkacsoportja, valamint a szakmai civil szervezetek között. Az ügyfelek igen kemény feladat elé lesznek állítva az elszámolással kapcsolatban, állítja Kovács László, a Banki és Végrehajtási Károsultak Fogyasztóvédelmi Egyesület főtitkára. - Ha azt szeretnék, hogy az elszámoltatás a részükre pozitív eredménnyel záruljon senki nem ülhet a babérjain, várva, hogy az elszámolás magától megtörténjen. Kemény ügyintézésre számíthatnak, amelyben aktívan részt kell venniük, és még így sem lesz garantált a siker arra, hogy az elszámolás pozitívan fog lezárulni részükre – mondja.

A civil szervezet főtitkára szerint már biztos, hogy az elszámolás nem lesz tökéletes, a végeredmény csak ritkán lesz teljesen pontos, és a visszajáró összeg legfeljebb csak becsléssel lesz megállapítható, a legjobb esetben 5%-os hibahatáron belül.

Az elszámolást az teszi bonyolulttá, hogy a hitelszerződések esetében valamilyen változás csaknem minden esetben bekövetkezett a futamidő alatt. Egy kommunikáció kezdődik a bank, illetve az ügyfél között. Ezzel kapcsolatban az ügyfeleknek az alábbi feladatai lesznek és alábbi lépések megtételét javasolják.

Vegye fel a kapcsolatot pénzügyintézetével, tegyen jognyilatkozatot megfelelő formában. Jelentse be igényét az elszámolásra. Ennek során tisztázza személyes adatait. A hitelszerződést azonosítsa be konkrét adatokkal, lakcímét pontosítsa. Jelezze, milyen státuszban kéri az elszámoltatást (adós, adóstárs, kezes). Ezt azért szükséges tisztázni, mert van, amikor nem az adós fizeti a törlesztő részleteket, más valaki áll helyt az adós helyett. Ezért jobb tisztázni a bank álláspontját. Jelezze, hogy Ön szeretné a visszatérítést az adós helyett. Rendkívül sok vitára kell majd számítani. Mindenkinek biztosítani kell jogait. Igazolni kell, hogy a befizetéseket saját maga eszközölte. Ebben az esetben a bank egy esetleges polgári igény bejelentéséig zárolni fogja a visszatérítendő összeget.

Tisztázza, hogy egyáltalán kinek tartozik. Fontos tisztázni, ki az ügygazda szerződésmódosítások, hitelkiváltás, a tartozás eladása más pénzügyintézetek részére esetén. Még az is előfordulhat, hogy az adott pénzügyintézet már nem létezik. Néhány esetben követeléskezelőtől, felszámolótól kell kérni az elszámolás lebonyolítását. Itt újabb komoly gondok jelentkezhetnek. Lesz-e egyáltalán olyan, akitől a túlfizetéseket be lehet hajtani? Itt célszerű lesz az esetleges refinanszírozó ellen eljárást indítani.

Be kell azonosítania, hogy az ön szerződése milyen kategóriába tartozik. A bank ezt elméletileg közölni fogja, de nem biztos, hogy valóban ez a helyzet, az ügyfél ezt még esetleg vitathatja.

Nem lesz könnyű adott esetben beazonosítani a szerződés típusát. Különösen oda kell figyelni a bedőlt és eladott szerződésekkel kapcsolatosan. Ott, ahol vita lehet, a bankkal tisztázni kell, hogy kihez adjuk be egyáltalán az elszámolási igényünket. Próbáljuk összeszedni a befizetési bizonylatokat, illetve a változásról szóló befizetési értesítéseket. Most bosszulja meg magát az, ha valaki a papírkosárban landoltatta ezeket az értesítéseket. Ez esetben a következő pont alapján járjon el:

Szerezze be a történelmi adatokat a bankjától. Ezt elsősorban egy panaszlevél keretében tegye, mert akkor biztos lehet benne, hogy választ is kap rá. Kérjen be minden adatot a futamidő elejétől a végéig, amely a törlesztőrészletben valamilyen változást idézett elő. Ez nem lesz könnyű, hiszen a szerződési feltételekben gyakran, akár hetenként vagy havonta is változások álltak be. Sok esetben a bankok sem vezették az ügyfél nyilvántartásában ezeket a változásokat, úgy hogy néhány bank is bajban lehet az adatokkal. Viszont ha az ügyfél vitatni akarja majd az elszámolás helyességét, akkor azt csak úgy tudja megtenni, ha teljes pontossággal beazonosítja azt, hogy a bank hol követte el az elszámolásban a hibát. A Pénzügyi Békéltető Testületnél reklamálhat a hiba megjelölésével,

egyébként visszautasításra fog kerülni a panasza. (Hamarosan megjelennek azok a panaszbeadványok, amelyekkel ezeket a reklamációkat megtehetik).

Néhány nyilatkozatot is ki kell majd tölteni, amelyet a visszatérítés igénylésével kapcsolatban a bank eljuttat részére, de vitás esetekben ezt saját magának kell kezdeményeznie.

Várhatóan az elszámolások lebonyolítása nem lesz egyszerű feladat az adósoknak és bonyolultabbnak ígérkezik, mint az az eljárás, amikor a hitelt felvették. Jelen pillanatban csak a jelzáloghitelekkel kapcsolatban vannak érdemleges információk, de az ügyintézését mindenkinek el kell kezdenie (gépjárműhitel, egyéb fogyasztói kölcsönök, valamint a már lezárt hitelek esetében is) Fontos lesz a határidők betartása, ezért a fogyasztóvédelmi egyesület azt ajánlja a hiteleseknek, hogy ne csak a híreket figyeljék, hanem minél előbb kezdjék el az ügyintézését is, hiszen az információk beszerzése akár hosszabb időt is igénybe vehet. Azt is el kell mondani, hogy nem biztos, hogy ezek a forgatókönyvek érvényesülnek, az Alkotmánybíróság még beleszólhat a folyamatokba.

<http://vaol.hu/gazdasag/5-feladat-devizahiteleseknek-hogy-megkapjak-a-banki-kompenzaciot-1651731>

(vasnepe.hu, 2014. október 8., szerda)

Nehezebben csíphetők el a kartellek

A Gazdasági Versenyhivatal nem tudja megakadályozni a hitelintézetek összejátszását

Árgus szemekkel figyeli a versenyhivatal a devizahitelek forintosítását, hogy megelőzze a banki kartell kialakulását. A hatóságnak nehezebb dolga van, mint korábban, ugyanis a Kúria és az Alkotmánybíróság közelmúltban született határozatai következtében a jövőben nehezebb lehet a versenytörvény megsértésének bizonyítása.

Nyomon követi a devizahitelek forintosításának folyamatát, illetve az elszámoltatási törvény végrehajtásával kapcsolatos banki magatartást a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), s amennyiben megalapozottnak tűnik a versenytörvény megsértésének gyanúja, megteszi a szükséges lépéseket - értesült a Válasz.hu portál. A hír kapcsán Gondolovics Katalin, a versenyhivatal szóvivője hangsúlyozta: az a tény, hogy figyelemmel követik a folyamatot, nem jelenti azt, hogy meg is tudják akadályozni a kartell kialakulását. A GVH ugyanis csak a már megtörtént eseményekre tud reagálni. Egyelőre azonban nem érkeztek olyan értesülések a hivatalhoz, amelyek a bankok közötti versenykorlátozó megállapodás gyanúját vetnék fel.

A bankok devizahitel-átváltással kapcsolatos tevékenységét azért kíséri kiemelt figyelemmel a versenyhatóság, mert a 2011-2012-ben lezajlott végtörlesztés idején már komoly büntetést volt kénytelen kiszabni a pénzintézetekre. A bankok ugyanis egymásnak információt szolgáltatva felosztották egymás között a piacot. Akkoriban sokan készültek arra, hogy a devizahitelüket kedvezményesen forintkölcsönre váltsák, de a pénzintézetek egymás közötti megállapodása miatt ez gyakran meghiúsult. A bankok ugyanis nemhogy versenyeztek volna az ügyfelekért a minél olcsóbb forinthiteles ajánlataikkal, hanem egyes esetekben meg is emelték ezek kamatait, hogy ezzel ellensúlyozzák az átváltás miatt keletkezett veszteségüket.

A jövőben azonban valószínűleg nem tudja majd olyan egyszerűen bizonyítani a versenyhivatal a bankok összejátszását, mint két évvel ezelőtt. Szabó Kornél versenyjogásznak a Világgazdaság online kiadásán megjelent elemzése szerint ugyanis a Kúria és az Alkotmánybíróság a közelmúltban olyan döntéseket hozott, amelyek átalakították a kartellezésre vonatkozó jogszabály értelmezését. A Kúria májusban döntött arról, hogy a versenyügyek a büntetőjogi kategóriába tartoznak, ezért ezekben az esetekben is ugyanazoknak a garanciáknak kell érvényesülniük, mint a büntetőügyekben. Ez egyben azt is jelenti, hogy a legfelsőbb bírói fórum értelmezése szerint bár

nem kell minden kétséget kizáró módon bizonyítani a „vádlott” terhére rótt cselekményt, de biztosítani kell a teljes körű jogorvoslat lehetőségét. Vagyis úgy kell kezelni a GVH határozatát, mintha vádirat lenne, s így nem kell annak kirívó ellentmondásait megtalálni, elegendő, ha bizonyítani lehet, hogy van ésszerűbb értékelése a bizonyítékoknak.

Az Alkotmánybíróság ennél is erőteljesebben fogalmaz. A testület legutóbbi határozata szerint minden kétséget kizáró módon kell bizonyítani a hatóságnak a felügyeleti eljárás során meghozott állításokat. A határozat kiemeli, az ártatlanság védelme miatt tilos a felügyeleti eljárás alá vont gazdasági szereplő terhére róni a kellőképpen nem bizonyított tényeket. Összefoglalva kijelenthető, hogy a jövőben a két bírói testület ismertetett határozatai alapján sokkal több jogi muníció áll a kartellejárás alá vont vállalkozások ügyvédeknek rendelkezésére.

(Magyar Nemzet, 2014. október 10., péntek, 11. oldal)

Bújtatott áremelés: Csóróbbak lettünk, átvernek minket

A régi jó dolgokból jó esetben csak az áruk maradt, a zacskóba, csomagolásba viszont egyre kisebb mennyiséget tesznek a gyártók, élelmiszerből vagy napi használatú áruból egyaránt. Sokszor az egykilós liszt sem 1000 gramm. Nem ritka az sem, hogy silányabb minőségűre cserélik ki valamelyik összetevőt. A leggyakrabban vásárolt alapvető élelmiszereknél gyakran átvernek minket. De ne csodálkozzunk: ha nincs pénzünk, a vállalatok a bújtatott áremeléshez nyúlnak.

Miután egyik kollégánk felsikoltott bevásárlás közben, mert kedvenc teje összement – az egy literes dobozban csak 900 milliliter tej volt, holott korábban ugyanabba a dobozba egy liter is belefért – utána néztünk, hogy mennyire élnek a gyártók, forgalmazók a rejtett áremelés technikájával.

Biztos sokszor bosszankodott ön is, amikor a bevásárlásból hazaérve vette észre, a "százás" papír zsebkendő csomagolásban csak 90 zsepi van, a 100 grammos csoki 90 grammos lett, a 150 grammos joghurtból eltűnt 20-25 gramm, az eddig negyedkilós vajból már csak 200 grammosat vehetett. Kevesebb chips a zacskóban, kisebb keksz a dobozban, csökkenő mennyiség, változatlan csomagolás – rejtett áremelés, vagyis a gyártó vagy forgalmazó nem az árat emeli, hanem a mennyiséget csökkenti, esetleg az összetevőket változtatja meg. A lényeg, hogy neki kevesebbe kerül az, amit ugyanannyiért árul, mint korábban.

A klasszikus, 20 helyett 19 szál cigaretta van a dobozban

Rutinból vesszük le a polcról az árukat, pedig olvasnunk kéne

Rövid és nem reprezentatív közvélemény-kutatás után, a szerkesztőségben szinte mindenkinek volt kellemetlen története arról, amikor a vásárlás után derült ki, hogy nem annyi áru volt a dobozban vagy zacskóban, mint amire számítottak. Ugyanakkor az is kiderült: a bosszúságot sokszor az okozta, hogy megszokásból emeltünk le valamit a polcról, anélkül, hogy megnéztük volna alaposan a csomagolást.

Persze kérdés, mennyire várható el a vevőtől, hogy minden egyes vásárláskor ellenőrizze a termék csomagolásán az összetevőket, a mennyiséget, majd a polcon az árat és az egységárat, majd emlékezzen mindezt a következő vásárláskor.

A gyártónak természetesen lehetősége van egy adott termék csomagolásának, kiserelésének, mennyiségének, sőt bizonyos szabályok keretein belül az összetételének a megváltoztatására is. Azonban a csomagolásokon lévő jelöléseknek, információknak és tájékoztatóknak pontosnak és valósághűeknek kell lenniük. Mint azt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) sajtóosztályától megtudtuk, az alapszabály az, hogy ne legyen félrevezető az adott jelölés. "A fogyasztók megtévesztéséről, vagyis tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról csak abban az esetben beszélhetünk, ha az egyébként szokásos mennyiségnél kevesebb termék kerül elhelyezésre a csomagolásban, és arról a termék csomagolásán nem tájékoztatják a vásárlókat. Amennyiben a valóságnak megfelelő tájékoztatás a terméken elhelyezésre kerül, úgy megtévesztésről nem beszélhetünk" – írták a hvg.hu kérdésére. A hivatal szerint vásárláskor olyan fogyasztónak a magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható

figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Vagyis a vevőtől elvárható, hogy tájékozódjon és figyeljen.

Persze kérdés, hogy mennyire vagyunk képesek megjegyezni minden egyes termék árát és összetevőit. Főleg úgy, hogy az árak boltonként is változhatnak. Pedig nincs más védelem, mint a körültekintő és tudatos vásárlás, arra ugyanis nincs kötelezettsége a gyártónak vagy forgalmazónak, hogy külön felhívja a figyelmet egy-egy változásra.

Az elmúlt években megfigyelhető volt, hogy a félliteres tejfölök doboza ugyan nem változott, de a csomagoláson már nem literben, hanem grammban van megadva a mennyiség és bizony a többség 400 vagy 450 grammos. A gyártó csak akkor téveszti meg a vásárlót, ha nem a feltüntetett mennyiségnek megfelelő tejföl van a pohárban. Arra viszont nincs kötelezve, hogy a fél literrel a 400 grammra történő változásról külön tájékoztasson. Innentől kezdve a vevő sara, ha nem olvassa el rendesen a leírást, és csak otthon derül ki, hogy kevés a tejföl a rakott krumplihoz, pedig a múlt héten még elég volt.

A tejföl sem félliteres már, áttértek grammra

"A reklámokból sokszor megtudhatjuk, hogy új termék került a piacra, új márkanév, vagy akár új íz egy már meglévő termékkategóriában, de arról biztosan nem értesülhetünk más módon, hogy a termék megszokott mennyisége csökkent, mint saját megtapasztalás útján" – mondja a fogyasztóvédelem. Hozzáteszik, a hatóság éppen ezért követ el mindent annak érdekében, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy tudatosan, körültekintően vásároljanak. Azt Vámos György az Országos Kereskedelmi Szövetség (OKSZ) elnöke is állítja, hogy a vásárlók egyre tudatosabbak, az elmúlt évek alatt megtanulták, mire kell figyelniük.

A vásárlók tájékozódásában a legnagyobb segítséget a 2008 óta kötelezően feltüntetendő egységár jelenti, mert kiszerezéstől függetlenül nyújt támpontot a fogyasztóknak a termékek árainak összehasonlításához. Bizonyos termékeknél többféle egységárat is fel kell tüntetni. A tojásoknál például két éve nemcsak a darab, hanem a kilós egységárat is ki kell írni a polcokra, hiszen a különböző kategóriájú tojások különböző súlyúak lehetnek, így ez egy plusz segítség a vevőknek a tájékozódásban.

Azért néha az sincs benne, amit ráírnak

Az NFH tavaly tartott átfogó ellenőrzést az előrecsomagolt élelmiszerek nettó tömegével kapcsolatban. Olyan alapvető élelmiszereket vizsgáltak, amelyeket a fogyasztók háztartásaikba havi vagy akár heti rendszerességgel vásárolnak. A véletlenszerűen kiválasztott 115féle termékből 33féle termékminta mért, illetve számított eredménye nem felelt meg az elfogadhatósági kritériumnak. A laboratórium a végső minősítésben a minták 29 százalékában állapított meg tömeghiányt – igaz, ebben azon eredmények is benne vannak, amikor a hiány csak minimális volt.

Kirívó eset volt, amikor az egyik 1000 grammos nettó tömegű rétesliszt termékminta, amely esetében a megengedett negatív eltérés háromszorosánál is nagyobb eltérést állapítottak meg, az "egykilós" lisztből több mint 50 gramm hiányzott (948,84 gramm volt). A vizsgálat arra is rámutatott, hogy a kisebb tömegű terméknél a tömeghiány ritkábban fordult elő.

A cégek félnek megmondani nekünk, hogy drágábban adják az árujukat

Az elutasítással érintett tételekkel kapcsolatban elmondható, hogy leginkább az alapvetőnek tekinthető élelmiszerek – liszt, rizs, búzadara, só, porcukor – nem feleltek meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, amely komoly aggályokat vet fel, hiszen éppen ezen termékeken keresztül válik érintetté a legnagyobb számú – és ezzel együtt talán a legkiszolgáltatottabb anyagi helyzetben lévő – fogyasztó. Ugyanakkor a tömeghiány mellett az 1000 g-os termékminták egy-egy eleménél túltöltést is tapasztalt a hivatal.

A pénztárcánk után a csomagolás is összehment

Az élelmiszer-fogyasztás a Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint 2000 óta folyamatosan, a 2008-as gazdasági válságot követően pedig jelentősen csökkent. Míg 2008-ban az egy főre jutó élelmiszer-fogyasztás 675 kg volt, 2012-ben csak 614,8 kg. A részletes adatok is beszédesek, míg 2008-ban átlagosan 61,5 kg húst, 208,9 kg zöldséget és gyümölcsöt fogyasztott egy ember, 2012-ben húsból már csak 56,4 kg, zöldség-gyümölcsből pedig 174,1 kg jutott.

A vásárolt élelmiszerek mennyisége 2007 és 2012 között 8 százalékkal esett vissza, a vásárlóerő is folyamatosan csökkent, ekkor kezdtek a gyártók a rejtett áremelés technikájával élni – magyarázta a hvg.hu-nak Vámos György.

Becsapják az embereket, a tűzzel játszanak a cégek

Bár bosszantó története mindenkinek van, mégis úgy tűnik, hogy a gyártók nem túl gyakran élnek a rejtett áremelés lehetőségével. Alapvetően az látható, hogy 2004-2010 között gyakrabban fordult elő a termékek átcsomagolása (kisebb mennyiséget rejt a csomagolás), ezt az árképzési technikát az utóbbi években nem használták tömegesen a gyártók. Ennek oka részben az lehet – bár nem találtunk erre vonatkozó kutatást –, hogy egy-egy ilyen áremelés könnyen visszafelé sülhet el, hiszen a vevő becsapottnak érzi magát – akkor is ha azért vitt haza kevesebb tejfölt, mert rutinból vásárolt és nem tájékozódott megfelelően.

A Danone-nál például az utolsó méretváltoztatás 2006-ban volt, akkor több 150 grammos termék tömegét csökkentették, aminek két oka volt. Részben a termékek fogyasztói árát csak így tudták tartósan kedvező szinten tartani a folyamatosan emelkedő alapanyag- és előállítási-költségek mellett. Magyarországon ugyanis az ár kiemelt fontossággal bír a fogyasztók számára az élelmiszerek vásárlásakor, a tejipari cégnél a mennyiség csökkentésével tudták elérni, hogy az adott termék továbbra is elérhető maradjon a vásárlók számára. Ezzel együtt, a másik ok az volt, hogy a cég 2006-ban kezdett el Európa-szerte exportálni, ezért a termékeknek egy méretegységesítési folyamaton kellett keresztül mennie, mivel az export-célországokban a termékek általában 125 grammos kiszerelésűek. Ennek köszönhetően a Danone poharas termékeinek döntő többsége most is 125 grammos.

130 grammos joghurt és 175 grammos tejföl

A Tesco sajtóosztálya szerint "ez az áremelési 'technika' korábban a chipsekre és energiatalokra volt jellemző. Ezekben az esetekben a legtöbb változás az összetételt érintette leginkább, s csak kisebb részben fordultak elő kiszerelésváltozások, az ár pedig egyes esetekben emelkedett, míg másokban nem változott. A legtöbb gyártó esetében a brand és a mérrethatékonyság azonban felülírta ezt a lehetőséget, így nem alkalmazzák."

Abban minden szereplő egyetért, hogy a vásárlók egyre tudatosabbak. Tudják mire kell figyelniük és az árérzékenység mellett figyelnek a minőségre is. "Általánosságban elmondhatjuk, hogy a vásárlók a tudatosság irányába fordultak el. Az ár továbbra is fontos, azonban lényeges szempont, hogy a pénzükért valódi értéket, jó minőségű terméket kapjanak. A saját márkás termékek sokkal inkább felértékelődtek, melyek kiváló alternatívát nyújtanak a brand termékekkel szemben kedvező árak miatt, ugyanakkor segítenek a lojalitás kialakításában és megőrzésében is" – állítja a Tesco.

Más összetevő, olcsóbb termék

A dzsem nem lekvár, és nem is íz, és nem is marmelád, és nem is zselé

Alapvetően két dolog – a gyümölcs formája és mennyisége – határozza meg azt, hogy lekvárról, dzsemről, ízről, zseléről vagy marmeládról beszélünk. De az első furcsaság, hogy a lekvárkészítmény tulajdonképpen csak a lekvár és az íz – a dzsem, a marmelád és a zselé külön kategóriát képeznek. A lekvár ún. "gyümölcspulpból" készül, ez tulajdonképpen a gyümölcs bármilyen ehető részét – adott esetben a gyümölcs héját is – jelenti, amit szeletelnek vagy zúznak. Az ízhez viszont "gyümölcsvelőt" használnak, amit viszont szítán törnek át.

A könyv szerint nem – de az átlag fogyasztó fejében mégis – lekvárkészítménynek számító dzsemek közül az "extra dzsem" (ált. azt jelenti, hogy gyümölcstarabokat tartalmaz) a lekvárhoz hasonló pulpból, míg a sima dzsem pulpból és velőből készül. A zselé pedig csak gyümölcslét tartalmaz. Az alapanyagok az extra dzsemek és lekvárok készítésénél maradnak a "legtisztábbak". Az, hogy mennyi gyümölcsöt tartalmaz a készítmény, függ magától a készítménytől és gyümölcsfajtájától is. Általánosságban a legtöbb gyümölcsöt az extra dzsemnek kell tartalmaznia minimum 45 százalékot (de elég 35 százalék, ha pl. piros vagy feketeribizskéből, 25% ha gyömbérből vagy 8% ha passiógyümölcsből készül.) A sima dzsemeknek és lekvároknak általánosan 35 százalék (25 százalék ribiszke, 15 gyömbér és 6 passiógyümölcs esetén) a minimális gyümölcstartalma. Az ízeknek – gyümölcstől független – minimum 7 százalék.

Külön kategóriának számít a marmelád, mert ezt a kifejezést jelenleg csak a meghatározott citrusfélékből (pl. narancs, citrom) készült, minimum 20 százalékos gyümölcstartalmú készítményekre használhatják.

A kereskedelmi forgalomban kapható készítmények nevei és tulajdonságai nem mindig vágnak egybe az általunk megszokott, hagyományos elnevezésekkel és a hozzájuk társított jellemzőkkel. A

hazánkban forgalomba hozott élelmiszerekkel kapcsolatos hivatalos előírásokat a Magyar Élelmiszerkönyv (Codex Alimentarius Hungaricus) tartalmazza.

Sokat megteveszthet egy-egy termék olcsósított változata, ilyenek egyebek között a reggeli italok, vagy a sokszor olcsó tejfölnek nézett frissfől vagy krémfől termékek. Ezen áruk általában nincsenek elkülönítve, ezért érdemes tudni, hogy mi is a különbség.

A reggeli ital általában szójafehérjéből készül az összetevők között savó vagy permeátum szerepel, és a tejhányad nem éri el a 70 százalékot. Ezen termékeket azonban nem lehet tejtálnak nevezni, általában reggeli ital vagy csokoládés – karamellás, kávé – ital néven futnak.

A frissfől és a krémfől azért nem nevezhető tejfölnek, mert ezekben az élelmiszerkészítményekben a tejszírt növényi zsírral helyettesítetik. Hasonlóan érdemes figyelni a tejszínhaspray-knél, ahol szép számmal vannak növényi zsírt tartalmazó készítmények, amelyek nem nevezhetőek tejszínhabnak.

Természetesen a gyártók – bizonyos szabályok betartása mellett – változtathatnak egy-egy termék összetevőjén. Csökkenthetik például a színhús mennyiségét a felvágottaknál, vagy változhat a szárazanyag-tartalom, kerülhet több adalékanyag a termékbe vagy egyszerűen használhatnak olcsóbb, gyengébb minőségű alapanyagokat.

Vevő legyen a talpán, aki kiszúrja, ha a májkrémbe holnaptól 5 százalékkal több szója kerül. Bár alapvetően követhetetlenek lennének az ilyen változások, valószínűleg ezzel a technikával nagyon ritkán élnek a gyártók. A szakemberek szerint ezzel a gyártó a termék ízét, állagát, felhasználását kockáztatják, ami pedig valóban elijesztheti a vevőt, hiszen egy bevált termék minőségének romlása több veszteséget okozhat, mint az áremelés.

http://hvg.hu/gazdasag/20141009_Csorobbak_lettunk_ezert_is_ejtenek_at_min#rss

(HVG-Ecoline, 2014. október 9., csütörtök)

Személyre szabott hazugságok az árubemutatókon

Ajándékutalvánnyal, személyre szabott hazugságokkal, plüssmacival és szürreális főzőműsorral verték át a hiszékeny embereket azon a törvénytörtő termékbemutatón, ahol magunk is a közönség soraiban ültünk.

Régóta szerettük volna bemutatni olvasóinknak, miként zajlanak a jórészt nyugdíjasok lehúzására szakosodott termékbemutató rendezvények. Nemrégiben 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 főt 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 kétkedve 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 fiatalember 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 gálaműsorként vezette fel az agy mosást, rögtön közel férközött a közönség szívéhez. Ceremóniamesterünk meggyőző, tájékozott fiatalembernek tűnt, kiváló előadói képességekkel, hatásos kommunikációs trükkökkel. A teremben 28-an voltunk, ezt ő is

hangsúlyozta, mert kiszámolta, hogy a cégének legalább 700 ezer forintba kerülünk, mivel fejnként 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.

Jerry a szürke egér, Piroska a gyilkológép

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 tisztítószeret, 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 visszakérdezéssel 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 bemutatta, mit tud a csodaeszköz: kiszedett 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 mindenesetre 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.)

Bye Bye lány!

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, ő 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: kétszázötven-valahány-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.

Végrehajtás alatt a szervező

Az adóhatóság honlapján az szerepel, a Best Original Kft. ellen jelenleg végrehajtási eljárás van folyamatban. A cégjegyzék szerint egyszemélyes kft.-ről van szó, amelynek tavaly nem volt semmiféle bevétele, csak tetemes működési költsége. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) lapunkat arról tájékoztatta, hogy hiába áll végrehajtás alatt a cég, attól még szervezhet termékbemutatókat, sőt, értékesíthet is. A végrehajtás ugyanis valamilyen tartozás behajtására irányul, nem jelent felszámolást vagy csődeljárást. Az interneten egyébként több fórumon panaszkodnak a pórul járt vásárlók erre a társaságra, illetve az általuk árusított termékekre. Mivel január óta a szervezőknek az esemény előtt 15 nappal kötelességük tájékoztatni a helyi jegyzőt a rendezvényről, megkérdeztük a főti önkormányzatot, megtörtént-e a bejelentés. A jegyzői iroda azonban arról tájékoztattott, hogy nem érkezett bejelentés a Best Original Kft.-től, így ők sem tudták jelezni az NFH-nak a készülő eseményt. Ezért arról, hogy a társaság ily módon megsértette a vonatkozó jogszabályt, mi tájékoztattuk a győri fogyasztóvédőket, mivel a cégjegyzék szerint ott van a kft. székhelye, habár az eseményen részt vevő ügynökök azt mondták, semmi közük a városhoz.

<http://mno.hu/panaszfal/torvenyserto-eloadason-jartunk-1252326>

(Mno.hu, 2014. október 9., csütörtök)

FVA heti sajtószemle összeállítás
www.fogyasztovedelem.hu