

Fogyasztóvédő Alapítvány
Heti sajtószemle
2014. 46. hét

Tízből hét webáruház még mindig trükközik

Tavaly 185 webáruházat ellenőrzött a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), ezek közül 129-nél bukkantak valamilyen visszaélésre - közölte lapunkkal az intézmény kabinetvezetője. Kathi Attila azt is elmondta, hogy az így kimutatható 70 százalékos kifogásolási arány idén - a pontos adatokat december elején adják közre - valószínűsíthetően még inkább megugrik, a romlást egy a nyáron hatályba lépett kormányrendelet válthatja ki. A jogszabály a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésektől minden eddiginél részletesebb adatszolgáltatást vár el, ezzel pedig az online kereskedések hibafaktora is nő - mondta. Kathi arról is beszélt, hogy a szabálytalanságok jellemzően a tájékoztatási követelmények hiányos teljesítésére vezethetők vissza, illetve az elállási jog (a termék visszaküldésének lehetősége) alkalmazásakor tanúsított vállalkozói magatartás is gyakran kifogásolható. A NFH tapasztalatai szerint utóbbi három tipikus félrevezető feltételben szokott megnyilvánulni: az egyik, amikor a webáruház kiköti, hogy a vevő a visszaküldés garanciáját csak akkor érvényesítheti, ha az adott árucikket eredeti dobozában, csomagolással együtt adja át az eladónak, a másik kapcsán a termék személyes átvételét szabják az elállási joggal élés feltételül, míg a leginkább elterjedt szabálytalan eljárás a jótállási igény jelzéséhez a vásárláskor kapott nyugta bemutatását írja elő. A kabinetvezető azt javasolja, hogy a vitás helyzeteknél első körben mindig a kereskedővel való egyezséget kell megkísérelni. Amennyiben ez nem sikerül, a felek között már szerződéses jogvita keletkezik, aminek rendezésére kizárólag a bíróság vagy - a peres út alternatívájaként - békéltető testület lehet jogosult - emlékeztetett Kathi Attila.

(Napi Gazdaság, 2014. november 10., hétfő, 4+5. oldal)

Nem fizet a biztosító

Tisztelt Autójogász!

A gépjárművemet szabályos parkolás közben végighúzta egy fuvarozó. A kárt elismerte, a kárbejelentő lapot elküldte, a kárfelmérés megtörtént, a megajánlott kártérítési díjat pedig elfogadtam. Ez utóbbi több mint három hónapja történt(lassan négy) és a károkozó kötelező biztosítója azóta sem fizetett. Amikor felhívom őket, szíves elnézésemet kérik, majd azt állítják, hogy a héten fog döntés születni az ügyben amiről értesíteni fognak. Hétről hétre pontosan ugyanazt a sablon elutasító választ. Ez megy immáron a 12.-ik hete.

Sem értesítés, sem a pénzem nem érkezik meg. Még annyit hozzátett a biztosító, hogy nem érik el az okozót, ezért is húzódik az ügyem. Az lenne a kérdésem, hogy a biztosító meddig húzhatja el a kifizetést, és hivatkozhat- e arra hogy a saját ügyfelével nem tud kommunikálni, mikor van egy érvényes szerződése velem.

Milyen szerveknél tehetek panaszt, van- értelme rendőrséghez fordulnom, vagy valamilyen felügyeleti szervhez?

Felszámolhatok - e késedelmi kamatot, és az autóm hiányából keletkező károkat a biztosítónak?

Köszönettel, Ákos

Kedves Ákos!

Az ajánlati kötöttség Ön és a biztosító között álláspontom szerint azon a napon állt be, amelyik napon Ön elfogadta a megajánlott kártérítési díjat. A biztosító ettől az időponttól számítva késedelembe esett. Erre figyelemmel szólítsa fel a biztosítót írásban, hogy tegyen eleget kártérítési kötelezettségének.

Amennyiben a megadott határidőn belül nem intézkedik a biztosító a kár megtérítéséről, tegyen panaszt a biztosító felügyeleti szervénél (Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534 Budapest, BKKB Postafiók 777.)

A kár érvényesítése érdekében fizetési meghagyás kibocsátását kérheti közjegyzőtől, amelyben a megajánlott kár elfogadásának napjától számított késedelmi kamat is érvényesíthető a nem fizető biztosítóval szemben.

Tisztelettel: Autójogász dr. Lenkei Balázs

http://totalcar.hu/tanacsok/autojogasz/2014/11/07/nem_fizet_a_biztosito/

(Index, 2014. november 7., péntek)

Megtévesztő probiotikum-reklámok - Három eljárásban több mint 6 millió forint GVH-bírság

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) három eljárásban állapított meg jogsértést probiotikus készítmények reklámozásával kapcsolatban. A jogsértések elkövetéséért összesen 6.090.000 forint bírságot szabott ki a GVH.

Az Actavis Hungary Gyógyszermarketing és Kereskedelmi Kft.

2011 novemberétől 2013. szeptember 4-éig jogsértő reklámozást, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A GVH megállapította, hogy a Hobiot Stop étrend-kiegészítő termék gyógyhatására (pl. antibiotikumos kezelés, akut hasmenés, egyéb vírusok és baktériumok vagy a bélflóra egyensúlyának megbomlása miatt előforduló emésztési zavarok, egészségügyi problémák enyhíthetők, megszüntethetők), és egészségre gyakorolt hatására vonatkozó állítások (pl. a készítmény hozzájárul a bélflóra, az immunrendszer erősítéséhez) nem feleltek meg az ágazati szabályokban megjelenő reklámozási rendelkezéseknek.

A vállalkozás továbbá a termék kategóriájára vonatkozóan megtévesztő tájékoztatást nyújtott. A GVH a jogsértő magatartásokat 5.000.000 forint bírsággal szankcionálta.

A Hospitess Kft.

2012 novembere és 2013. december 6. között a Sediflore-M étrend-kiegészítő termékre vonatkozóan betegség megelőzésére, gyógyítására, illetve kezelésére vonatkozó tulajdonságokat állított, illetve olyan egészségre vonatkozó állításokat tett közzé, amelyek nem feleltek meg az ágazati szabályoknak. A jogsértés elkövetéséért 790.000 forint bírságot rótt ki a GVH.

A BG Distribution Hungary Kft.

2013. február 1-jétől szeptember 5-éig olyan reklámokat tett közzé, amelyek megtévesztették mind az orvosokat, patikusokat, mind a fogyasztókat. A GVH döntése szerint a BioGaia ProTectis Junior gyerekeknek szánt probiotikus készítmény egyediségére vonatkozóan tett megállapítások megtévesztőek, egyéb, a termék gyógyhatására (pl. megszünteti, kezeli a hasmenést, fájdalomcsökkentő hatással bír), egészségre gyakorolt hatására vonatkozó állítások pedig nem felelnek meg az ágazati reklámozási rendelkezéseknek. Emiatt a GVH 300.000 forint bírságot szabott ki.

Az eltérő bírságösszegeket a kommunikációs gyakorlatok intenzitásának különbségei indokolták. Az étrend-kiegészítők jogsértő reklámozása esetén súlyosító körülmény, ha az érintett fogyasztói körnek legalább egy része sérülékeny, enyhítő körülmény lehet, ha az utólagos tájékoztatás során (pl. a gyógyszertárakban) a fogyasztó megkapja a kellő tájékoztatást pl. a termék kategóriáját illetően.

A GVH hangsúlyozza, hogy étrend-kiegészítő termékek, így probiotikus készítmények reklámozásakor a vállalkozásoknak szem előtt kell tartaniuk a fogyasztóvédelmi rendelkezéseken túl az élelmiszerek reklámozására vonatkozó ágazati jogszabályokat is, az alábbiak szerint:

gyógyhatás nem tulajdonítható a termékeknek (e tekintetben mindegy, hogy a vállalkozás igazolja-e az állításait vagy sem), egészségre vonatkozó hatásról állítás megfogalmazása csak szűk keretek között, a szigorú európai normáknak megfelelően megengedett, igazolva az ágazati szabályoknak való megfelelést, egészségre vonatkozó hatásról tett kijelentés mellett nem szabad egészségügyi szakember ajánlására hivatkozni, a reklám más tekintetben sem sugallhatja azt, hogy nem élelmiszerről, hanem gyógyszerről van szó.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/32759>

(jogiforum.hu, 2014. november 7., péntek)

Kicsit zörög, kicsit horpadt, ja, meg kicsit másik típus, mint amit rendelt, de Önnek hoztuk!

Márk több lépésben döbrent rá, hogy nem azt és nem olyan állapotban kapta, ahogy kérte, erre csatába indult. Innen a meleg szobából a bánatos sarki macska döntse el, hogy mi történt, mikor és hogyan érte inzultus a szerencsétlen mikrót, valaki tényleg megpróbálta-e bénán eltüntetni a nyomokat vagy csak egy elromlott kávéfőző miatt rossz csomagot nyomott a futár kezébe, a levelezés azonban fantasztikus! Én ilyen higgadt, tárgyilagos és lényegretörő reklamációt illetve udvarias, segítőkész és világosan kommunikáló panaszkezelést még nem olvastam. Mindezt úgy, hogy a két fél álláspontja egy hangyabokányit se közeledik a többnapos levélváltás során. Le a kalappal mindkét fél előtt.

Kedves Tékozló Homár!

Az alábbi velem megtörtént esete szeretném megosztani veletek:

A nehagyjaki.hu

internetes áruházban rendeltem egy mikrohullámú sütőt, házhoz szállítással.(Üzemeltető: Vöröskő Kft 8200 Veszprém, Pápai út 36. Adószám: 10233342-2-19) Amikor megjött a termék, a feleségem vett át, a futár (GLS futárszolgálat, futár telefonszáma +36 20 218 XXXX) közölte, hogy nagyon siet, ezért nem tudta kibontani előtte...

Este amikor én kibontottam és bekapcsoltam, azt tapasztaltam, hogy valami nagyon kerreg a készülékben. Mikor jobban szemügyre vettem láttam, hogy a hátulja több helyen is csúnyán behorpadt és a hűtő vagy légkeverő ventilátor adja ki a kerregő hangot, mivel a rögzítése eltörött.

A csomagolást újra szemügyre véve nem találtam rajta semmi külsérelmi nyomot, márpedig ekkora horpadás a kartondoboz sérülése nélkül nem elképzelhető. Később azt is észrevettem, hogy a hungarocell csomagolás egy része egyszerűen hiányzik (ki volt törve, de a dobozban nem találtam meg a darabjait), illetve arra is figyelmes lettem, hogy a doboz alján levő 2-2 rögzítő kapocs sem az eredeti, mivel egy azoknál szélesebb kapocs nyomait (lyukak a doboz alján) fedeztem fel. Innentől számomra egyértelmű, hogy a mikrót valaki leejtette, majd bízva abban, hogy csak a hátulja nyomódott meg - amit adott esetben észre sem vesz a vásárló -, szépen új dobozba rakva el tudja adni hibátlan termékként.

Egyébként csak ezután vettem észre, hogy nem is az általam rendelt 16.490.-Ft-os Gorenje MO 17DW típust kaptam meg, hanem a körülbelül 2.000.-Ft-al olcsóbb 17MW típusút, természetesen a drágább készüléket számlázva.

Amikor egy komolyabb "erkölcsi kártérítést" kértem írásban a cégtől (50% kedvezmény egy újabb termék vásárlására, az általam megjelölt 3db 7-11ezer forintos termékek közül), lévén értelmezésem szerint nem adminisztrációs hiba, hanem csalás áldozata lettem, felajánlottak nagyjából 500.-Ft kedvezményt a mikró vagy az általam megjelölt termékek árából... Illetve közölték, hogy a terméket nem csomagolták át, csak egy korábban visszaküldött hibás termékről van szó, ami éppen a gyárba történő visszaküldésre várt. Ezzel cserélték össze a nekem szánt

mikrót. El tudom képzelni azt a céget, ahol a hibás visszarut, a kiszállítandó új termékekkel összekeverik...

Ezután visszamondtam a rendelést és egy másik webáruházban rendeltem meg a terméket, holnap megyek személyesen átvenni. Eddig nem volt hasonló rossz tapasztalatom és remélem ezután sem lesz.

Köszönöm, ha lehozzátok az infót.

ui.: Mellékelem a képeket és a levelezést bizonyíték gyanánt.

Üdv,
Márk

Kedves S. József!

Ma megérkezett a rendelt mikrohullámú sütő.

A feleségem vette át. A futár nagyon sietett, ezért nem tudta a feleségem megnézni, hogy minden rendben van-e a készülékkel. Sőt az elszállítandó régi készüléket sem vette át, mert nem volt becsomagolva és azt mondta, hogy neki nincs ideje megvárni azt az 5 percet, míg a feleségem bele teszi egy dobozba. Erre (mármint hogy csak bedobozolva veszik át a készüléket) nem hívták fel a figyelmünket. Állítólag hétfőn visszajön érte.

A nagyobb probléma viszont az, hogy miután kibontottam a készüléket, kiderült hogy sérült és hibás is. Mellékelem a fotókat. A gépben a ventilator is sérült, kerregő hangot ad. A sérüléséből ítélve komoly fizikai behatás érte. Azt nem is merem feltételezni, hogy a futárnak azért volt olyan sietős, mert tudott a hibáról. Illetve maga a csomagolás is úgy néz ki az alján, mintha m?r meg lett volna bontva korábban. Mindegy is a végeredményt tekintve.

Kérem a készülék mielőbbi cseréjét.

Üdv:

M. Márk

2014.10.30. dátummal, 9:59 időpontban "nehagyjaki.hu" <info@nehagyjaki.hu

> írta:

Tisztelt M. Márk!

Köszönjük, hogy jelezte felénk a problémát, amiről sajnálattal értesültünk! Az azonos típusú csereterméket megrendeljük Önnek és amint beérkezik raktárunkba, értesítjük Önt a házhozszállítás időpontjáról. A szállítást díjmentesen biztosítjuk, Önnek mindössze annyi teendője lesz, hogy a hibás készüléket eredeti csomagolásban, tartozékaival és dokumentumaival együtt átadja a szállító kollégának és átvegye az új terméket.

Köszönjük türelmét!

További szép napot kívánunk!

Üdvözlettel,

K. Virág

From:

M. Márk October 31, 2014 5:10 PM

Tisztelt K. Virág!

Az egy probléma, hogy a kiszállított termék sérült. Az viszont több mint probléma, hogy a sérült terméket valaki újracsomagolta, és mint sértetlen terméket próbálta (nekem) értékesíteni.

Az is egy probléma, hogy nem az általam rendelt terméket, hanem annak olcsóbb változatát szállították ki. Az viszont több megint csak több mint probléma, hogy mégis a drágább terméket számlázták és fizettették ki velem.

Mivel úgy érzem hogy nem tévedés hanem csalás (elnézést a kemény jelzőért, de jobbat nem találtam) áldozata lettem (nem igazán számít jelen esetben hogy Önöknél vagy a beszállítójuknál történt a dolog), így a pusztá készülékcsere nem tartom elégséges kártalanításnak. Azt tartom elfogadhatónak, ha az alábbi termékek közül az egyiket féláron biztosítják nekem a történetek után.

HEALTHCARE BD-1190

PROFICOOK KSW 1021

REMINGTON HC5600

Nem szeretnék a fogyasztóvédelemhez fordulni, de megteszem ha nem tudják ezt az esetet megnyugtatóan rendezni.

Várom válaszukat!

Üdvözlettel:

M. Márk

Tisztelt M. Márk!

Köszönjük visszajelzését!

Szíves elnézését szeretnénk kérni az okozott kellemetlenségért, valószínűleg véletlenül egy olyan terméket szállítottunk ki Önnek ami javításra jött vissza hozzánk. Természetesen a terméket kicseréljük, mely jelenleg már megérkezett ügyfélszolgálatunkra és számlázásra vár.

Vezetőmmel egyeztetve a következőket tudjuk Önnek felajánlani:

Ingyenes kiszállítással a megrendelt mikrohullámú sütőt 15.200,- Ft-ért tudjuk Önnek odaadni.

Amennyiben Önt inkább az adott három termék érdekli, úgy a következő árakon tudjuk adni a készülékeket:

HEALTHCARE BD-1190 : 7.580,- Ft helyett 6.500,- Ft/db

PROFICOOK KSW 1021: 7.990,- Ft helyett 7.490,- Ft/db

REMINGTON HC5600: 11.390,- Ft helyett 10.990,- Ft/db

Kérnénk szépen legyen szíves visszajelezni felénk, hogy ezen ajánlatok közül melyiket fogadja el.

Várjuk megtisztelő válaszát!

Köszönjük!

További szép napot kívánunk!

Üdvözlettel,

K. Virág

From:

M.Mark November 03, 2014 8:25 PM

Tisztelt K. Virág!

A magyarázat a visszaküldött hibás termékről nem elfogadható számomra. Hiszen mint mondtam, a sérült termék hibátlan csomagolásban érkezett meg. Tehát valaki a sérült terméket átsomagolta egy új dobozba. A jóhiszeműséget tehát nem tudom feltételezni.

A felajánlott nagyjából 500,-Ft-os kedvezményt rendkívül cinikusnak érzem a főnökeiktől az előzmények ismeretében. Úgy látom marad a fogyasztó védelméhez való furdalás lehetősége, hátha ők másként ítélik meg a történeteket, mint önök. Tényleg ezt szeretnék, vagy hogy emellett más, nyilvános fogyasztó védelemmel foglalkozó fórumokhoz forduljak (Index, Origo)?

Nem szorulok rá sem a felajánlott, sem az általam kért kedvezményekre, viszont rendkívül módon felbosszantott az önökkel való üzletelés. Kérem ezért még egyszer, hogy fontolják meg az általam kéréteket.

Üdv:

M.Márk

Tisztelt M.Márk!

Először is, még egyszer szíves elnézését kérem az okozott kellemetlenségek miatt. Biztosíthatom, hogy nem szándékosan küldtünk Önnek sérült terméket, és a készülék nem lett átsomagolva. A mikrohullámú sütőt minden további nélkül kicseréljük, de az árakból sajnos nem tudunk több kedvezményt biztosítani.

Megértését köszönöm.

Üdvözlettel:

H. Brigitta

ügyfélszolgálati csoportvezető

From:

M. Márk November 04, 2014 12:14 PM

Tisztelt H.Brigita!

A komolyan sérült mikrohullámú sütő (hátlaja behorpadt több helyen) doboza sértetlen! Fizikailag nem lehetséges, hogy ebben a dobozban sérült meg. Vagy valaki kivette a dobozból és földhöz vágta, vagy dobozostul esett le és utána egy sértetlen dobozba csomagolta át valaki. Nem érdekel, hogy ez Önöknél történt-e meg vagy a beszállítójuknál. Azért sem tudom nem feltételezni az újra csomagolás tényét, mert a sérülést én is csak akkor vettem észre amikor a gépet bekapcsoltam és az hangos kerregő hangot adott ki. Azért mert egy ventilátor megsérült benne. Aki leejtette és átcsomagolta a készüléket hihette azt, hogy a sérülés csak külső. Ha nem törött volna el valami a ventilátornál én sem vettem volna észre azt. Tehát gondolom leesett, megnézték, gondolták, hogy csak behorpadt a hátlaja, kit érdekel, senki sem fogja azt nézegetni, új dobozba tesszük és kész.

A kiszállított termék ezen felül nem az általam megrendelt típus volt, hanem egy olcsóbb. A számlán megis a drágább terméket számlázták ki.

A telefonos ügyfélszolgálatuk pedig nem elérhető. Állandóan kicseng, de sosem veszik fel.

Ha ezek után Önöknek az a reakciója, hogy hoppá, elnézést, kicseréljük a terméket, illetve ha ennyire akadékoskodom, akkor kapok 500,-Ft kedvezményt, akkor ebben az estében elállok a vásárlási szándékomtól. A sérült mikrohullámú sütőt szállítsák el, a megfizetett vételárat pedig az elszállítással egy időben fizessék vissza!

Kíváncsian várom a fogyasztóvédelem eljárását.

Üdv:

M.Márk

2014.11.05. dátummal, 10:10 időpontban Nehagyjaki ügyfélszolgálat
<bolt@nehagyjaki.hu> írta:

Tisztelt M.Márk!

Először is, még egyszer szíves elnézését kérem az okozott kellemetlenségek miatt. Biztosíthatom, hogy nem szándékosan küldtünk Önnek sérült terméket, és a készülék nem lett átcsomagolva.

A mikrohullámú sütőt minden további nélkül kicseréljük, de az árakból sajnos nem tudunk több kedvezményt biztosítani.

Megértését köszönöm.

Üdvözlettel:

H.Brigitta

ügyfélszolgálati csoportvezető

Tisztelt Mester Márk!

Amennyiben nem kéri a termék cseréjét, legyen kedves, küldjön egy bankszámla számot, és vsszautaljuk a vételárat, amint visszaszállítottuk a készüléket.

Üdvözlettel:

H.Brigitta

ügyfélszolgálati csoportvezető

http://homar.blog.hu/2014/11/07/kicsit_zorog_kicsit_horpadt_ja_meg_kicsit_masik_tipus_mint_amit_rendelt_de_onnek_hoztuk

(homar.blog.hu, 2014. november 7., péntek)

Mosószer-hamisítók buktak le Nyíregyházán

Több mint hétezer liter, tízmillió forint értékű hamis mosószert, valamint az előállításukhoz és csomagolásukhoz szükséges eszközöket foglaltak le a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)

pénzügyi nyomozói Nyíregyházán. Az ügyben négy embert hallgattak ki gyanúsítottként - közölte a hatóság Észak-alföldi Regionális Bűnügyi Igazgatóságának sajtóreferense pénteken az MTI-vel.

mti - 2014.11.07. 09:44

Jánvári-Stefán Regina százados az ügy előzményéről szólva elmondta, a NAV tavaly december végén leplezett le egy illegális mosószerüzemet a nyírségi megyeszékhelyen, a gyanúsítottak azonban - a lebukás ellenére - új helyszínen folytatták a gyártást.

Az akkori akcióban öt férfit állítottak elő és hallgattak ki gyanúsítottként, mivel a silány minőségű mosószereket és öblítőket neves márkajelzésekhez hasonló flakonokba és dobozokba csomagolták, majd a hamis termékeket ukrán, román kereskedőknek, illetve többségében nyíregyházi viszonteladókna adták el - ismertette a sajtóreferens.

Hozzátette, a piaci keresletre tekintettel és a nagy haszon reményében a hamisítók a lebukást követően újabb raktárhelyiséget béreltek és folytatták a gyártást. Az alapanyagként felhasznált rossz minőségű mosógélhez térfogatnövelőnek vákuum só adagoltak, a kívánt illat és szín elérése érdekében pedig parfümkoncentrátumot és ételszínezéket használtak fel.

Az eddigi bizonyítékok szerint a hamis mosószerek felvevőpiacát elsősorban ukrán vásárlók képezték, de jutott belőle a magyar piacokra is - fűzte hozzá.

A mostani rajtaütéskor tízmillió forint értékben több mint hétezer liter hamis mosószert, és előállításukhoz, illetve csomagolásukhoz szükséges eszközöket foglaltak le a pénzügyi nyomozók. A helyszínen négy férfit fogtak el és hallgattak ki gyanúsítottként üzletszerűen elkövetett iparjogvédelmi jogok megsértése miatt, közülük ketten a bűnisméltésre tekintettel előzetes letartóztatásban vannak - közölte Jánvári-Stefán Regina.

A sajtóreferens megjegyezte, az elkövetőkre akár öt évig terjedő szabadságvesztés büntetés is kiszabható.

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/_mososzer-hamisitok_buktak_le_nyiregyhazan/2405399/?utm_source=rssfeed

(Kisalfold.hu, 2014. november 7., péntek)

Piacfelügyelet: próbavásárlásokat is folytat az MNB

Az elmúlt egy évben a fogyasztóvédelmi felügyelés módszerei sokat változtak. A jogalkalmazás területén megtörtént a biztosítók fogyasztóvédelmi felügyelői rendszerének kialakítása, illetve a folyamatos felügyelés. Az átfogó vizsgálatokban fogyasztóvédelmi szakértők kerültek bevonásra, az egyedi ügyek becsatornázásra kerültek a folyamatokban lévő vizsgálatokba. A cél egy tájékozott, tudatos fogyasztó: ebben új elemként az MNB még komolyabb összehasonlító tevékenységet akar végezni - mondta Bethlendi András, az MNB fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója a MABISZ szakmai konferenciáján.

A tisztességtelen piaci gyakorlatok feltárása érdekében próbavásárlásokat folytat a felügyelet, a rossz gyakorlatok kijavítása érdekében pedig magasabb bírságok kerültek kialakításra. Ami a közeljövő céljait illeti, az MNB folyamatos piac- és termék-monitoringot kíván bevezetni, illetve a tisztességtelen szerződési feltételek kiszűrésért fog küzdeni - közölte Bethlendi.

A fogyasztók tájékoztatása terén Bethlendi szerint a Mabisz már jól áll, hiszen a TKM- és a kgfb-összehasonlító oldalakkal már előrelépett az úton. A jövőben magatartási kódexek megalkotása felé szeretné mozdítani a jegybank a piaci szereplőket.

Az ügyvezető igazgató kiemelte, hogy az ágazat panaszkezelésében javulás figyelhető meg, vagyis a biztosítási szektorral kapcsolatos panaszok intézményeken belüli aránya csökken. A tájékoztatási problémák azonban növekednek.

A unit-linked biztosításokkal kapcsolatos vizsgálati fókuszpontok közé tartozik a megfelelő igényfelmérés, ahol jelenleg nagyon heterogén a gyakorlat. A lakásbiztosítások és az egészségbiztosítások esetében a tájékoztatással akadnak főként problémák.

http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/piacfelugyelet_probavasarlásokat_is_folytat_az_mnb.4307.html

(biztositasiszemle.hu, 2014. november 7., péntek)

Elindult a MABISZ Díjnavigátora

Elindult a Magyar Biztosítók Szövetségének (MABISZ) Díjnavigátora, amely valamennyi érintett biztosító kötelező biztosítási tarifáját pontosan, teljes körűen, valamennyi kedvezménnyel együtt tartalmazza.

A Díjnavigátor ötödik éve igen fontos eszköze a fogyasztóvédelemnek és az ügyfelek teljes körű tájékoztatásának. A szövetség hitelesített kalkulátora egyedi eszköze a díj-összehasonlításnak: az itt szereplő tarifákat és az összes elérhető kedvezményt a biztosítók előzetesen ellenőrizték, tesztelték, és írásban jóváhagyták. A MABISZ Díjnavigátorában szereplő adatok így minden esetben hiánytalanok és pontosak.

Mindez nem elhanyagolható szempont, hiszen az autósoknak ilyenkor nem könnyű eligazodni a tarifák és kedvezmények sokaságában. A biztosítók az idén is közel 100-féle kedvezményt kínálnak ügyfeleiknek: továbbra is a családi kedvezmény, az e-kommunikáció, a csekkes befizetést helyettesítő banki átutalás, a csoportos beszedési megbízás választása, illetve az éves díjfizetés vállalása biztosít a legtöbb biztosítónál kedvezményt.

A MABISZ statisztikái szerint az összes, mintegy 4,167 millió jármű 52 százaléka, 2,167 millió gépjármű kgfb-szerződésének évfordulója továbbra is január 1-je. A 4,167 millió járműből 2,691 millió személyautó - az összes jármű 53,24 százaléka - van magánszemélyek tulajdonában, közülük 1,433 millió gépkocsi január 1-jei évfordulós, esetükben kerülhet sor évfordulós biztosítóváltásra.

A magánszemélyek tulajdonában álló autók többsége - 38,7 százaléka - B10-es kategóriájú, míg A0-s kategóriájú a személygépjárművek 11,64 százaléka.

"Mivel még mindig sokakat érint az év végi biztosítóváltás, a fogyasztók hiteles tájékoztatásának kiemelt szerepe van, ennek pedig az egyik legfontosabb eszköze lett az utóbbi években a Díjnavigátor" - hangsúlyozta Molnos Dániel, a szövetség főtitkára.

http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/elindult_a_mabisz_dijnavigatora.4305.html

(biztositasiszemle.hu, 2014. november 7., péntek)

Vasárnapi zárva tartás: durva büntetések a törvényjavaslatban

Benyújtotta a Kereszténydemokrata Néppárt (KDNP) a boltok vasárnapi nyitva tartását korlátozó törvényjavaslatát csütörtökön az Országgyűlésnek.

A tízoldalas törvényjavaslat kizárólag vasárnap és a munkaszüneti napon tiltaná meg az üzletek nyitva tartását. A többi esetben - így például szombaton is - kizárólag időbeli korlátok közé szorítaná. A főszabály szerint az üzletek reggel 6 óra és este 10 óra között lehetnek nyitva Magyarországon. Deklarált cél a dokumentum szerint, hogy a családi kisvállalkozások működését ne akadályozzák akkor, ha a tevékenységet kisebb méretű boltban (400 négyzetmétert meg nem haladó árusító területen) folytatják, és az általános zárva tartási időszakban a kereskedelmi tevékenységet a tulajdonosok, vagy segítő családtagjaik maguk gyakorolják.

A javaslatot tíz KDNP-s képviselő (Semjén Zsolt, Harrach Péter, Latorcai János, Rétvári Bence, Moring József Attila, Aradszki András, Soltész Miklós, Hoffmann Rózsa, Vejkey Imre és Simicskó István) nyújtotta be.

Az alkalmazottakkal működő boltok tehát nem örülnek majd, hiszen az ilyen üzlet az általános zárva tartási időszakban akkor tarthat nyitva, ha az általános zárva tartási időszakban kizárólag az üzletben kereskedelmi tevékenységet folytató egyéni vállalkozó, egyéni cég tagja, vagy gazdasági társaság legalább többségi befolyással bíró természetes személy tagja maga, vagy az előbbieken felsoroltak segít ő családtagja folytatja a kereskedelmi tevékenységet.

Öt vasárnap

A javaslat különös rendelkezéseket tartalmaz az üzletek december 24-i és december 31-i nyitva tartására, és meghatározza azt is, hogy az üzletben a zárórakor még bent tartózkodó személyeket legfeljebb 30 percen belül ki kell szolgálni.

A törvényjavaslat lehetőséget biztosít arra is, hogy az adott naptári évben öt vasárnapon a kereskedő - saját döntése alapján - nyitva tarthassa az üzletet reggel 6 és este 10 óra között azzal, hogy a döntését köteles előzetesen a kereskedelmi hatóság felé bejelenteni.

Kivételek

A kivételek körét a javaslat úgy oldja meg, hogy a törvény hatályát nem terjeszti ki egyes létesítményekre, tevékenységekre (például üzemanyag-töltő-állomás, gyógyszertárak, dohányboltok), továbbá egyes tevékenységekre (például újságárus, virágárus, pék) eleve különös rendelkezéseket tartalmaz. A pékárut és tejterméket árusító üzletek korábban is kinyithatnak, illetve vasárnap és munkaszüneti napokon is - korlátozott időben - nyitva tarthatnak. A virágboltok vasárnap és munkaszüneti napokon szintén - korlátozott időben - nyitva tarthatnak.

Súlyos szankciók

Az ellenőrzést a fogyasztóvédelmi hatóság végezné, a szankció legalább ötnapos boltbezárás lenne, ami a második jogsértés esetén 30, harmadik jogsértés esetén 90 napra, minden további esetben pedig 365 napra menne fel.

A vasárnapi zárva tartást megúsznák a trafikok, a gyógyszertárak, a reptéri boltok, a vonat- és buszpályaudvarokon lévő üzletek, a börtönök, laktanyák és kórházak belső boltjai, a piacok és vásárok, a benzinkutak.

Az éjjel-nappali nyitva tartást sem választhatják az érintettek, 6-tól 22 óráig lehetnek nyitva. A pékségek már 5-kor is kinyithatnak, vasárnap és munkaszüneti napokon pedig 12-ig lehetnek nyitva.

A reptéri és pályaudvari boltoknak a mentességhez elsősorban az utazás kényelmét kell szolgálniuk, de semmiképpen sem a napi rendszeres bevásárlás céljait.

Vasárnap is lehet majd étteremben étkezni, kávézóba vagy éppen moziba menni, s ugyancsak nem terjed ki a törvény hatálya a kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatási tevékenységre, valamint a szálláshelyen végzett kereskedelmi tevékenységre (amely a pihenési célok biztosításának szükségességével összefüggő kivételnek tekinthető)...és még amit a kormány jónak lát

Került a tervezetbe egy "kivéve a gyevi bírót" típusú gumiparagrafus is, ez így szól: "Kormányrendelet az adott település (településrész) sajátosságaira - különösen az idegenforgalom kiszolgálásának igényére, a vásárlási szokásokra, a foglalkoztatottak számára és a lakóköznyezet érdekeire - tekintettel az üzletek nyitva tartására az e törvénytől eltérő szabályokat is megállapíthat".

Az egyik paragrafus pedig a kereskedelemről szóló törvény módosításával felhatalmazást ad a helyi önkormányzatoknak (Budapesten a kerületi önkormányzat képviselő-testülete, a fővárosi önkormányzat által közvetlenül igazgatott területen a fővárosi önkormányzat közgyűlése), hogy az éjszakai (22 és 6 óra közötti) nyitva tartás feltételeire a helyi sajátosságok figyelembe vételével további korlátozásokat, valamint a világörökségi területen működő, szeszes italt kimérő, árusító kereskedelmi, illetve vendéglátó üzletek 24 és 6 óra közötti nyitva tartásával összefüggő - a közbiztonság, illetve a köztisztaság fenntartásához kapcsolódó - többletfeladatokhoz igazodó összegű felügyeleti díjat állapíthassanak meg.

Fontos célkitűzés

Fontos célkitűzése a javaslatnak, hogy nem kívánja korlátozni a kis családi üzletek nyitva tartását akkor, ha ezek nem jelentős alapterületű kereskedelmi egységes, és az egyébként tiltott időszakokban az üzlet tulajdonosai, illetve segítők családtagjaik maguk végzik a kereskedelmi tevékenységet.

A javaslat egyaránt törekszik arra, hogy a kereskedelmet - amely a nemzetgazdaság húzó ágazata - csak ésszerű mértékben, a nyilvánvaló kivételek alkalmazása mellett korlátozza, ugyanakkor elősegítse azt is, hogy a vasárnap valóban pihenőnap legyen az ország döntő része számára. Olyan szabadnap, amelyen a családi együttlétre nyitva álló rövid időt nem kurtítja még a vásárlással eltöltött idő is - fogalmaz a dokumentum.

A családok számára azért jelentene hozzáadott értéket, ha a kereskedelemben dolgozó szülők a munka törvénykönyve alapján járó heti két pihenőnapjuk egyikét vasárnap kapnák meg kötelezően, mert a gyermekek hétköznapi iskolában vannak és csak a hétvége áll rendelkezésre ahhoz, hogy szülők és gyermekek együtt legyenek - olvasható a törvényjavaslatban.

<http://szakszervezetek.hu/index.php/hirek/11944-vasarnapi-zarva-tartas-durva-buntetesek-a-torvenyjavaslatban>

(szakszervezetek.hu, 2014. november 7., péntek)

A témával kapcsolatban a Fogyasztóvédő Alapítvány oldalán is olvashat.

http://fogyasztovedelem.hu/Varia_x/hirek.htm

Cél a szélessáv eljuttatása minden háztartásba

A legfontosabb kormányzati szándék és vállalás az informatika területén ebben a kormányzati ciklusban a szélessávú fejlesztés, a kapcsolódó pályázatot jövő nyáron tervezi kiírni a szakminisztérium - jelentette ki Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár 2014. november 6-án, Balatonfüreden, az Infotér konferencián tartott záróelőadásában.

A szélessáv ma már alapvető közmű, amely egyúttal a munkaalapú társadalom alapeleme is, hiszen a munkahelyek egyre nagyobb hányadában elvárás az informatikai jártasság - mondta az államtitkár. Kara Ákos arról beszélt, hogy az elmúlt években jelentős szemléletváltás indult el ezen a téren, az infokommunikáció világa közelebb került az emberekhez: egyre többen látják és érzik az előnyeiket, és emiatt egyre többen használják.

Célunk, hogy a jövőben azok is naponta vegyék igénybe az internetet, akiknél ez jelenleg még elképzelhetetlennek tűnik - közölte az államtitkár. Kara Ákos együttműködésre, közös gondolkodásra kérte fel a szakma állami, önkormányzati és piaci képviselőit annak érdekében, hogy hatékony eszközökkel lehessen segíteni azokat, akik jelenleg nem rendelkeznek digitális készségekkel. Együttes erővel kell növelni az informatikai eszközök, az internet társadalmi elfogadottságát, befogadását a hátrányos helyzetű emberek körében.

Fontos közös feladat az is, hogy az infrastrukturális háttér megteremtésével párhuzamosan kialakuljon a szélessávú elérés iránti kereslet, és csökkenjenek a szociális egyenlőtlenségből fakadó hátrányok az internethasználók körében.

A szaktárca ennek érdekében 2015 tavaszára elkészíti az országos szélessáv térképet, pontosan beazonosítja a szélessávval le nem fedett területeket. Ezt követően - egy részletes megvalósíthatósági tanulmányra alapozva - írja majd ki a fejlesztési pályázatot 2015 nyarán.

A fejlesztések révén újabb 1-1,6 millió háztartás számára válhat elérhetővé a szélessávú internet. A kormány emellett mintegy 600 ezer főt elérő, digitális készségekkel nem rendelkező felnőtteket célzó motivációs, szemléletformáló programot is indít. További célzott programok és támogatások révén 8000 kis- és középvállalkozás léphet be az infokommunikációs eszközök használói közé. A Digitális Nemzet Fejlesztési Program részeként továbbfejlesztik a több mint 1600 eMagyarország Pontot, míg az egyetemekkel és a vállalkozásokkal közösen megoldást dolgoznak ki a munkaerőpiacról hiányzó 10 ezer informatikus pótlására.

http://gondola.hu/hirek/166705-Cel_a_szelessav_eljuttatasa_minden_haztartasba.html

(gondola.hu, 2014. november 7., péntek)

Mobilcég lesz a UPC - Félhet a Telekom?

Október elején jelentette be a DIGI, hogy az NMHH tenderén megszerzett 1800 MHz-es frekvencián valódi mobilszolgáltatást indít, most pedig a UPC válna - igaz csak virtuális - mobilcéggé. Egyre többen szeretnék tehát szeleteket kihalászni a mobilpiaci tortából, kérdés, mennyire kell komolyan venni a legújabb trónkövetelőket.

A Vodafone hálózatán virtuális szolgáltatóként teljes körű mobilszolgáltatást indít a UPC, amelyet a cég ügyfelei hűségnyilatkozat nélkül vehetnek igénybe.

Ilyen szolgáltatást már más országokban is kínál a UPC, de a régióban először Magyarországon vezették be a mobilszolgáltatást. A UPC nem határozott meg célt az ügyfélszámmal kapcsolatban, egyelőre azt mérik fel, milyen a fogadtatása az új szolgáltatásnak

A DIGI nemrég frekvenciákat vásárolt és úgy tűnik, komolyak a szándékaik, mobilszolgáltatást kívánnak indítani Magyarországon, most pedig a UPC is (igaz csak virtuális szolgáltatóként) mobilszolgáltatásban gondolkodik, ez alapján úgy tűnne, hogy igencsak vonzó a magyar mobilpiac. Pedig inkább arról van szó, hogy a távközlésben egyre inkább csak azok a vállalatok lehetnek sikeresek, amelyek komplex szolgáltatáscsomagokat tudnak nyújtani.

Mobilcégek kábeltársaságokat vesznek meg, kábelcégek mobilszolgáltatást indítanak, az iparág gyorsuló ütemben konszolidálódik (erről a Magyar Telekom vezetői is tudnának mesélni, Macedóniában éppen a 2. és a 3. számú szereplő egyesülne, a 2 szereplőssé alakuló piacon erős konkurenciát jelenve a Telekom ottani leánycégeinek). A Vodafone például néhány hónapon belül megvette a legnagyobb német kábel-TV társaságot, a Kabel Deutschlandot, és a spanyol kábelcéget, az ONO-t is, a Deutsche Telekom pedig a kiterjedt optikai kábelhálózatot működtető GTS Central Europe-ot vásárolta fel.

Logikusnak tűnik a UPC belépése a mobilpiacra, ezzel tovább erősítheti pozícióit a magyarországi szélessávú internet- és TV-piacon, az addicionális szolgáltatással ugyanis tovább csökkenthető az ügyfelek lemorzsolódása (a Magyar Telekom részben hasonló okból indított energiakiskereskedelem-szolgáltatást), összességében azonban nem számítunk arra, hogy a UPC belépése alaposan átrendezné a hazai mobilpiacot, ahol a tortán három nagy inkumbens szolgáltató, a Telekom (46,8%), a Telenor (30,5%) és a Vodafone (22,7%) osztozik.

A UPC Svájcban is nyújt mobilszolgáltatást, amit ott is csak azok érhetnek el, akik valamilyen egyéb UPC-szolgáltatásra már előfizettek, vagyis a Svájci példa alapján Magyarországon is egyfajta defenzív lépésként indulhat az új szolgáltatás, az elsődleges cél a UPC-ügyfelek megtartása lehet. Szakértők szerint Svájcban középtávon néhány százalékos piaci részesedés érhető el ezzel a stratégiával, vélhetően Magyarországon is alacsony egy számjegyű lehet majd a UPC piaci részesedése.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/telekom/mobilceg_lesz_a_upc_felhet_a_telekom.206254.htm?utm_source=hirkereso_es_kapu&utm_medium=portfolio_linkek&utm_campaign=hiraggregator

(portfolio, 2014. november 10., hétfő)

Kiakadtak a hipermarketek a kormány javaslatain

Sokkolónak és durvának tartják az iparági szereplők a kormány, kereskedelmet érintő elképzeléseit - számol be a hír24. Nem csak a vasárnapi boltbezárásról van szó, ezen kívül vannak még érdekes javaslatok. A portál iparági forrásai szerint a hipermarketek felháborodtak a kormány legújabb tervein. Nemcsak a vasárnapi boltbezárás tervén, és nem is csak az élelmiszerlánc-felügyeleti díj jelentős emelésén.

"Több minden van a csőben, és egyik durvább, mint a másik" - fogalmazott az egyik forrás utalva a következő, általuk életveszélyesnek nevezett javaslatokra:

A Ptk. módosításával a kormány leszámolna a veszteséges üzletekkel. Bezáratnák azokat a boltokat, amelyek két egymást követő évben veszteségesen működnek. Ez leginkább az Auchant, a Spart és az Aldit érintheti.

A napi fogyasztási cikket kínáló kereskedelmi vállalatok esetében kell eleve megállapítani a piaci erőfölényt, ha felmerül a tisztességtelen piaci magatartás gyanúja vagy a versenykorlátozás tilalmának megsértése.

A kormány 2016. január elsejétől bezáratná a világörökségi területen működő diszkontokat, nagyméretű szupermarketeket és hipermarketeket, illetve megtiltanák, hogy ezekre a helyszínekre működési engedélyt kapjanak a kereskedők.

Mindhárom javaslat érzékenyen érintené a Tescót (amellett, hogy a vasárnapi zárva tartás és az éjjel-nappali működés megszüntetése is fájó lehet számára).

A portál úgy tudja, hogy eddig a kormány nem egyeztetett a javaslatcsomagjáról a cégekkel és nem is kaptak meghívót az e téren esedékes tárgyalásokra.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/retail/kiakadtak_a_hipermarketek_a_kormany_javaslatain.206251.html?utm_source=hirkereso_es_kapu&utm_medium=portfolio_linkek&utm_campaign=hiragregator

(portfolio, 2014. november 10., hétfő)

Vannak támogatói is a vasárnapi zárva tartásnak

A KDNP még egyeztet a kezdeményezésről, amely legkésőbb december közepére nyerheti el végleges formáját, nyilatkozta Révári Bence a párt alelnöke. Két boltlánc és két munkavállalói szervezet is kiállt a vasárnapi pihenőnap mellett.

Palkovics Imre, a Munkástanácsok Országos Szövetségének elnöke arról beszélt, hogy nem rózsás a munkavállalók helyzete és változtatni szükséges a meglévő szabályozáson.

Szatmári-Jähl Angéla, a Magyar Nemzeti Kereskedelmi Szövetség elnöke hangsúlyozta, hogy a forgalom nem fog csökkenni, semmiféle elbocsátásra nem kell számítani az intézkedés miatt.

Fodor Attila, a CBA kommunikációs igazgatója közölte: maximálisan kiállnak a vasárnapi nyitva tartás korlátozása mellett, és rosszindulatú találgatásnak tartotta, hogy ennek haszonélvezője a bolthálózatuk lenne.

Pólya Miklós, az RS Bútor jogtulajdonosa bejelentette, a törvényi szabályozástól függetlenül boltjaik nem nyitnak ki 2015. január 1-től vasárnaponként.

(hrportal.hu, 2014. november 11., kedd)

Változatos megtévesztő módszerek

Baranya Róbert

Bár számos szigorítás lépett életbe a termékbemutatókkal kapcsolatban, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) tapasztalatai szerint továbbra is magas az ezzel kapcsolatos

panaszok száma, az erre szakosodott cégek pedig mindig megtalálják a kiskapukat, hogy kibújjanak a szigorúbb jogszabályok alól.

Nem csökken az elsősorban az időségek megtévesztésére és anyagi megrövidítésére szakosodott, termékbemutatókat szervező cégek aktivitása. A fogyasztók megtévesztését már a Btk. is külön tényállásként kezeli, egy kormányrendelet értelmében pedig minden olyan utazás vagy rendezvény helyét és időpontját be kell jelenteni az illetékes jegyzőnek, amelyen termékeket forgalmazznak. Ezenfelül nyolcra tizen négy napra nőtt az úgynevezett elállási jog, amikor visszaléphetünk a termék megvásárlásától, visszakérve annak árát. Sőt, az NFH már bírságozhat is, ha koruk, hiszekenységük, szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk miatt különösen kiszolgáltatott állampolgárokat tévesztenek meg. Mindezek ellenére az NFH-hoz befutó panaszok száma alapján a termékbemutatók továbbra is az egyik legnagyobb problémát jelentik - tudtuk meg Fülöp Zsuzsannától, az NFH szóvivőjétől. A szóvivő elmondta, hogy a régebbi, levelesládákba bedobott invitálások helyett a cégek ma már a telefonos, sőt a személyes megkeresésre helyezik a hangsúlyt. Többször előfordul, hogy gyanútlan lakókhöz csöngetnek be azzal, hogy az illető nyert, például egy porszívót. Ennek fejében semmit nem kell csinálni, csak aláírni néhány papírt. A végén kiderül, hogy a százezer forintos porszívót félmillióért adták el az illetőnek, a papírok között ott volt az adásvételi szerződés és egy négyszázezer forintról szóló hitelígénylet - ekkor azonban már késő. Sokan tapasztalhatják mostanában a telefonos megkeresést, amikor szűrővizsgálatra, ingyenes állapotfelmérésre invitálnak minket. Ezek a „felmérések” - amelyek lehetnek szív- és érrendszeri állapotfelmérés, vércukorszintmérés, testszírmérés, íriszdiagnosztika - persze mindenképpen kimutatnak valamilyen egészségügyi problémát, sőt nem ritka, hogy a résztvevőkre súlyos betegségekkel ijesztenek rá. Eztán pedig előállnak a csodaszerekkel, légtisztító berendezésekkel, vízszűrőkkel, infralámpákkal, masszázsfotelekkel, különböző mágnesterápiás eszközökkel, vagy éppen edénykészletekkel, amelyeknek ára a piaci ár többszöröse. A bemutatón olyan helyzetet teremtenek, hogy aki nem vásárol semmit, az megalázva érezze magát - magyarázta a szóvivő. Nem ritka ma már az sem, hogy az utcán szólítanak le minket, és egy kérdőívet töltenek ki velünk egy kis ajándék fejében. Persze meg kell adnunk az e-mail címünket, telefonszámunkat. A kérdőívben például arra kíváncsiak, iszunk-e elég folyadékot naponta, és ha igen, akkor mit. Ha azt válaszoljuk, hogy vizet iszunk, akkor másnap már jön is a telefon, amelyben víztisztító berendezést ajánlanak - mutatta be a stratégiát egy plasztikus példán keresztül a szóvivő. Sajnos sokszor az elállási jog sem jelent garanciát, ha valaki vissza akarja vinni a teljesen haszontalan árut, akkor esetleg már nem találja a céget a termékbemutató helyén, amely gyakran egy étterem vagy valamilyen előadóterem. Ha mégis megtalálja őket, akkor vagy agresszívan lépnek fel ellene, vagy, ha ezt nem merik megtenni, akkor mindenféle kibúvót keresnek. Arra hivatkoznak, hogy nincs meg a termék minden alkatrésze, vagy már elindult a hitelígénylet. Pedig az elállási jog határidőn belül történő gyakorlása nem tehető függővé semmilyen feltételtől - hívta fel a figyelmet a szóvivő. Fülöp Zsuzsanna beszámolt egy olyan panaszos esetéről is, aki már hazafelé a villamoson ráébredt arra, hogy nincs szüksége a termékre, de hiába ment vissza, különböző kifogásokkal elhajtották. Mire pedig az NFH-hoz fordult, már kicsúsztak a határidőből. Mivel az elállási jog is csak akkor illeti meg a vásárlót, ha a bemutató helyszíne nem a cég szék-, illetve telephelye, ezért mostanában már nem ritka, hogy a céget bejelentik a bemutató helyére. Fülöp Zsuzsanna továbbra is a megelőzést tartja a legfontosabbnak, nevezetesen, hogy ne engedjük magunkat, sem rokonainkat, barátainkat csőbe húzni. Ha pedig már alá akarnak íratni velünk valamit, akkor vegyük a fáradságot, és olvassuk el a szerződést az apró betűs résszel együtt.

(Magyar Hírlap, 2014. november 12., szerda, 4. oldal)

A rendőrök is elmentek a termékbemutatóra: drága volt az olcsó párna

Több szegedi lakásba érkezett meghívó 2014. november 10-ére egy termékbemutatóra. A szervezők különleges kedvezményt ígértek a szerintük az egészségre jótékony hatással bíró termékeikre.

A rendezvényre a Szegedi Rendőrkapitányság Tarjánvárosi Rendőrőrsének nyomozói is elmentek, akik végül három embert állítottak elő bűncselekmény gyanúja miatt.

A szervezők a főként idősekből álló közönségnek először egy edénykészletet kínáltak eladásra - elmondásuk szerint fél áron - 50 ezer forintért. Egy asszony meg is vásárolta az egyébként 15 ezer forintot érő konyhai felszerelést. Egy másik nő 70 ezer forintot fizetett egy gyapjúpárnáért, amit úgy hirdettek, hogy az gyógyítja az allergiát és az asztmát. A fekvő alkalmatosság ára valójában mindössze 2400 forint.

A tarjánvárosi nyomozók ezután állították elő a három férfit, akik ellen fogyasztók megtevesztése büntetnének megalapozott gyanúja miatt indult büntetőeljárás.

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/a_rendorok_is_elmentek_a_termekbemutatora_draga_volt_az_olcso_parna/2405912/?utm_source=rssfeed

(delmagyar.hu, 2014. november 11., kedd)

A lakóingatlanok csak 16%-a rendelkezik szén-monoxid-érzékelővel

A lakóingatlanok csak 16%-a rendelkezik szén-monoxid-érzékelővel epulettar.hu epulettar.hu Annak ellenére, hogy Magyarországon a lakások 64%-ában vannak tüzelőanyaggal (földgázzal, fával, szénnel, palackozott gázzal, fűtőolajjal) üzemelő berendezések, amelyek szén-monoxid(CO)-szivárgást idézhetnek elő, a lakóingatlanok tulajdonosai nem sokat tesznek azért, hogy elhárítsák a veszélyt. A Honeywell friss felmérése* szerint csak 49%-uk végzi el rendszeresen az érintett berendezések karbantartását, és mindössze 16%-uk szerelt fel szén-monoxid-érzékelőt a lakásában.

Az is kiderült, hogy az emberek 12%-a úgy véli, hogy szag alapján képes észlelni a szivárgást, a szén-monoxid azonban szagtalan, íztelen gáz. A megkérdezettek 25%-a mondta továbbá azt, hogy otthonában semmilyen óvintézkedést nem tesz a szén-monoxid-mérgezés elkerülése érdekében. Ez a helyzet annak ellenére is fennáll, hogy a lakosság igen nagy része tájékozott a kockázatokat illetően. Az emberek 98%-a állította azt, hogy tisztában van a tüzelőberendezések okozta szén-monoxid-szivárgás potenciális veszélyeivel.

"A lakosság igen nagy része tisztában van az otthoni szén-monoxid-mérgezés kockázatával, ehhez képest mégis azt látjuk, hogy igen kevés lakástulajdonos tesz bármit is azért, hogy megóvja magát és családját a mérgezéstől. Az esetleges tragédiák megelőzésében kulcsfontosságú a tüzelőberendezések rendszeres karbantartásának elvégzése, a megfelelő szellőztetés biztosítása és a szén-monoxid-érzékelők felszerelése." - mondta el Stieber József, a téma szakértője.

A felmérés jelentős lakóhely szerinti eltéréseket mutatott ki. A falvak lakossága igen nagy mértékben függ a tüzelőanyaggal üzemelő berendezésektől, ami a szén-monoxid-mérgezés kockázatát is növeli. Budapesten, valamint a nagyobb városokban a válaszadók kevesebb mint felének található szén-monoxid kibocsátására képes fűtő/vízmelegítő készülék az otthonában, a falvakban azonban ez az arány a 90%-ot is meghaladja. A délkeleti országrészben tíz háztartásból nyolcban vannak ilyen berendezések, míg az északnyugati régióban csak minden második háztartásban találunk földgázzal, palackozott gázzal, fűtőolajjal, fával vagy szénnel üzemelő berendezéseket.

"Szén-monoxid vészjelzőink a BSI Group, független minősítő intézet tanúsítványával rendelkeznek." - tette hozzá Bognár Gábor, a Honeywell Épületgépészeti Szabályozástechnika és Tüzeléstechnika (ECC) üzletágának magyarországi értékesítési vezetője. "A mi érzékelőnk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által 2014 elején elvégzett teszteken is megbízhatóan teljesített. Bevizsgált termékeink tehát segítenek megóvni a lakástulajdonosokat és családjaikat a szén-monoxid-mérgezéstől."

Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság adatai szerint évente körülbelül 30 halálos áldozata van a szén-monoxid-mérgezéses eseteknek, amelyekből átlagosan évi 300-at jegyeznek fel Magyarországon. A szervezet becslése szerint minden évben több tízezer be nem jelentett vagy nem is észlelt, enyhe szén-monoxid-mérgezéses eset fordulhat elő az országban.

* A kutatásról: az omnibusz felmérés során vizsgált minta a 18-59 év közötti magyarországi lakosságot reprezentálja nem, életkor, lakóhely, régió és iskolai végzettség szerint. Kérdezési módszer: otthoni megkérdezés, CAPI, személyes interjú. Mintanagyság: N=800 fő. Hibahatár: +/- 3,5%.

<http://epulettar.hu/cikk/a-lakoingatlanok-csak-16-a-rendelkezik-szen-monoxid-erzekelovel>

(epulettar.hu, 2014. november 11., kedd)

Amit az elszámolási törvénnyel kapcsolatban tudni érdemes - Pályázatot hirdetett a jegybank a civil tájékoztatás támogatására

A elszámolási törvénnyel kapcsolatos széles körű fogyasztói tájékoztatás ösztönzéséért, a pénzügyi fogyasztóvédelem területén tevékenykedő civil szervezetek számára hirdetett kedden pályázatot a Magyar Nemzeti Bank (MNB) - közölte a jegybank.

A Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló program keretében meghirdetett pályázat keretösszege 80 millió forint. A vissza nem térítendő támogatási összeg akár a projekt teljes költségét fedezheti.

A pályázat olyan országos pénzügyi fogyasztóvédelmet szolgáló tájékoztatási rendszer kialakítását támogatja, amely széles körben, hatékonyan bemutatja a fogyasztóknak az elszámolási törvénnyel (a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló jogszabállyal) kapcsolatos tudnivalókat.

A programra azok a civil és érdekvédelmi szervezetek jelentkezhetnek, amelyek rendelkeznek a pályázati témakörökben szakmai tapasztalattal, és tevékenységüket a fogyasztók számára nonprofit jelleggel végzik.

A támogatási kérelmeket 2014. december 1-jén 16.00 óráig lehet benyújtani a jegybankhoz. A beérkezett pályázatokról egy szakmai testület javaslata alapján az MNB igazgatósága dönt a jegybank felügyeleti honlapján közzétett pályázati kiírásban foglaltak alapján.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/32781>

(jogiforum.hu, 2014. november 11., kedd)

A megtévesztő reklám tízmillió forintba került

Napi Gazdaság

A TV Brands Kft. 2011 áprilisa és 2013 júniusa között a Reduline 36® termékével kapcsolatban intenzív reklámkampányt folytatott - állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A GVH - figyelembe véve az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal tájékoztatását - megállapította, hogy a Magyarországon orvostechnikai eszközként forgalomba hozott Reduline 36® termék gyógyászati segédeszköznek is minősül, így a termék hirdetésére vonatkoznak az ágazati, további reklámozási előírásokat részletező törvény előírásai is. A GVH döntése szerint a TV Brands Kft. a terméket nem a termék kategóriára vonatkozó speciális szabályoknak megfelelően reklámozta, egyes kötelező tájékoztatási elemeket nem jelenített meg. Többek között azt az üzenetet

közvetítette a fogyasztók felé, hogy a termék alkalmazásával megerősítés, diéta és testmozgás nélkül is le lehet fogyni. Ezenkívül az eszközt a természetesség tulajdonságával ruházta fel, arról adott tájékoztatást, hogy a termék „természetes módszer”, illetve abban „100 százalék természetes hatóanyag” található, azonban a Reduline 36® egyes összetevői vegyi, kémiai átalakításon esnek át. A GVH Versenytanácsa megtiltotta a jogsértő magatartások további folytatását, és 10 millió forint bírságot szabott ki.

(Napi Gazdaság, 2014. november 13., csütörtök, 16. oldal)

Halálos játék az élettel – alattomosan öl a szén-monoxid

A tél tömeggyilkosának is nevezik azt a színtelen, szagtalan, íztelen gázvegyületet, a szén-monoxidot, amely minden évben sok halálos áldozatot szed elsősorban a tökéletlen égés, a rossz, tisztítatlan fűtőkészülékek használata miatt. Nemegyszer egész családok esnek álmukban áldozatul a szén-monoxid okozta mérgezésnek, mert mire észlelnék, az emberi szervezet halálos adagban telítődik a szívet megbénító vegyülettel.

A szén-monoxid nyáron és valamennyi évszakban, a nap bármely percében gyilkolhat: elegendő egy olyan vízmelegítő (bojler), amelyben tökéletlenül ég el a gáz, vagy amelynek eltömődött a kéménye, vagy éppen a fürdőszobának nincs szellőzése.

A kulcsszó egyébként is a kémény, a jó, a rendszeresen vizsgált, karbantartott kémény. Mert nem csupán gázkészülék termel szén-monoxidot, hanem a manapság újra divatos kandalló vagy egyéb, vegyes tüzelésű kályha, tűzhely is. Még vadonatúj tüzelőberendezés esetén sem szabad elhessegetni a kéményseprőt, aki manapság olyan műszert is használ, amellyel egyértelműen megállapíthatja: tökéletes-e az égés, nem áramlik-e vissza a lakóterbe az égéstermék, mindenekelőtt a halálos szén-monoxid.

A többi között ezeket a gondolatokat és intelmeket osztotta meg továbbítás céljából az újságírókkal ma délelőtt a Honeywell Szabályozástechnikai Kft. nevében Bognár Gábor, az épületgépészeti szabályozástechnika és tüzeléstechnika üzletágának magyarországi értékesítési vezetője és Petrányi László ügyvezető igazgató, valamint Stieber József levegőtisztaság-védelmi szakértő.

Miközben a lakosság 98 százaléka tisztában van a tüzelő-berendezések okozta szén-monoxid-szivárgás kockázatával - derül ki egy friss véleménykutatásból -, aközben a lakóingatlanok tulajdonosainak mindössze hatoda védelmezi önmagát és családját szén-monoxid-érzékelővel. Az ember számára gyakorlatilag érzékelhetetlen mérges gáz (amely például a kipufogógáz-vegyületben is jelen van) nem csupán azok számára életveszélyes fenyegetés, akik a rosszul működő tüzelőberendezés közelében élnek, hanem azoknak is, akiknek életterébe beszivároghat a halálos gáz, például közös kéményen, központi szellőzőkürtőn át.

A Honeywell említett véleménykutatása, felmérése szerint a hazai otthonok kétharmadában vannak potenciális szén-monoxid-termelők: földgázzal, fával, szénrel, palackozott gázzal, fűtőolajjal működő készülékek, berendezések. Csakhogy használóiknak még a fele sem végezteti el rendszeresen a karbantartásukat! Ráadásul nagyon sokan abban a tévhitben élnek, hogy megérik, ha szivárog a halálhozó gáz, a szén-monoxid. Halálos játékot üznek az ilyenek, mert nem tudják azt, amit nem lehet elégszer hangoztatni: a szén-monoxid színtelen, szagtalan, íztelen. Ezt már az általános iskola kémiaóráján is elmondják a tanárok és minden bizonnyal a tankönyvekben is benne van, mégsem tudatosul sokakban, hogy a CO-képlettel jelzett vegyület maga a halál.

A levegőtisztaság-védelmi szakértő többször is hangsúlyozta: a szén-monoxid okozta tragédiák megelőzésében kulcsfontosságú a tüzelőberendezések rendszeres karbantartása, a lakótér-arányos szellőztetés -és szén-monoxid-érzékelők felszerelése.

Ez utóbbi készülék különösen élénk eszmecserére sarkallta az újságírókat és a szakembereket. A legfőbb és visszatérő kérdés: melyik a jó, biztonságos szén-monoxid-érzékelő? Ilyen néven mintegy három tucat, különféle márkájú, típusú készüléket kínálnak a kereskedelemben. Tekintettel arra, hogy az élet védelmét szolgáló termékről van szó, különösen sürgető volt a hatósági minősítés.

"Szén-monoxid-vészjelzőink a BSI Group független minősítő intézet tanúsítványával rendelkeznek - mondta Bognár Gábor, a Honeywell illetékes hazai vezetője. - A Honeywell szén-monoxid-vészjelzője volt az egyetlen, amelyik megfelelt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által 2014 elején elvégzett teszteken biztonságtechnikai, hatósági vizsgálaton." A sajtóeseményen bemutatott XC100-HU szén-monoxid-vészjelző megkapta az MSZ EN50291-1:2010 tanúsítványt, fürdőszobába is telepíthető, ellátták előriasztás-funkcióval, tesztelhető a szén-monoxid érzékelője, veszély esetén nagyméretű riasztási üzenet jelenik meg a készülék előlapján, egyúttal a gyártó élettartam-garanciát ad a termékére.

A szén-monoxid-mérgezéses esetek tízeze halálos kimenetelű.

A Honeywell a technológiai ipar és a gyártás különböző területein vezető szerepet betöltő, a Fortune 100 listán jegyzett vállalat, amely világszerte ellátja ügyfeleit légi közlekedési termékekkel és szolgáltatásokkal, épület-felügyeleti megoldásokkal, lakossági és ipari szolgáltatásokkal; turbófeltöltőkkel és különleges anyagokkal.

http://infovilag.hu/hir-31254-halalos_jatek_az_elettel_alattomosan_ol_.html

(Infovilág, 2014. november 12., szerda)

Sosem találnád ki, mi lesz az idei karácsony slágere

Habár az internetes kereskedelem egyre népszerűbb, még mindig kevesebbet vásárolunk online, mint a nyugat-európaiak. A szakemberek szerint az olyan akciók, mint az Amerikában népszerű Black Friday nap hazai bevezetése segítheti a további növekedést. Egyébként az idei karácsony egyik legnagyobb sztárja a selfie-állvány lehet, egy olyan szerkezet, ami megkönnyíti, hogy fényképet készítsünk saját magunkról.

Egyre népszerűbb online az online vásárlás. Míg 2013-ban 2,5 százalék volt az online kereskedelem részesedése a teljes kiskereskedelmi forgalomban, addig a becslések szerint idén már 3-4 százalék is lehet ez az arány. Bár jelentős a növekedés, ez a az arány még mindig elmarad egyes nyugat-európai piacok eredményétől, például Angliában sokkal népszerűbb az efféle vásárlás - hangzott el az Extreme Digital sajtótájékoztatóján.

Az online kereskedelem növekedése leginkább az új fogyasztóvédelmi szabályozás életbe lépésének köszönhető, illetve nőtt a bankkártyás vásárlási kedv is. Az Egyesült Államokban már hódít a Black Friday, egy olyan nap, amikor óriási kedvezménnyel lehet vásárolni. Itthon először az Extreme Digital vezeti majd be, és november 21-én lesz.

Ez a nap öröm a vásárlóknak és sötét az árusoknak: akár veszteséggel is értékesítenek - mondta el Várkonyi Balázs ügyvezető.

Egy kultúra meghonosítása a cél Magyarországon és az, hogy az online kereskedelem tovább nőjön itthon. Így szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a karácsonyi vásárlás könnyebb és egyszerűbb online. Arra számítunk, hogy sokan, akik eddig idegenkedtek a netes vásárlástól, ők is kipróbálják majd - egészítette ki Várkonyi.

300-400 dollárt költ átlagban egy amerikai egy ilyen napon, és ötből négy ember vesz részt az akciókban. Még azok is vásárolnak, akik megengedhetnék maguknak, hogy többet költsenek.

- mondta el fekete péntek kapcsán Hammer Ferenc szociológus.

A magyar vásárló igencsak érzékeny. Ha az esemény meghonosodik, elképzelhető, hogy egy-egy család egész éves költségét erre az időszakra korlátozza majd - tette hozzá Hammer.

A kimutatások szerint idén az átlagosnál jóval magasabb a vásárlói kedv, sokaknak van olyan félretett pénze, amit szeretne magára költeni. Így hiába hó végére esik ez a nap, a kedvezménnyel élni fognak majd - egészítette ki Várkonyi.

http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/sosem_talalnad_ki_mi_lesz_az_idei_karacsony_slagere.1042616.html

(penzcentrum.hu, 2014. november 12., szerda)

MNB: javultak a hitelezési folyamatok

2014 első felében tovább javultak a hazai hitelezési folyamatok az MNB előrejelzésének megfelelően, amelyekhez érdemben hozzájárultak a jegybanki alapkamat-csökkentések, illetve a kkv-szegmensben a Növekedési Hitelprogram (NHP) élénkítő hatása.

A kkv-hitelezésnek az NHP-keret emelése és a program meghosszabbítása további támaszt ad. Ugyanakkor a piaci alapú vállalati hitelezésben nem látszik érdemi élénkülés.

A bankrendszer összességében még mindig kontrakciónak tekinthető, támogatja kellőképp a gazdasági növekedést, ami jelentős részben a bankok mérlegében lévő kockázatokra vezethető vissza. A kockázatok elsősorban a háztartási devizahiteleken és a kereskedelmi ingatlanhiteleken jelentkeznek, és a válság kitörése óta terhelik a bankok mérlegeit, gyengítve ezzel a hitelezési aktivitást - írja a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi stabilitási jelentésében.

A kereskedelmi ingatlanhiteleknél a jegybank által felállítandó eszközzel kezelő segítheti a portfólió erőteljes tisztítását, mely a bankok számára önkéntes. A kereskedelmiingatlan-szegmensben és a követeléskezelői piacon meglévő jelentős túlkínálat és nyomott kereslet következtében hosszú évekig terhelné a bankok mérlegét ezen kitétség. A Monetáris Tanács döntése alapján az MNB 300 milliárd forint finanszírozást biztosít az eszközzel kezelő számára kereskedelmiingatlan-hitelek, illetve ehhez kapcsolódó fedezetként elvont ingatlanok vásárlására. Ezzel jelentős terhektől szabadítaná meg a bankokat, ami mérsékelheti a bankrendszer prociklikusságát, ezáltal pedig a monetáris politika hatékonysága javulhat.

A lakossági devizahitelek kockázatait az árfolyamrész semmissége, és a tisztességtelen kamat-, díjemelések miatti elszámolás, a "fair bankrendszerre" való áttérés, valamint a forintosítás kezeli. Az intézkedések a bankrendszer tevékenységének minden területére érdemi hatással lesznek. Az elszámolás a bankrendszer számára azonnali veszteséget okoz, miközben csökkenti a jövőbeni kamatbevételeket.

Ezen költségekkel szemben az elszámolással csökken a háztartások adóssága, a tisztességes kamatokra visszaállás pedig tovább javítja törlesztési képességüket, miközben a forintosítás kiszámítható törlesztőrészeket eredményez. A devizahitelek rendezése lecsökkenti a pénzügyi rendszer forint likviditását, de egyúttal mérsékli a külföldi forrásokra való ráutaltságot. Az intézkedések a versenyt is élénkítik, mind a lakossági forinthitelpiacon, mind pedig a forinti betétpiacon.

A jegybank a devizahiteles rendezés ügyében is aktív szerepet vállal mind fogyasztóvédelmi, mind makroprudenciális szempontból az elszámolás és a tisztességes bankrendszer kialakítása során. Előbbi kapcsán rendeletben szabályozza a részletes elszámolási és tájékoztatási módszertant, utóbbi esetén pedig a kamat- és feláremelés objektív kritériumait. Ezen felül az MNB deviza-eladási programot hirdetett, amellyel az elszámolás és a forintosítás során enyhítette a bankok devizafedezési igénye miatti devizapiacra nehezedő nyomást - derül ki az MNB jelentéséből.

Az intézkedések rövidtávon gyengítik a bankrendszer sokkellenálló és hitelezési képességét, de a hazai pénzügyi rendszer elegendő pufferral rendelkezik ahhoz, hogy a veszteségeket elnyelje, és stabil maradjon. Figyelembe kell venni, hogy a bankrendszer részben ezen kockázatok miatt épített fel korábban jelentős tőke- és likviditási puffereket, amelyek a veszteségek hitelkínálatra gyakorolt hatását tompítják. A bankrendszer stabilitását erősítik a tulajdonosok által az első félévi 150 milliárd forint után, a második félévben tervezett 350 milliárd forint értékű tőkeemelések. A szolvencia stresszteszt alapján, amely az eszközátvilágítás eredményeit is figyelembe veszi, egy kedvezőtlen makrogazdasági forgatókönyv esetén - kezelhető mértékű - összesen 90 milliárd forint addicionális tőkére van szüksége a szabályozói tőkekövetelményeknek való megfeleléshez azon

bankoknak, ahol tőkehiány keletkezik.

);

A problémás eszközök kezelését célzó intézkedések középtávon hozzájárulnak a banki mérlegek tisztulásához, a kockázatok csökkenéséhez, ami felgyorsíthatja a szektorban végbemenő

konzolidációs folyamatot. Mindezek eredményeképpen az elkövetkező években egy egészséges, a fenntartható gazdasági növekedést támogató, stabil és jövedelmező bankrendszer alakulhat ki, amely kevesebb, de jobban versenyző és költséghatékonyabb bankokból áll - írja az MNB jelentésében.

Szerző: Világgazdaság Online

<http://www.vg.hu/penzugy/hitel/mnb-javultak-a-hitelezesi-folyamatok-438806>

(vg.hu, 2014. november 12., szerda)

Termékbemutató hiszékeny nyugdíjasoknak és érdeklődő rendőröknek

Több szegedi lakásba is bedobtak egy hétfői termékbemutatóra szóló meghívót, az eseményre "különleges kedvezményeket" ígértek a résztvevőknek különböző egészségjavító termékekre. Az esemény felkeltette a rendőrök figyelmét is, akik végül nem is távoztak üres kézzel a bemutatóról: három embert állítottak elő.

A police.hu beszámolója szerint ugyanis a szervezők ugyanis a főként idősekből álló közönségben először egy 15 ezer forintot érő edénykészletet kínáltak "féláron" eladásra - 50 ezer forintért. Majd miután ez elkelt, egy másik idősebb nőnek 70 ezer forintért adtak el egy gyapjúpárnát, ami szerintük gyógyítja az allergiát és az asztmát - valójában semmit nem gyógyít, és boltban 2400 forintba kerül.

A tarjánvárosi nyomozók ezért fogyasztók megtévesztésének gyanúja miatt indítottak eljárást a csalók ellen.

http://index.hu/belfold/2014/11/12/szegedi_csalok_termekbemutato/

(Index, 2014. november 12., szerda)

NFM: szemléletváltás történik a fogyasztóvédelemben

A fogyasztóvédelemben szemléletváltás történik, ezt tükrözi a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) fogyasztóbarát munkája is - hangsúlyozta Koszorús László, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára szerdán a hatóság megújuló honlapját bemutató sajtótájékoztatón, Budapesten.

Hangsúlyozta: a hatósági munkában is célkitűzés, hogy a fogyasztók, a vállalkozások átlátható, követhető, egyszerűen megérthető tájékoztatást kapjanak, egyre kevesebb adminisztratív kötelezettség terhelje őket, a bürokrácialeépítéssel pedig a társaságok a munkájukra koncentrálnak hozzájáruljanak a gazdaság fejlesztéséhez, a munkahelyteremtéshez.

Koszorús László elmondta, hogy a tervek szerint a jövő évi fogyasztóvédelmi ellenőrzési és vizsgálati program 38 területre vonatkozik, egyebek mellett a családokat leginkább érintő területeket öleli fel.

Kathi Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság stratégiai kabinetjének vezetője elmondta: a napokban elérhető új honlapon célcsoport - fogyasztó, vállalkozás, sajtó - szerint jelenítik meg az információkat, ezen belül az egyik legfontosabb felület a tudástár, amelyből a vállalkozók és a fogyasztók tájékozódhatnak a rájuk vonatkozó szabályokról, segítve ezzel a jogkövető magatartást. A hatóság ugyanis inkább a megelőzésre és nem a bírságolásra törekszik.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 97 millió forint európai uniós támogatással az idén az Elektronikus Közigazgatási Operatív Programban (EKOP) az online szolgáltatás és az ügyfélkapcsolati rendszer fejlesztését valósítja meg, amelynek része a tavasszal indult okostelefon

alkalmazás, a most bemutatott megújult honlap kialakítása, és még az idén az ügyfélszolgálatot és eszköztárát is bővítik - ismertette Kathi Attila.

Kérdésre válaszolva Koszorús László elmondta, hogy jövőre a 2007-2013-as uniós forrásokból a fogyasztóvédelem 1,2 milliárd forint értékben erősíti a tudatos fogyasztói magatartást, illetve fejleszti szervezetét.

http://www.galamuscsoport.hu/tartalom/cikk/421248_nfm_szemleletvaltas_tortenik_a_fogyasztovoedelemben

(galamuscsoport.hu, 2014. november 12., szerda)

Modern külsővel és átlátható tartalommal indul az NFH új honlapja

Megújult honlappal kívánja előmozdítani a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a lakosság és a vállalkozások átláthatóan, gyorsan és érthető formában jussanak a szükséges információkhoz. A honlap bemutatóján Koszorús László, fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár elmondta: olyan vállalkozásbarát hatóságot akarnak kialakítani, ami hozzájárul a magyar gazdaság fejlődéséhez. 'Célunk, hogy munkánk során ne inzultáljunk, hanem konzultáljunk mind a vállalkozásokkal, mind a fogyasztókkal' - mondta el Koszorús László. A közigazgatásban lezajlott szemléletváltás a fogyasztóvédelem területén is megjelent: szolgáltató jellegű, barátságos hatóság kialakításán dolgoznak. Elmondta továbbá, hogy kidolgozták Ellenőrzési és Vizsgálati Programjukat, mely jelenleg miniszteri jóváhagyásra vár. Emellett 38 vizsgálati program készült el a minisztériumban, amit jövőre kívánnak lebonyolítani. Ezek fókuszában a családok mindennapjaihoz szükséges termékek és a csecsemő- és gyermekgondozás termékei lesznek. Az államtitkár elmondta: a Nemzetgazdasági Minisztériumtól a fogyasztóvédelem a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz került át, az átalakítások nagy és kis volumenben is az adminisztrációs terhek csökkenését, a bürokrácia leépítését kívánják előmozdítani.' A bürokrácia leépítése hozzájárul ahhoz, hogy a vállalkozások adminisztratív problémái csökkenjenek és munkájukra koncentrálhassanak' - mondta el Koszorús, aki célnak a letisztultabb és átláthatóbb szabályozási környezet megteremtését nevezte. Ehhez járul hozzá az NFH megújult honlapja is, mely európai uniós finanszírozásból készült el, s amelyet Kathi Attila, stratégiai kabinetvezető ismertetett. A pályázatból három fejlesztést hajtanak végre. Az első még tavasszal indult, ami egy okostelefon alkalmazást jelentett. Ez a legfontosabb információkat tartalmazza, és mindhárom okostelefon-platformon elérhető. A második fejlesztés a honlap megújítása volt, melyet az ügyfélszolgálati rendszer megújítása követ majd: egy olyan call center létrehozásán dolgoznak, ahol munkaidőn kívül, hangrögzített fogyasztóvédelmi információkat lehet közvetlenül lehallgatni. Az uniós támogatás összege 97 millió forint - közölte a kabinetvezető. Elmondta, mivel célesoportjuk a teljes magyar lakosság - s emellett az Európai Fogyasztói Központ lévén határon túli ügyekkel is foglalkoznak -, hatalmas és eddig rendezetlen információhalmazt igyekeztek átlátható formába önteni. Az új honlapon külön kattinthatunk a fogyasztóknak, a vállalkozásoknak és a sajtónak szánt releváns információkért. Az egyes tudástárak elkészítésekor azokat a témaköröket igyekeztek láthatóvá és érthetővé tenni, melyek iránt a fogyasztók az előző honlaplátogatások, panaszok során legtöbbször érdeklődtek. Felkerültek továbbá szolgáltatástípusonként a rezsicsökkentés által érintett területek is, valamint kinyomtatható, online tájékoztatók is letölthetők lesznek. A honlapon található majd a hatóság saját tevékenységére vonatkozó információkat is, mint a közérdekű adatok vagy a vizsgálati jelentések - fejtette ki Kathi Attila. Az indítás után a hatóság várja a honlappal kapcsolatos felhasználói észrevételeket is.

<http://orientpress.hu/135710>

(orientpress.hu, 2014. november 12., szerda)

Napi miért: a BuBi ügyfélszolgálat felveszi a panaszt, de nem tudja követni az ügy folyását

2Az eddigi haveri beszámolók és a cakk-pakk 2 panasz alapján úgy tűnt, egész jól működik a BuBi-ügy, Klári beszámolója szerint viszont maga a Szahara került a gépezetbe.

Sziasztok!

Egy naggggggggyon negatív élményt szeretnék BUBI bringák napijegy használatával kapcsolatban megosztani. Szeretném, ha posztolnátok. Köszö, Klári

Lelkesen figyeltem a BUBI bringás program beindulását. Amikor végre jöttek a hírek, hogy kijavították a nagyobb hibákat és még ráadásul akciós napijegyeket és bérleteket is hirdettek, egyből a kipróbálás mellett döntöttem. Próbáútnak először napijegy bérlettel próbálkoztam - nagy hiba volt!

2 biciklit béreltünk szeptember 19-én este 6 óra körül. Körülbelül fél óra alatt tekertünk át az Allee-hoz - ahol nem volt szabad dokkolóállomás, sőt, az extratámasznál is már dupla sorban álltak a bringák.

Némi fejtörés után, hogy hogyan is működik az elektronikus lakat az egyiket sikeresen leadtuk, a másikat azonban csak sokadkori próbálkozásra sikerült visszaadnunk. Közben hívtuk az ügyfélszolgálatot is, de 10 perc várakozás után feladtuk, mert végül is - akkor úgy tűnt legalábbis - sikeresen leadtuk a bringát, így gondtalanul elsétáltunk.

Pár nap múlva megjelent a kártyámon egy 30 ezres terhelés - bkk.hu néven. Elég ideges lettem, felmentem a BUBI honlapjára, ahol láttam, hogy a 2 bringa közül az egyik leadását mégsem érzékelte a rendszer - pontosabban a leadás időpontja reggel 7 óra volt - így egy fél napos használat díjat terheltek a kártyámon - innen a 30 ezres költség. Felháborodva és idegesen hívtam az ügyfélszolgálatot, ahol egy készséges hölgy felvette a panaszomat és nyugtatott hogy sok hasonló panaszt kapnak, de mindegyik megoldódik 2 hét alatt az ügyfél számára kedvező kimenettel. Elhittem.

De persze nem történt semmi - sem 2 hét múlva, sem 3 hét múlva, sőt, most már 7 hét elteltével sem. A 30 napos válaszadási határidőt sem tartották be - ezért már a fogyasztóvédelmet is megkerestem. Minden héten telefonálok - az ügyintézők kedvesen, de sajnálkozva vonogatják a vállukat, hogy ők nem tudnak semmit tenni értem, panaszt tudnak regisztrálni, de utánkövetni, hogy mi történik az ügyel, hol tart, felhívni és kérdezni az "illetékeseket" - na azt nem. Szerintetek mi értelme egy ilyen ügyfélszolgálatnak???? Sőt, hogy lehet ezt egyáltalán "szolgálatnak" hívni?

Teljesen kétségbe vagyok már esve, hogy hová fordulhatok egy értelmes válaszáért a bkk-tól és IGENIS HIÁNYZIK az a 30 ezer forint, plane hogy halvány utalás sincs az üzemeltetőtől arra, hogy valaha visszakapom-e még....Felháborítóan találok, hogy ennyire semmibe veszik az ügyfeleket.

Egy dologra tudok mindenkit biztatni - ne béreljen napijeggel BUBI-t.

http://homar.blog.hu/2014/11/12/napi_miert_a_bubi_ugyfelszolgalata_felveszi_a_panaszt_de_ne_m_tudja_kovetni_az_ugy_folyasat

(homar.blog.hu, 2014. november 12., szerda)

Fogalmad sincs a pénzügyekről? Majd az MNB segít

Akinek nem lenne elég a Pénzcentrum, vagyis Magyarország vezető lakossági pénzügyi portálja, annak jó hír, hogy Pénzügyi Navigátor Füzetek néven tájékoztató sorozatot ad ki az MNB. A program keretében összesen 40 füzet jelenik meg, amelyből már idén 20 kiadását tervezi a jegybank. A füzetek témái a fogyasztókat érintő legfontosabb pénzügyi kérdéseket ölelik fel, közérthető kérdések és válaszok formájában.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának új, egységes arculatú füzet sorozata önálló kiadványokból épül fel, de egyes részeinek témái összefügghetnek. Az adott tájékoztató füzet felhívja a fogyasztók figyelmét arra is, hogy mely más kiadványban olvashatnak részletesebben rokon témákról (például az pénzügyi panasztételi lehetőségeket bemutató Navigátor Füzet röviden bemutatja a Pénzügyi Békéltető Testületet is, ám kiemeli, hogy a pénzügyi békéltetésről önálló füzet révén is tájékozódhatnak a fogyasztók).

A megértést segítik a füzetek sorszámozása, a felsorolásszerű tagolás, valamint az ellenőrző listák, amelyeken a fogyasztó akár ki is pipálhatja, hogy egy adott pénzügyi teendő kapcsán mindent megtett-e a biztonság és a hatékonyság érdekében. A Navigátor Füzetek kiemelt részei a "Ne feledje!" rovatok, amelyekben a kulcsinformációkat foglalta össze az MNB.

A kiadványok témaköreinek és tartalmának kialakítása során a közérthetőség, teljes körű fogyasztói tájékoztatás érdekében az MNB együttműködött a civil szervezetekkel, illetve a szakmai érdekképviselőkkel (Magyar Bankszövetség, Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége, Magyar Biztosítók Szövetsége, Független Biztosítási Alkuszok Szövetsége) is.

Az első öt Navigátor Füzet összesen 988 ezer példányban jelent meg. Az MNB a füzeteket 166 intézmény (bankok, biztosítók, takarékszövetkezetek) segítségével terjesztette, így a kiadványok már több mint 3700 pénzügyi intézményi fiók ügyfélterében érhetőek el. A novemberben elkészülő füzetek mintegy 700 ezer példányban jelennek meg, példányszámuk, illetve terjesztésük az adott kiadvány tartalmához igazodik.

A füzetek mindegyike megtalálható a megyeszékhelyeken működő Kormányablakokban (elérhetőségeik: <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/kormanyablakok>), a jegybank által támogatott, az ország 11 megyeszékhelyén elérhető Pénzügyi Tanácsadó Irodák fiókjaiban, az MNB ügyfélszolgálatán, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálóban résztvevő fogyasztóvédelmi szervezeteknél is. A Pénzügyi Navigátor Füzetek elektronikusan a jegybank felügyeleti honlapján is megtekinthetők, letölthetők.

http://www.penzcentrum.hu/megtakaritas/fogalmad_sincs_a_penzugyekrol_majd_az_mnb_segit_1042631.html

(penzcentrum.hu, 2014. november 13., csütörtök)

Így tanítanak Matolcsyék

Pénzügyi Navigátor Füzetek néven tájékoztató füzet sorozatot ad ki az MNB a fogyasztók pénzügyi tudatosságának erősítése érdekében. A program keretében összesen 40 – szerte az országban elérhető – füzet jelenik meg, amelyből már idén 20 kiadását tervezi a jegybank. A füzetek témái a fogyasztókat érintő legfontosabb pénzügyi kérdéseket ölelik fel, közérthető kérdések és válaszok formájában - közölte a jegybank.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának új, egységes arculatú füzet sorozata önálló kiadványokból épül fel, de egyes részeinek témái összefügghetnek. Az adott tájékoztató füzet felhívja a fogyasztók figyelmét arra is, hogy mely más kiadványban olvashatnak részletesebben rokon témákról (például az pénzügyi panasztételi lehetőségeket bemutató Navigátor Füzet röviden bemutatja a Pénzügyi Békéltető Testületet is, ám kiemeli, hogy a pénzügyi békéltetésről önálló füzet révén is tájékozódhatnak a fogyasztók).

A Pénzügyi Navigátor Füzetek 2014. októberi és novemberi témái:

1. Mit tegyünk, ha pénzügyi panaszunk van?
2. Tájékoztató az eladósodás veszélyeiről
3. Mit tegyünk fizetési nehézségek esetén?
4. Pénzügyi Békéltető Testület
5. Mit tegyünk hitelszerződés felmondásának elkerülése érdekében?
6. Mit tegyünk a hitelszerződés felmondásakor? (előkészületben)
7. Amit az ingyenes készpénzfelvételtől tudni kell (előkészületben)

8. Gépjárműve biztosításáról (előkészületben)

9. Mielőtt befektetne (előkészületben)

10. Tudnivalók az elszámolási törvényről (előkészületben, csak elektronikus formátumban)

A megértést segítik a füzetek sorszámozása, a felsorolásszerű tagolás, valamint az ellenőrző listák, amelyeken a fogyasztó akár ki is pipálhatja, hogy egy adott pénzügyi teendő kapcsán mindent megtett-e a biztonság és a hatékonyság érdekében. A Navigátor Füzetek kiemelt részei a "Ne feledje!" rovatok, amelyekben a kulcsinformációkat foglalta össze – nem apró betűkkel – az MNB.

A kiadványok témaköreinek és tartalmának kialakítása során a közérthetőség, teljes körű fogyasztói tájékoztatás érdekében az MNB együttműködött a civil szervezetekkel, illetve a szakmai érdekképviselőkkel (Magyar Bankszövetség, Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége, Magyar Biztosítók Szövetsége, Független Biztosítási Alkuszok Szövetsége) is.

Az első öt Navigátor Füzet összesen 988 ezer példányban jelent meg. Az MNB a füzeteket 166 intézmény (bankok, biztosítók, takarékszövetkezetek) segítségével terjesztette, így a kiadványok már több mint 3700 pénzügyi intézményi fiók ügyfélterében érhetőek el. A novemberben elkészülő füzetek mintegy 700 ezer példányban jelennek meg, példányszámuk, illetve terjesztésük az adott kiadvány tartalmához igazodik.

A füzetek mindegyike megtalálható a megyeszékhelyeken működő Kormányablakokban, a jegybank által támogatott, az ország 11 megyeszékhelyén elérhető Pénzügyi Tanácsadó Irodák fiókjaiban, az MNB ügyfélszolgálatán, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálóban résztvevő fogyasztóvédelmi szervezeteknél is. A Pénzügyi Navigátor Füzetek elektronikusan a jegybank felügyeleti honlapján is megtekinthetők.

Az MNB kiemelt célja, hogy a lakosság pénzügyi tudatossági szintje emelkedjen, a pénzügyi kultúra javuló tendenciát mutasson. A Pénzügyi Navigátor Füzetek a fogyasztók a döntéseinek átgondolásában, az előzetes tájékozódásban, s szükség esetén közérthető tájékoztatás igénylésében nyújtanak támogatást.

<http://www.tozsdeforum.hu/szemelyes-penzugyek/napi-penzugyek/fogyasztovedelmi-tajekoztato-fuzetsorozat-ad-ki-a-jegybank/>

(Tőzsdefórum, 2014. november 13., csütörtök)

FVA heti sajtószemle összeállítás
www.fogyasztovedelem.hu