

Fogyasztóvédő Alapítvány

Heti sajtószemle

2014. 47. hét

Bírság a Vodafone-nak

Bodacz Péter

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 125 millió forint bírságot szabott ki a Vodafone-ra a cég jogsértő reklámkampánya miatt. A GVH tájékoztatása szerint a távközlési cég 2013 második felében jogsértő összehasonlító reklámokat tett közzé, egyúttal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a Legek Hálózata elnevezésű kampányával. Egyes hirdetések ugyanis azt az üzenetet közvetítették a fogyasztóknak, hogy a Vodafone-é a legjobb, leggyorsabb adathálózat. Ezek, mint összehasonlító reklámok, jogsértők. - A mobilinternet sajátosságai miatt nem lehet a hálózatok sebességét jogszerűen, tárgyilagosan összehasonlítani hangsúlyozza a Versenyhatóság, amely szerint a Vodafone hálózatára vonatkozó mérések nem voltak reprezentatívak, a szolgáltató összehasonlító adatokat nem ismertetett, a reklámokban szereplő helyszínek közül csak a szőkegyégytemetőben álló fánál tudta bizonyítani, hogy megfelelő a 3G lefedettsége.

A versenyhivatal a bírság kiszabásakor súlyosító körülményként értékelte, hogy a jogsértő reklámok az ügyfelek széles körét érték el, illetve hogy a Vodafone-t többször elmarasztalták a fogyasztók megtévesztése miatt. A Vodafone a GVH bejelentésére reagálva a távirati iroda megkeresésére közölte: nem értenek egyet a kiszabott büntetéssel, ezért bírósághoz fordulnak.

(Magyar Nemzet, 2014. november 15., szombat, 10. oldal)

Kivonul az áramkereskedésből a GDF Suez

A MET Magyarország Energiakereskedő Zrt. veheti át a francia GDF Suez egyik hazai üzletágát - derül ki a Gazdasági Versenyhivatal honlapjára felkerült fúziós kérelemből. Ennek értelmében a MET a GDF Suez Energia Holding Hungary Zrt. villamosenergia-kiskereskedelemmel foglalkozó portfólióját vásárolná meg, így a francia cég megtartaná a társasághoz tartozó gázkereskedelmi tevékenységet. Amennyiben létrejön a tranzakció, a francia vállalat ezután csupán a magyar gázpiacon lenne jelen. Ez a lépés egyértelműen portfóliótisztításként értékelhető, hiszen a GDF Suez idén már megvált a Dunamenti Erőműtől is, a vevő akkor szintén a MET Csoport volt.

A MET Magyarország Energiakereskedő Zrt. veheti át a francia GDF Suez egyik hazai üzletágát - derül ki a Gazdasági Versenyhivatal honlapjára felkerült fúziós kérelemből. Ennek értelmében a MET a GDF Suez Energia Holding Hungary Zrt. villamosenergia-kiskereskedelemmel foglalkozó portfólióját vásárolná meg, így a francia cég megtartaná a társasághoz tartozó gázkereskedelmi tevékenységet. A francia vállalat ezáltal csupán a hazai gázpiacon lenne jelen, hiszen a kiskereskedelem mellett a lakossági gázszolgáltatásban és -elosztásban is tevékenykedik. Ez a lépés egyértelműen portfóliótisztításként értékelhető, hiszen a GDF Suez idén már megvált a Dunamenti Erőműtől is. A vevő akkor szintén a MET Csoport volt. A GDF Suez Energia Holding Hungary Zrt. a nyilvános cégadatok szerint az elmúlt három évben veszteséges volt. A társaság eddig 2013-ban bukta a legnagyobbat, akkor az évet több mint 11,6 milliárd forintos mínusszal zárta a mérleg szerinti eredmény soron. Egy évvel korábban ez az érték még csupán 1,8 milliárd forintos veszteséget mutatott. A cég utoljára 2010-ben volt nyereséges, akkor 105 millió forintos mérleg szerinti eredményt ért el. Az akkor még a GDF Suez-csoporthoz tartozó Dunamenti Erőmű az év

elején csőd közeli állapotba jutott, a teljes leállítástól az egységet csak a tulajdonosváltás mentette meg. Ugyancsak évek óta veszteséges üzletágként tartják nyilván a francia csoport hazai lakossági gázszolgáltató cégét is. Amennyiben a jövő év elején feláll a nemzeti közműholding - amelynek alapját a Főgáz adja majd -, annak várhatóan az lesz a következménye, hogy a GDF Suez kivonul az egyetemes szolgáltatóból is. A MET Csoport 40 százalékban a Mol Nyrt. tulajdonában van, 50 százalékát a ciprusi székhelyű WISD Holding Ltd, 10 százalékát pedig a svájci bejegyzésű MET ManCo AG birtokolja. A MET leányvállalatai révén 14 nemzetközi gázpiacon folytat kereskedelmi tevékenységet, 2013-ban pedig nyitott az árampiacok felé is.

(Napi Gazdaság, 2014. november 17., hétfő, 1+5. oldal)

Bírósághoz fordul a Vodafone

Nem ért egyet a Vodafone a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) által kiszabott bírsággal, a döntés miatt bírósághoz fordul - közölte a vállalat. A GVH arról tájékoztatót pénteken, hogy 125 millió forintos bírságot szabott ki a Vodafone-ra a cég jogsértő reklámkampánya miatt. A versenyhivatal azt állapította meg, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. 2013 második felében jogsértő összehasonlító reklámokat tett közzé, egyúttal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a „Legek Hálózata” kampányával. MTI

(Világgazdaság, 2014. november 17., hétfő, 5. oldal)

Kamuvizsgálat után 400 ezerért sóztak rá ágyneműt idősekre

Állítólagos tüdőkapacitás-mérést vetettek be a csalók, akik azt hazudták, hogy az OEP visszatéríti az ágynemű árát. A rendőrök lecsaptak a háromfős csapatra.

Csalás kísérletének gyanúja miatt indult nyomozás egy csorvási rendezvény után, egy cég képviselői úgy kínáltak megvételre ágyneműt időseknél, hogy azt állították: az Országos Egészségbiztosítási Pénztár visszatéríti az árát, írja a rendőrség honlapja

A cég egészségmegőrzéssel kapcsolatos előadást hirdetett, a programon először előadást tartott egy férfi, majd társával vizsgálatokat végzett a megjelenteken. Az egyik tanú elmondása szerint egy háromszög alakú eszközt a mellkasára tettek, majd egy fúvókával a tüdeje kapacitását mérték meg. Ezután bemutattak egy ágynemű garnitúrát, amit 400 ezer forintért kínáltak.

Egy nő, aki az esetről bejelentést tett a rendőrségen elmondta, hogy azért vásárolt, mert a termékbemutatót tartó férfi azt állította: a számlát benyújtják az Országos Egészségbiztosítási Pénztárhoz és a pénztár a vevőknek visszatéríti a termékért kifizetett összeget. A bejelentő 10 ezer forint előleget adott át a termékbemutatót tartó férfinak, majd hazament és telefonon érdeklődött a pénztárnál. Azt a választ kapta, hogy nem tudnak ilyenről és nem térítik vissza az előadásán vásárolt ágyneműkészlet árát.

A nő ezután hívta fel a Békéscsabai Rendőrkapitányságot. Mivel előleget fizetett, másnap egy férfi, aki ott volt a termékbemutatón, kiszállította neki az árut. A rendőrök ekkor elfogták és előállították a 21 éves pápai M. Gergelyt, aki kihallgatásán azt mondta: ő csak a bemutatók szervezésében, valamint a szállításban segített két társának. Senkinek nem adott el semmit és nem ígért olyat, hogy a vételárat visszakapják.

A háromtagú társaság tagjai közül két férfit már kihallgattak gyanúsítottként.

A csaló termékbemutatósoknak, úgy tűnik, nincs jó hetük: a rendőrség két másik bandára is most csapott le.

A rendőrség a történetek kapcsán ismét óvatosságra int mindenkit, főként az időseket, írja a police.hu. Kéri, hogy mindenki legyen nagyon körültekintő, ha termékbemutatókon, előadásokon

látszólag kedvező ajánlatot kap, mielőtt megrendelőlapot, szerződést ír alá vagy pénzt ad át, tájékozódjon. Ilyen helyzetekben az üzletkötők rendszerint gyors döntést sürgetnek éppen azért, hogy a vásárlónak ne legyen ideje mérlegelni, a termék minőségéről, piaci áráról megbízható forrásból információkat szerezni.

A tisztességes kereskedőket, cégeket a bemutató után pár nappal is megtalálják, amikor – akár családtagjaik, vagy szakember segítségével – döntöttek a vásárlásról. Ha a későbbi üzletkötéstől a kereskedő vagy képviselő elzárkózik, csak az azonnali döntést fogadja el, gyanús lehet. A termékbemutatókkal kapcsolatosan a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is számos tájékoztatót tett már közzé az interneten. A rendőrség kéri az idősek családtagjait, hogy a hatóság által adott információkat, tanácsokat ismerjék meg és adják tovább szüleiknek, nagyszüleiknek is.

<http://vs.hu/magazin/osszes/kamuvizsgalat-utan-400-ezerert-soztak-ra-agynemut-idosekre-1114>

(vs.hu, 2014. november 14., péntek)

Előleget szedtek a termékbemutatón, visszafizetést ígértek

Úgy kínáltak megvételre ágyneműt időseknek egy cég képviselői, hogy azt állították: az Országos Egészségbiztosítási Pénztár visszatéríti az árát. A csorvási rendezvény ügyében csalás kísérlet gyanúja miatt indult nyomozás.

Csorváson november 4-ére egészségmegőrzéssel kapcsolatos előadást hirdetett egy cég. A programon először előadást tartott egy férfi, majd társával vizsgálatokat végzett a megjelenteken. Az egyik tanú elmondása szerint egy háromszög alakú eszközt a mellkasára tettek, majd egy fűvókával állításuk szerint a tüdeje kapacitását mérték meg.

Ezt követően bemutattak egy ágynemű garnitúrát, amit 400 ezer forintért kínáltak. Egy nő, aki az esetről bejelentést tett a rendőrségen elmondta, hogy azért vásárolt, mert a termékbemutatót tartó férfi azt állította: a számlát benyújtják az Országos Egészségbiztosítási Pénztárhoz és a pénztár a vevőknek visszatéríti a termékért kifizetett összeget.

A bejelentő 10 ezer forint előleget adott át a termékbemutatót tartó férfinak, majd hazament és telefonon érdeklődött a pénztárnál. Azt a választ kapta, hogy nem tudnak ilyenről és nem térítik vissza az előadáson vásárolt ágynemű garnitúra árát. A nő ezt követően értesítette a Békéscsabai Rendőrkapitányságot.

Mivel előleget fizetett, másnap egy férfi, aki ott volt a termékbemutatón, kiszállította neki az árut. A rendőrök ekkor elfogták és előállították a 21 éves pápai M. Gergelyt, aki kihallgatásán azt mondta: ő csak a bemutatók szervezésében, valamint a szállításban segített két társának. Senkinek nem adott el semmit és nem ígért olyat, hogy a vételárat visszakapják.

A Békéscsabai Rendőrkapitányság csalás büntetett kísérlet elkövetésének megalapozott gyanúja miatt indított nyomozást az ügyben. A háromtagú társaság tagjai közül két férfit már kihallgattak gyanúsítottként.

A rendőrség a történetek kapcsán ismét óvatosságra int mindenkit, főként az időseket. Kéri, hogy mindenki legyen nagyon körültekintő! Ha termékbemutatókon, előadásokon látszólag kedvező ajánlatot kap, mielőtt megrendelőlapot, szerződést ír alá vagy pénzt ad át, tájékozódjon.

Ilyen helyzetekben az üzletkötők rendszerint gyors döntést sürgetnek éppen azért, hogy a vásárlónak ne legyen ideje mérlegelni, a termék minőségéről, piaci áráról megbízható forrásból információkat szerezni. A tisztességes kereskedőket, cégeket a bemutató után pár nappal, amikor - akár családtagjaik, vagy szakember segítségével - döntöttek a vásárlásról, akkor is megtalálják.

Ha a későbbi üzletkötéstől a kereskedő vagy képviselő elzárkózik, csak az azonnali döntést fogadja el, gyanús lehet. A termékbemutatókkal kapcsolatosan a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is számos tájékoztatót tett már közzé az interneten. A rendőrség kéri az idősek családtagjait, hogy a hatóság által adott információkat, tanácsokat ismerjék meg és adják tovább szüleiknek, nagyszüleiknek is.

<http://www.beol.hu/cikk/581667>

(beol.hu, 2014. november 14., péntek)

125 milliós bírságot kapott a Vodafone (2.)

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) döntése szerint a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. (Vodafone) 2013 második felében jogsértő összehasonlító reklámokat tett közzé, egyúttal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a "Legek Hálózata" kampánya folyamán. A jogsértés elkövetéséért 125 millió forint bírságot szabott ki a GVH. Napközben a Vodafone is megszólalt, mely a bírósághoz fordul a bírság miatt.

Bírósághoz fordulnak

Közben az MTI megkeresésére reagált a Vodafone, mely nem ért egyet a GVH által kiszabott bírsággal, a döntés miatt bírósághoz fordul. Ismét megbírságotlák a Vodafone-t

A GVH megállapította, hogy a Vodafone kommunikációs kampányában megjelenő egyes hirdetések kategorikus állításai azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók felé, hogy a Vodafone rendelkezik a legjobb, leggyorsabb adathálózattal, s ezek mint összehasonlító reklámok jogsértőek. A mobilinternet sajátosságai (adatátviteli technológia, hálózati leterheltség, környezeti viszonyok) miatt nem lehet a hálózatok sebességét jogszerűen, tárgyilagosan összehasonlítani. Ellenőrizhető módon történő összehasonlítás többek között azért sem lehetséges, mert a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság - a korábbi gyakorlatával ellentétben - már nem teszi közzé a mobilszolgáltatók lefedettségi térképeit és a különböző technológiai (GPRS, EDGE, 3G, HSPA) ellátottsági adatokat.

A GVH azt is megállapította, hogy a televízió-reklámban hallható "A Vodafone 3G hálózata a legnagyobb, a leggyorsabb, a leghosszabb, a legmagasabb és a legszélesebb helyeken is ott van. Az országban egyedüli 97,4%-os lefedettségével a Legek Hálózata mindenhová elkísér. Vodafone, a Legek Hálózata." mondatok megtévesztőek, ugyanis a fogyasztó a reklámszöveg elején elhangzó fontos, hangsúlyos információkat még figyelemmel kíséri, majd a tájékoztatás második részében - a csökkenő figyelem hatására - elveszti azt az információt, hogy a felsőfokú jelzők nem a Vodafone hálózatra vonatkoznak, hanem a reklámfilmben megjelenített magyarországi látványosságokra (Szökedencsi temetőben álló fánál, Balaton, Kincsem Park, Hungaroring, Kőröshegyi völgyhíd, Tisza, Kékestető, M1-M7 bevezető szakasza, illetve az Alföld, Hortobágy, Máta Ménes területén a négygémű kút).

A Vodafone hálózatára vonatkozó mérések nem voltak reprezentatívak, a szolgáltató összehasonlító adatokat nem ismertetett, a reklámokban szereplő helyszínek közül csak a Szökedencsi temetőben álló fánál tudta bizonyítani, hogy megfelelő 3G lefedettséggel rendelkezik.

A GVH a bírság kiszabásakor a reklámköltségekre alapozott. Súlyosító körülményként értékelte többek között, hogy a jogsértő reklámok a fogyasztók széles körét érte el, és hogy a GVH a Vodafone-t több alkalommal elmarasztalta fogyasztók megtévesztése miatt. Enyhítő körülményként értékelte, hogy a fogyasztók szerezhettek helytálló vagy teljesebb információt más forrásokból a döntésük meghozatala előtt.

Jelentős bírság

A mostani összeg jelentősnek mondható, tavaly ugyanis fogyasztóvédelmi ügyekben összesen 587,5 millió forintos bírságot szabott ki a GVH, míg a kivetett bírságok (eljárásbírságok nélkül) több mint 11 milliárd forintot tettek ki.

Októberben is megbírságotlák

A Vodafone 2012. november 1. és 2013. március 1. között a Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag népszerűsítése során - lényeges információ elhallgatásával - tévesztette meg a fogyasztókat. Emiatt a GVH 110 millió forintos bírságot szabott ki a cégre.

http://www.portfolio.hu/vallalatok/125_millios_birsagot_kapott_a_vodafone_2.206468.html

(Portfólió, 2014. november 14., péntek)

Vasárnapi zárva tartás - Egy egész iparág szűnhet meg

A kormány még nem döntött a vasárnapi zárva tartás KDNP által javasolt bevezetéséről. Ha lesz ilyen, a kereskedők mellett a lapkiadók is komoly veszteségeket szenvedhetnek, elbocsátásokkal.

A kormány a vasárnapi zárva tartás ügyében még nem alakította ki álláspontját - erősítette meg Orbán Viktor miniszterelnök péntek reggel az állami rádióban. Szavai szerint a frakciósövetség-tag KDNP által javasolt vasárnapi zárva tartás ügyében "egy nagy vita kellős közepén vagyunk, sok szempontot kell megfontolni". Az azonban biztos, nincs olyan terve, hogy befolyásoljuk az emberek viselkedését - tette hozzá a politikus, aki szerint az emberek "nagyfiúk", el tudják dönteni, mit csinálnak vasárnap. Inkább gazdasági kérdésnek tartja, hogy a kis- vagy a nagyboltokban költik-e a pénzüket az emberek. Azt az érvet viszont nem tartja megalapozottnak, amely szerint a zárva tartás miatt tömegesen kerülhetnének utcára dolgozók. Orbán szerint ugyanis az eladott élelmiszer mennyisége és a vevők száma nem változik, vagyis ugyanannyi munkát kell elvégezni, csak rövidebb nyitva tartás mellett.

Ez az alapötlet

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 teljes, 16-tagú KDNP-frakció által aláírt, a parlamentnek november 6-án benyújtott javaslat a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényt úgy módosítaná, hogy a 400 négyzetméternél nagyobb eladótérrel rendelkező üzletek főszabályként hétfőtől szombatig 6 órától 22 óráig tarthatnak nyitva, vasárnap és munkaszüneti napokon pedig zárva tartanak. Ezt azzal könnyítenék meg, hogy évi öt - előre bejelentett - vasárnap is kinyithatnak, továbbá december 24-én és december 31-én 6 és 12 óra között lehetnek nyitva.

Az általános zárva tartási előírás nem vonatkozna a 400 négyzetméternél kisebb boltokra, valamint olyanokra, ahol az üzletben kereskedelmi tevékenységet folytató egyéni vállalkozó, egyéni cég tagja, vagy a gazdasági társaság legalább többségi befolyással bíró természetes személy tagja maga vagy segítő családtagja kereskedik. Továbbá a törvény hatálya nem terjed ki egyes létesítményekre, tevékenységekre (például üzemanyagtöltő-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.

A KDNP indoklása szerint javaslat csak ésszerű mértékű korlátozást jelent, miközben, elősegíti, hogy a vasárnap valóban pihenőnap legyen az ország döntő része számára, amikor a családi együttlétre nyitva álló rövid időt nem kurtítja meg a vásárlással és a bolti értékesítéssel eltöltött idő.

Ők veszíthetnek sokat

A hét többi napjához képest vasárnap a legalacsonyabb a gyorsan forgó fogyasztási cikkek (fmcg) vásárlásainak száma, arányuk mindössze 9 százalék, míg szerdán és szombaton a legmagasabb, az összes vásárlás 21 illetve 18 százaléka - derül ki korábban a pénzcentrum.hu-n megjelent GfK-elemzésből. Egy átlagos vasárnap 873 ezer család vásárol fogyasztási cikket, jellemzően a hipermarketekben. A budapestiek és a nagyvárosok lakói használják ki leginkább a vasárnapi nyitva tartást. A hét egy átlagos napján csaknem 1,1 millió háztartás - a háztartások 26 százaléka - vásárol fmcg-terméket. A nagy alapterületű hipermarketekben leginkább péntek és vasárnap között vásárolnak, míg a diszkontokban a vasárnapon kívül a csütörtök az a nap, amikor legtöbbet költenek fmcg-termékekre. A falvakban leginkább szerdán és szombaton, míg a kisvárosokban szerda mellett vasárnap költenek a legtöbbet.

Egy egész ágazat semmisülhet meg

Az újságot árusító üzletre vonatkozó definíció - 50 négyzetmétert meg nem haladó árusítótérrel rendelkező üzlet, amelyben a keletkező árbevétel legalább kétharmada újság, napilap, folyóirat,

periodikus kiadvány értékesítéséből származik - a gyakorlatban sajnos nem alkalmazható még a főprofiljukat tisztán hírlapárusnak tartó kereskedelmi egységekre sem.

A vasárnapi zárva tartás különösen érzékenyen érintené a magyarországi lapkiadókat. A vasárnapi lapok piaca speciális szegmens. Bár a hétköznapihoz képest kevesebb újság jelenik meg aznap, azokat többen olvassák. A Magyar Lapkiadók Egyesülete adatai szerint a vasárnapokon évi mintegy 24 millió példányt értékesítenek, így a korlátozása több mint 600 ezer olvasót érintene hátrányosan.

Bár a T. Ház elé került javaslat tartalmaz elméleti könnyítéseket a sajtóterméket árusító kereskedelmi egységekre, azonban az érintettek az ebben szereplő feltételek és definíció alkalmatlan arra, hogy a gyakorlatban is elérhesse célját, a vasárnapi lapok piacának megőrzését.

A magas bérleti díjak és egyéb járulékos költségek arra kényszerítették az elmúlt években a nyomtatott lapokat árusítókat, hogy kiegészítő termékeket (szendvics, üdítő, édesség, könyv, sorsjegy) is forgalmazzanak az értékesítési helyeken. E termékeknek a dohánykereskedelem átalakítását követően tovább nőtt a jelentősége. Így egy újságárusítással foglalkozó kereskedelmi egység árbevételében ma már nem feltétlenül a lapárusítás áll az élen. Mivel az emberek többsége ma már nagyobb áruházakban is vásárol lapokat, így a könnyítés nem hozhatja meg várt célját. Mindezt számba véve, a vasárnapi bezárás rendkívül súlyosan érinti a hazai lappiacot - vélik a lappiac szereplői.

Így az újabb kereskedelmi korlátozás a válság hatására már korábban is komoly veszteségeket szenvedett lappiac végzetes zuhanásához, végül megsemmisüléséhez vezethet - hangzik a komor jóslat.

Mivel az áruhelyek döntően olyan üzletközpontokban működnek, melyeket a vasárnapi nyitvatartási tilalom érintene, akkora veszteséget szenvedhetnek e a kiadók, hogy teljesen eltűnhetnek a vasárnap megjelenő lapok. Ez alássa a jelenlegi árus helyek pozícióit, így tovább szűkülhet a lapkínálat. A vasárnapi napilapok piaca mellett az eddig vasárnapi értékesítés keretében eladott magazinok piacára is romboló hatással lehetnek a bezárások.

Komoly felhorgadás jött

Az évek során már többször elő-előkerült kereszténydemokrata ötlet komoly kritikát kapott, csupán néhány támogató szó mellett.

A Liga szakszervezeti szövetség

sem támogatja a boltok vasárnapi kötelező bezárását, ehelyett a vasárnapi nyitva tartás költségeinek emelését és szabályainak szigorítását javasolta.

Az Országos Kereskedelmi Szövetség (OKSZ)

becslése szerint az eredeti javaslat megvalósulása esetén a kereskedelemben 15-20 ezres, a kapcsolódó területekkel együtt 30 ezer fős elbocsátás várható. Emellett a forgalom egy része elveszne, valamint romlana Magyarország idegenforgalmi megítélése is.

Az online lehet a megoldás

Azokra a boltjainkra, amelyek jelenleg vasárnap is nyitva tartanak, biztosan negatív hatással lenne a törvény, de reményeink szerint ezt nagyrészt tudnánk ellensúlyozni más csatornákon - mondta el a Napi.hu kérdésére a Kovács Péter, a Libri Könyvkereskedelmi Kft. ügyvezető igazgatója, aki szerint az online munkavégzést szinte lehetetlen lenne szabályozni. Amennyiben a fizikai boltok nyitva tartásának korlátozása a cél, akkor elképzelhető, hogy a hangsúly az online felé tolódik el. Kovács szerint a Libri esetében az online vonal tudná ellensúlyozni a vasárnapi zárva tartás negatív hatásait, hiszen a Libri online vonala egy jó nevű, népszerű és növekvő részlege a vállalatnak, amely a cég bevételének is egyre jelentősebb hányadát adja. A Libri pedig ebből a szempontból még szerencsés helyzetben is van, hiszen a törvénymódosításra így tud reagálni anélkül, hogy az online hálózatának építésébe most kellene belekezdenie.

Kedden Demján Sándor, a Munkáltatók és Vállalkozók Országos Szövetsége (VOSZ) ügyvezető elnöke pedig bejelentette, hogy a szervezet népszavazást kezdeményez a vasárnapi nyitva tartásról, ha a parlament ezt korlátozó jogszabályt fogad el.

Szerdán az érintett szakmai és érdekképviselői szervezetet tömörítő Vállalkozásfejlesztési Tanács idei harmadik ülésén ez a téma szerepelt egyetlen napirendi pontként. A szakmai szervezetek döntő többsége egyöntetűen kiállt amellett, hogy a vásárlók érdekeivel összhangban az üzletek, áruházak maradjanak nyitva vasárnap. Glattfelder Béla, a Nemzetgazdasági Minisztérium

(NGM) gazdaságsszabályozásért felelős államtitkára pedig vállalta, hogy a felvetéseket továbbítja a kormánynak és szükség szerint további egyeztetéseket tart.

A szakszervezetek

pedig felvetették: meg kellene vizsgálni a Munka törvénykönyve előírásainak megtartását, valamint egyes foglalkoztatási feltételek módosítását. A szakmai szervezetek és a szakszervezetek megállapodtak abban, hogy a felvetett kérdésekről a Kereskedelmi Kerekasztal keretében további egyeztetéseket folytatnak.

Pénteken pedig Dávid Ferenc, a VOSZ főtitkára egy a Napi Gazdaságnak azt mondta: köztes megoldás születhet a kereskedelmi üzletek vasárnapi zárva tartásáról. Javaslatuk szerint - miközben a vasárnapi zárva tartásra való törekvést továbbra is elutasítják - a foglalkoztatottak aznapi munkavégzését önkéntes nyilatkozattételhez kötnék, amelynek nyomán a hét végi munkába állásért plusz pihenőnap, illetve a jelenleginél magasabb bérkiegészítés is járna. Így a vasárnap nyitva tartó boltok profitjából nagyobb arányban kell részesülniük a dolgozóknak. Az elképzelés kivitelezéséhez módosítani kell az Mt-t. és a kereskedelmi törvényt is. Glattfelder szerdán vállalta, hogy a kezdeményezést a csütörtöki kormányülésen előterjeszti.

http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/vasarnapi_zarva_tartas_egy_egesz_iparag_szunhet_meg.589571.html

(Napi.hu, 2014. november 15., szombat)

Nehezebb eligazodni, mióta betiltották a hagyományos villanyégőket

Míg régen mindenki tisztában volt azzal, hogy mennyire világít egy 60-as vagy 100-as körte, ma nehéz tájékozódni. Kevesen tudják, melyik energiatakarékos világítóeszköztől milyen fényerősséget várhatnak.

Két éve kezdtek kivonni az úgynevezett hagyományos villanyégőket, ami nagy bizonytalanságot okozott a világítástechnikához amúgy nem igazán értő lakosság körében. A vásárlók korábban tudták, mekkora fényerősséget, élettartamot várhatnak a 40-es, 60-as vagy 100-as körtétől, most azonban a polcokon található számtalan márkájú, minőségű fényforrás között nagyon nehéz eligazodni.

Nagy János, a Világítástechnikai Társaság elnöke a Napközben hétfői adásában elmondta, a forgalomból a hagyományos izzólámpákat vonták ki, a jövő fényforrásai az energiatakarékos, hosszabb élettartamú halogén izzó, a kompakt fénycső és a LED. Fontos fogalom a lumen is, amely a fényforrások fényáramának mértéke, azt a fényt jellemzi, amely a forrásából a tér minden irányába kibocsátódik. A lux pedig a megvilágítás értéke egy adott nagyságú felületen - tette hozzá.

A szakember azt is hangsúlyozta, a lumen olyan kiemelt paraméter, amelyet fel kell tüntetni a fényforrások dobozán, tehát már nem a teljesítmény, a watt a fontos. Az újabb termékek várható élettartamát órában adják meg a csomagoláson, ennek alapja az adott fényforrással végzett teszt.

Nagy János gyakorlati tanácsként azt mondta, ha valaki korábban 100 wattos izzólámpával világított, és ehhez hasonló erejű fényforrást szeretne, akkor 1380 lumenes, illetve e körüli fényáramot biztosító terméket vegyen. Ekkor lesz a világítási szint a régi terméktől megszokotthoz hasonló.

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szóvivője szerint a vásárlói panaszok abból fakadhatnak, hogy valaki megvesz egy viszonylag drága fényforrást, amelynek élettartama rövidebb a dobozán feltüntetetté. Ha például 25 ezer óra helyett egy nap alatt kiég a világítóeszköz, akkor "picit ideges lesz az ember". Ha azonban ezt követően a vevő visszamegy az üzletbe, nehéz lesz bizonyítani, hogy megfelelően használta a fényforrást, például olyan foglalatba tekerte, ahová az való, vagy éppen nem lett-e túlterhelve a hálózat.

Egy két évvel ezelőtt megjelent tanulmány szerint a háztartásokban körülbelül 8 százalékot lehet spórolni az energiatakarékos égőkkel. Ez alig érződik a villanyszámlán, ám a kimutatás szerint, ha

az EU-ban az ipari és közterületi világítást lecserélnék energiatakarékos megoldásokra, akkor az unió energiafogyasztása 20 százalékkal csökkenne.

(Kossuth Rádió)

<http://feedproxy.google.com/~r/Kurucinfo/~3/HJFgwIDsiS4/>

(kuruc.info, 2014. november 15., szombat)

Nem tudni, milyen árfolyamon váltják át a devizahiteleket

A kormány a forintosítással azt szeretné elérni, hogy a devizahitelek törlesztőrészletei a bankok elszámoltatása után is tartósan alacsonyok maradjanak - mondta az igazságügyi államtitkár A Lényeg című műsorban. Répássy Róbert hangsúlyozta: a kabinet még nem döntött arról, hogy a kölcsönöket milyen árfolyamon váltják át. Az államtitkár beszélt arról is: a fair bankokról szóló törvényjavaslatnak köszönhetően az ügyfelek három évente másik bankhoz vihetik át a hitelüket, így valódi verseny alakulhat ki a pénzintézetek között.

A fair, vagyis a méltányos bankokról szóló törvényjavaslatot kedden nyújtották be a parlamentnek.

Az új törvény szigorú feltételekhez köti az egyoldalú kamat-, költség-és díjemeléseket. Így a bankok csak 3 évente emelhetnek kamatot, de csak a Magyar Nemzeti Bank jóváhagyásával. A hitelfelvevőknek kamatemelkedés esetén lehetőségük van bankot váltani - ráadásul ingyen.

Német és osztrák minta alapján készült a fair bankokról szóló törvényjavaslat fogyasztóvédelmi rendelkezései - jelentette ki Répássy Róbert az M1 Lényeg című műsorában. Az igazságügyi tárca államtitkára a kötött kamatperiódusról szólva azt mondta: az ügyfeleknek nem kell háromévente bankváltási dömpingről tartaniuk.

"Ez nem egy időpontban fog bekövetkezni, tehát mondjuk az év végén, hanem mindig az adott szerződés három éves periódusában fog előfordulni. De az ügyfél számára és a bank számára is tervezhető az az időpont, amikor a banknak egy versenyképes ajánlatot kell tennie" – fogalmazott Répássy Róbert.

A tervek szerint a kormány a jövő hét elején nyújtja be a devizahitelek forintosításáról szóló jogszabálytervezetet is, amely szorosan kapcsolódik a fair bankokról szóló törvényhez.

Répássy Róbert azt mondta: a kormány - igazodva a kúria döntéshez - a bankok elszámoltatásával éri el, hogy csökkenjen a hitelek tőketartozása, és így a törlesztő részleteik is, a forintosítással pedig biztosítja, hogy azok a csökkentett szinten is maradjanak.

Orbán Viktor

Orbán Viktor pénteken a Kossuth rádió 180 perc című műsorában úgy fogalmazott: a banki hitelezéssel kapcsolatos intézkedésekkel három korábbi célkitűzését teljesíti.

"Az első dolog, hogy el fogom érni, hogy a törlesztő részletek érzékelhető mértékben csökkenjenek. Ez azt jelenti, hogy a következő időszakban 25-30 százalékkal csökkeni fognak a havi törlesztő részletek. Azt is vállalatuk, azt is vállaltam, hogy méltányos lesz az ügy megoldása. Tehát, akik forintban vettek föl hitelt, nem fogják úgy érezni, hogy ők rosszabbul jártak, mint a most megsegített deviza hitelek. Ez is teljesül. És a harmadik dolog, amit vállaltam az úgy hangzik: nem engedjük, nem engedem, hogy ezt még egyszer elkövessék a magyar emberekkel szemben" – hangsúlyozta a miniszterelnök.

A devizahitelek forintosításáról szóló törvény a lakáshitelekre és az ingatlanlízingre terjed ki, és a tervezet kamat- és kamatfelárlapfont egyaránt bevezetik a forintosított devizahitelekre - írta a híradó.hu.

http://hir6.hu/cikk/104573/nem_tudni_milyen_arfolyamon_valtjak_at_a_devizahiteleket

(hir6.hu, 2014. november 16., vasárnap)

A fogyasztók nulladik fokú bírósága

Békéltető Testület: Folyamatosan növekedett az ügyszám az elmúlt években

Korompay Csilla

A bíróságok leterheltsége és a peres eljárások költségei miatt egyre nagyobb szerepe lehet az alternatív vitarendezésnek a fogyasztói panaszok esetében is. Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár a Magyar Hírlapnak úgy nyilatkozott, hogy a békéltető testületek ügyszáma az elmúlt években folyamatosan növekedett. Előfordul, hogy a bepanaszolt vállalkozás képviselője nem jelenik meg a tárgyaláson, illetve a cég nem teljesíti az ajánlásban foglaltakat, ezért megfontolandó a felek tárgyaláson való személyes megjelenésének ösztönzése a jogalkotó részéről. Baranovszky György, a Budapesti Békéltető Testület elnöke szintén arról beszélt, hogy működésük hatékonyabbá válhatna, ha kötelezővé tennék a részvételt a meghallgatásokon. Adataik szerint az általuk kiadott ajánlások nyolcvan százalékanak eleget tesznek a vállalkozások. Ha az ajánlás önkéntes teljesítése elmarad, a fogyasztó bírósághoz fordulhat.

A bíróságok leterheltsége és a peres eljárások költségei miatt Európa-szerte terjedőben van az alternatív vitarendezés, és hazánkban is egyre inkább felértékelődik a mediáció. A békéltető testületek gyakorlatilag „0. fokú bíróságként” működnek - állapította meg a közelmúltban megjelent elemzésében Kéri Ádám, a Liga Szakszervezetek jogi szakértője. „Átverték? Becsapták? Levált a cipő talpa? Csapnivaló lett a felújítási munka? Nem egyezik a számla a fogyasztással? Forduljon a békéltető testülethez! Gyors, ingyenes, hatékony” - áll a Budapesti Békéltető Testület (BBT) szórólapján. Mivel munkatársunknak elhúzódó jogvitája volt egy folyton leváló talpú cipő miatt, úgy gondoltuk, kipróbáljuk, hogyan működik ez a bizonyos nulladik fokú bíróság a gyakorlatban. A panasz írásbeli benyújtása után hamarosan kitűzte az időpontot a felek meghallgatására a BBT. Az ügyben eljáró jogász szakértő a tárgyalóteremben sajnálattal állapította meg, hogy a Shoebox Kft. (Office Shoes bolthálózat) részéről nem jelent meg senki, így aztán a tulajdonképpeni békéltetésre, egyezség létrehozására nem sok esély volt. Ráadásul a vállalkozás válasziratában közölte, hogy az eljáró tanács majdani döntését nem fogadja el kötelezőként. Ezért a testület csupán „Ajánlást” fogalmazhatott meg. Mint utóbb kiderült, a Shoebox a természetesen számára is megküldött, többoldalas, jogszabályokkal alátámasztott ajánlásnak - amely a vételár visszafizetésére szólította fel - nem kíván eleget tenni. (Felajánlottunk a számukra egy interjút, amelyben elmondhatják, miért nem tartják fontosnak az eljárásban való személyes részvételt és az ajánlás teljesítését, de elutasították a lehetőséget.) Ezek után megkerestük a BBT vezetőjét, jelezve, hogy jó tapasztalatokat szereztünk ugyan az eljárás lefolytatásával kapcsolatban, azonban problémák merültek fel a hatékonysággal. Azt tudakoltuk, célszerűnek tartanák-e a testületek hatáskörének bővítését vagy szigorúbb szankciók bevezetését az ajánlást elutasítókkal szemben. Ugyanis az, hogy a nem teljesítők ügyét, a vállalkozás nevével együtt nyilvánosságra hozzák a testület honlapján, nem minden esetben jelent megfelelő kényszerítő erőt. Baranovszky György, a BBT elnöke válaszában azt írta: tény, hogy a közzététel eszköze bizonyos vállalkozások esetében nem elegendő az ajánlás teljesítésének kikényszerítésére, ugyanakkor mindenképp pozitív eredmény, hogy az idei első fél évben a fogyasztói jogvitával érintett cégek több mint nyolcvan százaléka eleget tett a testület ajánlásainak. Abban az esetben, ha az ajánlás önkéntes teljesítése elmarad, a fogyasztó bírósághoz fordulhat - közölte az elnök, aki hozzátette még, hogy lejárt, kizárólag pénz fizetésére irányuló - egymillió forintos ügyérték vagy ennél kisebb összegű követelés esetén közjegyzőnél lehet kezdeményezni fizetési meghagyás kibocsátását. Nyilvánvalóan a fogyasztónak kell mérlegelnie az ügy minden körülményét, miszerint csekély ügyérték esetében is felvállalja-e a fentiekkel járó esetleges procedúrát. Baranovszky György hangsúlyozta, hogy az első fél évben a testületük által lezárt 1473 ügy több mint harminchét százalékában sikerült a vitát egyezséggel zárni. Az elnök szerint is szükségesek olyan módosítások, amelyekkel a békéltető testületek eljárása még hatékonyabbá válhat. Ennek érdekében törvényi szinten meg kellene határozni, hogy a vállalkozásoknak a meghallgatáson egyezségkötésre jogosult személy jelenlétét kelljen biztosítaniuk. Jelenleg ugyanis a cégeket csupán válaszirat-küldési kötelezettség terheli. Ahhoz,

hogy a békéltető testületek még nagyobb számban érjenek el egyezségeket, kötelezettségüket ki kell terjeszteni a vállalkozások személyes részvételére - emelte ki a testület vezetője. A BBT tapasztalatai szerint ugyanis - amennyiben sikerül a vitás feleket egy asztalhoz ültetni -, az álláspontok szóbeli közelítése könnyebben eredményez egyezséget, mint ha a vállalkozás képviselője elmulasztja a személyes meghallgatást. További fontos lépés a hatékonyság érdekében annak előírása, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitás ügyekben a bírósághoz való fordulás előtt kötelező legyen igénybe venni a testületek eljárását - szögezte le Baranovszky György

(Magyar Hírlap, 2014. november 18., kedd, 1+4. oldal)

Magyar cég jut vezető szerepbe az árampiacon

A negyven százalékban a Mol Nyrt. tulajdonában álló MET Magyarország Energiakereskedő Zrt. veheti át a francia GDF Suez villamosenergia-kiskereskedelemmel foglalkozó hazai üzletágát - írta tegnap a Napi Gazdaság. A francia társaság ugyanakkor megtartaná a portfóliójában gázkereskedelmi tevékenységét, derült ki a Gazdasági Versenyhivatal honlapján található fúziós kérelmekből. A hazai gázpiacon így továbbra is jelen maradna a GDF Suez, hiszen a kiskereskedelem mellett a lakossági gázszolgáltatásban és -elosztásban is tevékenykedik. Mint megírtuk, a francia vállalat az idei esztendőben már eladta a Dunamenti Erőművet is, amelynek a tulajdonjoga szintén a MET Csoporthoz került, amelynek ötven százalékát a ciprusi székhelyű WISD Holding Ltd., tíz százalékát pedig a svájci bejegyzésű MET ManCo AG birtokolja. A MET leányvállalatai révén mintegy tizennégy nemzetközi gázpiacon vesz részt, és 2013-ban nyitott az árampiacok felé.

(Magyar Hírlap, 2014. november 18., kedd, 9. oldal)

Gigabírságot ért a kamu orvosi kamera

Megtévesztő reklámok miatt százmillió forintra bírságolta a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a felszámolás alatt lévő Impulser-Trad Kft.-t - közölte tegnap a hivatal. A cég tavaly honlapján, sajtóhirdetéseiben, szórólapokon, hírlevelekben, termékbemutatókon elmondott szóbeli tájékoztatások alkalmával olyan kijelentéseket tett, hogy az általa forgalmazott FLIR A310 hőkamera alkalmas különféle betegségek diagnosztizálására. A hivatal döntése szerint a termék nem orvostechnikai eszköz, így annak diagnosztikai funkciója az egészségügyi törvényben meghatározottak szerint nincs. A GVH tájékoztatása szerint a bírság kiszabásakor alapoztak a reklámköltségekre, súlyosító körülményként értékelték, hogy a megcélzott fogyasztói kör fokozottan kiszolgáltató, a felfokozott reklámkampány a fogyasztók széles körét elérte. Figyelembe vették azt is, hogy a céget a versenyhivatal korábban már elmarasztalta fogyasztók megtévesztése miatt.

(Magyar Hírlap, 2014. november 18., kedd, 14. oldal)

Ünnepi díszben az áruházi polcok

Már javában árusítják karácsonyi készleteiket a nagyáruházak, s bár a legtöbb vásárló most még csak felméri a kínálatot, a költségek hatékonyabb elosztása miatt akadnak, akik már elkezdtek begyűjteni az ajándékokat vagy az ünnepi dekorációt. Lapunk az év végéig hetente foglalkozik egy,

a karácsonyi ünnepkörhöz kapcsolódó fogyasztóvédelmi témával, hamarosan például a szezonális élelmiszerek tesztelésébe kezdünk. Ezúttal az alapvető tudnivalókat tekintjük át a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének útmutatásai alapján. A tapasztalatok szerint ugyanis egy kis odafigyeléssel számos problémától megkímélheti magát a vásárló, ehhez az aranyszabályok a következők.

Ne szégyelljünk kérdezni a kereskedőtől, ha ismeretlen termékkel találkozunk, mert minél több információt tudunk, annál könnyebb lesz a választás, illetve az esetleges későbbi igényérvényesítés is. Akárhol is költjük a pénzt, Minden esetben kérjünk számlát vagy blokkot a vásárlásról, és ellenőrizzük, hogy a jótállási jegyet megfelelően kitöltötte-e a forgalmazó. Amennyiben megítélésünk szerint nem, akkor ragaszkodjunk ehhez, megéri a pár perces sorban állás a vevőszolgálaton. A bizonylatokat és a termékhez járó jótállási jegyet gondosan őrizzük meg; még ha szeretteinknek nem is adjuk oda azt az ajándékkal. együtt, hiszen gyakori, hogy csupán karácsony után derül ki, valami nem stimmel a termékkel. Hogy ezt megelőzzük, az ajándékba szánt eszközöket lehetőség szerint próbáljuk ki (vagy próbáljuk fel), mielőtt odaadjuk, ezzel ugyancsak több kellemetlenséget kerülhetünk el. Élelmiszerek esetén mindig ellenőrizzük a minőségmegőrzési időt is, valamint a termék összetevőit és azt, hogy a gyártó, forgalmazó fel van-e tüntetve a címkén.

Ha valamely termékkel kapcsolatban minőségi kifogásunk van, akkor szavatossági és jótállási igényeinket a forgalmazónál és a szerviznél is érvényesíthetjük, ahol mindkét esetben kötelesek felvenni jegyzőkönyvet a hibáról. A jegyzőkönyv egy példányát ajánlott gondosan megőrizni; ahogy egyetlen, vásárlásunkkal kapcsolatos dokumentumot sem szabad azonnal elhajítani.

Ha javítani kell a terméket, akkor azt minden esetben csak átvételi elismervény ellenében adjuk oda. Figyeljünk oda arra is, hogy a jótállási jegyre kerüljön rá a javítás időtartama, hiszen ezzel az időtartammal meghosszabbodik a jótállás.

(Magyar Nemzet, 2014. november 18., kedd, 15. oldal)

15-20 nagyobb ügyfélcsoportot venne át a GdF-től a MET

Terjeszkedés A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) vizsgálja, hogy nem ütközik-e a versenyjogi szabályozásba a MET Magyarország Energiakereskedő Zrt. szándéka, amely szerint átvénné GdF Suez Energia Holding Hungary Zrt. áram-kiskereskedő szerződéses portfólióját. „A fogyasztók hozzájárulásával és a GVH engedélyének megszerzése után átveendő ügyfélkör meghatározó részét a mennyiség szempontjából 15-20 nagyobb ügyfélcsoport, a fogyasztói darabszámából pedig döntően hazai kis- és középvállalkozások alkotják” - válaszoltak a társaságnál a Világ gazdaságnak. Az ügylettől várt előnyökre vonatkozó kérdésünkre kapcsán azt a tájékoztatást kaptunk, hogy a MET alapvetően klasszikus árukereskedő (commodity trader), amely az angolszász típusú kereskedelmi és vállalatépítési gyakorlat szerint eleinte kevés, majd egyre több árucikkkel kereskedik, folyamatosan bővítve a kört. A MET a gázpiacon indult, majd megjelent az olaj, az LNG és az LPG, egy éve pedig az áramkereskedelmi piacon is. A MET a közelmúltban erősítette a portfólióját a szintén a GdF-től vásárolt Dunamenti Erőművel. Az ezzel kapcsolatos, első tapasztalatokat firtató kérdésünkre azt a feleletet kaptuk, hogy a MET jellemzően olyan országokban és térségekben kezd új termékkel kereskedni, ahol már más szegmensekben megvetette a lábát. Számára ezért a Dunamenti Erőmű megvásárlása a kereskedésen kívül keresett stabilitást jelentette. „Az erőműre a portfólió-optimalizálás eszközeként tekintünk vagy, ha úgy tetszik „reál-opcióként” gondolunk. Az áramdivízió eddig sikeresen menedzselte az eszköz-alapú trading-et közvetlenül a Dunamenti megvásárlása után” - áll a válaszban. Közleménye szerint a MET a GdF Suez által e nyáron kiírt, meghívásos pályázaton nyerte el a portfóliót, amely a hazai árampiac 0,5 százalékát teszi. A MET csoport nyolc európai országban van jelen. VG

(Világ gazdaság, 2014. november 18., kedd, 6. oldal)

Btel - a magyar szolgáltató

Olvasónk kezdetben lelkes, aztán csalódott, viszont nyilvánvaló alaptulajdonsága a makacsság és a kitartás. El tudom képzelni, ahogy naponta felhívta a Btel-t az ügyével.

Tisztelt Szerkesztőség, Tisztelt Tékozló Homár fogyasztóvédelmi blog!

Azért írok önöknek, hogy sokan megismerhessék kálváriámat, a Kecskeméti Bussines Telecom Nyrt (Btel) Xprime szolgáltatások során ért jogsértésekkel. Sokszor amikor beszéltem a T.ügyintézővel (Pl. K.A:) a végén már úgy hozta ki hogy én vagyok a hülye. Ebben odáig igaza is volt, hogy hülye voltam, hogy szerződtem velük.

A történetem:

2014. április 11.-ével mentem át hozzájuk a Magyar Telekom Nyrt-től szünetmentes szolgáltatóváltással. Minden rendben meg is történt, mint ahogy a nagykönyvben meg van írva, átadás-átvétel kipipálva, gondoltam magamba milyen jó üzletet is kötöttem én!

De jött a fekete leves: az Xprime-on elkezdett nem működni a reklám (ha nincs reklám hogy csökkentsem a havi számlát-miközben az Xprime épp ezért jött létre?). Többszöri bejelentés telefonon, írásban többször érdeklődtem, a vége felé a Fogyasztóvédelmi hatósággal is már fenyegetőztem, írásban semmi eredménye, voltak leveleim amire nem is válaszoltak. Majd miután a telefonba is jeleztem, hogy csináljanak valamit, az volt a válasz, hogy FOLYAMATBAN, de semmi eredmény és miután telefonban megemlítettem a hatóságot azt mondták csak nyugodtan tegyek belátásom szerint (???? Na ez most mi gondoltam magamba ezeknek nincs aki parancsoljon???? Nem számít ezeknek se isten se ember, se hatóság???-ez is kiverte a biztosítékot nálam!-de ez csak mellékes mert még csak most jön a nagy része)

Közben (kevesebb mint egy hónapra rá hogy keletkezett az első hiba) jött a következő májusban megint csak reklám probléma, de ezúttal nem az, hogy nem jön, hanem az hogy túlsok jön. Ezzel nekem nem volna problémám, ha kapnék érte jóváírást, de nem. Megcsínáltam zsinórba kb 150-200 reklámot és egy kredit jóváírás sem volt! Jeleztem nekik ismét írásban, telefonon, eredmény szintén semmi.

Semmi eredmény, majd ezt megelégedve elküldtem nekik a felmondó nyilatkozatot

NEM TELJESÍTÉS címén.

"Tisztelt Btel. Küldöm önöknek a sorozatos mulasztások és nemteljesítés miatt a felmondásomat, melybe kérem ingyen megszüntetni az internet szolgáltatásomat, mivel önök megszegették a szerződést!2014. júli 27."

Ez a nyomtatvány július 27.-én ment el nekik e-mailben és csak szeptember 5-én kaptam rá választ hiába hívogattam őket naponta is sokszor. Egyik fülükön be másikon ki, a végén már a főnököt kértem, de ő is csak azt mondta hogy MAJD, ennyi volt a lényege!

a válasz:

"Tisztelt XY Úr!Ezúton kívánunk válaszolni 2014. július 27-én részünkre eljuttatott levelére.

1. Az XPrime szolgáltatásunk révén ügyfeleink részére biztosítjuk azt a lehetőséget, hogy az amúgy önmagában is megrendelhető ADSL szolgáltatásunk havidíját csökkentjük. Ez azt jelenti, hogy az ADSL szolgáltatás igénybevétele révén az előfizetőnek mindenképp keletkezik egy fizetési kötelezettsége a havidíjból fakadóan, azonban az XPrime szolgáltatás révén, bizonyos feltételek teljesítése esetén jóváírjuk a a havidíj összegét részben vagy egészben. Azonban két külön szolgáltatásról van szó, ami azt jelenti, hogy az XPrime szolgáltatásban fellépő esetleges hibák nem jelentik egyúttal az ADSL szolgáltatás hibás teljesítését is.

2. Az április 17-én bejelentett hiba kapcsán tájékoztatjuk, hogy az XPrime mint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény hatálya alá nem tartozó, azaz nem hírközlési szolgáltatás kapcsán alkalmazott eltérő kötbérszámítási mód szerint a bejelentést követő 72 órán túli fennálló hibára tekintettel az április 20. és 23. közti időszakra az Ön részére járó kötbér mértéke 877 Ft, mely jóváírást a mellékelt számla tartalmazza.

3. Az XPrime jóváírások kapcsán fel kívánjuk hívni a figyelmét, hogy a megnézett reklámok ellenértékeként - az első havi számla kivételével, figyelemmel az XPrime Szabályzat 5.3-as pontjára - minden hónapban jóváírtuk az Ön részére a teljes havidíjat, így az igénybevett ADSL-

szolgáltatásért Önnek ténylegesen nem kellett fizetnie. Amennyiben a továbbiakban is fel kívánja mondani az előfizetői jogviszonyt, ezen díjcsökkentési lehetőség más internetszolgáltató igénybevétele esetén természetesen nem fog fennállni a jövőben.

4. A július 28-án részünkre eljuttatott felmondása kapcsán az alábbiakról tájékoztatjuk. Mivel Ön legutoljára augusztus 31-én is használta az ADSL-, valamint XPrime szolgáltatásunkat, ezért a továbbhasználat mint ráutaló magatartás okán a felmondást július 28-i keltezéssel nem tudjuk elfogadni. Az 1. pontban foglaltak alapján az XPrime szolgáltatásban fennálló hibákra való hivatkozással a hűség szerződéssel megkötött ADSL-szolgáltatás kötbér nélküli felmondását sem áll módunkban elfogadni, mivel ahogy azt az 1. pontban írtuk, az ADSL-szolgáltatást a szerződéses viszony alatt végig, hibátlanul igénybe tudta venni, így az XPrime szolgáltatásban esetlegesen fennálló hiba álláspontunk szerint nem elegendő ok a kötbér nélküli felmondásra.

5. A fentiekre tekintettel jelen levelünkre válaszként kérjük, hogy nyilatkozzon az előfizetői jogviszony felmondásával kapcsolatos szándékáról, melyet csak nyilatkozata időpontjára, vagy ezt követő más, jövőbeni időpontra tudunk elfogadni. Az esetleges felmondása kapcsán kérjük, mérlegelje, hogy ahogy az 4. pontban is jeleztük, felmondás esetén Önnek a hűség szerződés idő előtti felmondásából kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik. Amennyiben mégis a felmondás mellett dönt, akkor a 2. pont szerinti, az XPrime szolgáltatás kimaradása miatt Önnek járó kötbért a hűség szerződés idő előtti felmondásáért kiterhelésre kerülő kötbérbe beszámítjuk. Ha az előfizetői jogviszony fenntartása mellett döntene, akkor a kötbért választása szerint az Ön által megadott számú bankszámlára történő utalással juttatjuk el Önnek, vagy a következő havi reklámegyenlegét csökkentjük vele, így ennyivel kevesebb reklám megtekintése szükséges.

6. Amennyiben válaszunkkal nem ért egyet, az alábbi szervezetekhez fordulhat panaszával stb.

Üdvözlettel: X.Y. Adminisztrációs ügyintéző BUSINESS TELECOM Nyrt."

újabb levelém:

"Tisztelt Btel! Nyilatkozom, hogy a szerződést a kötbért (877 ft) érvényesítve felmondom 2014.szeptember 1-el, mivel a Telekom ezen dátummal szerelte le az analóg fővonalat, így a szerződés részét képező analóg fővonal már nem működött! (Kollégájuk szerint így lehetséges 2014.szeptember 1-el kérni a megszüntetést Tisztelettel: X"

Az e-mailre nem válaszoltak. Telefonon mondtam le végül és a hölgy azt mondta hogy nem lesz kötbér... erre meg kiküldtek egy 15 e. csekket. Megreklamálom, de lehet feladom hiába nem jogos, mert amire ezek válaszolnak az igen sok idő, addig meg a késedelmi kamat stb. Ha még 15 ezer is de legalább vége!

Most szerződtem mással azzal megvagyok elégedve! Btel-el senki se szerződjön, ha nem akar magának nyűgöt! Én megtanultam már!

http://hohar.blog.hu/2014/11/17/btel_a_magyar_szolgáltato

(hohar.blog.hu, 2014. november 17., hétfő)

Tudatos pénzügyi döntések - Fogyasztóvédelmi füzeteket ad ki az MNB

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) a fogyasztói tudatosság elősegítése érdekében Pénzügyi Navigátor Füzetek címmel fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványokat jelentet meg, amelyek a fogyasztókat érintő legfontosabb pénzügyi témákat ölelik fel, közérthető kérdések és válaszok formájában - közölte az MNB.

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja összesen 40 füzetet jelentet meg, amelynek felét már idén kiadják a tervek szerint. A jegybank hozzáfűzte, hogy a füzet sorozat önálló kiadványokból épül fel, de egyes részeinek témái összefügghetnek.

Az első öt füzet - összesen 988 ezer példányban - már megjelent: 3700 pénzügyi intézményben érhetőek el. A novemberben elkészülő füzetek mintegy 700 ezer példányban jelennek meg.

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 és letölthetők itt.

A füzetekkel a Magyar Nemzeti Bank kiemelt célja, hogy a lakosság pénzügyi tudatossági szintje emelkedjen, a pénzügyi kultúra javuló tendenciát mutasson - olvasható a jegybank közleményében.

A füzetekben az MNB többek között tájékoztatja a fogyasztókat az eladósodás veszélyeiről, valamint az ingyenes készpénzfelvételről és körbejárja, hogy mit kell tenni hitelszerződés felmondásakor vagy pénzügyi panasz, fizetési nehézségek esetén.

A jegybank egy külön, az elszámolási törvényről szóló kiadványt is tervez.

<http://www.jogiforum.hu/hirek/32815>

(jogiforum.hu, 2014. november 17., hétfő)

Tiltólistás Lenovokat ad a Vodafone?

Eszter a Lenovóból való kiábrándulásának pillanatait dokumentálta. A pillanatok, amik közül az szinte semmi volt, hogy a tabletet csak nehezen lehetett bekapcsolni, mert aztán jöttek az IMEI-számokkal kapcsolatos wtf-pillanatok. (Az IMEI-számok mobileszközök azonosítói.) És ezt így hogy? - kérdezhetjük hűledezve Eszterrel.

Kedves Vodafone!*

Kérem, olvassák el a kálváriámat és segítsenek az ügy mielőbbi megoldásában!

Idén áprilisban vettem Önöknél egy Lenovo Smart Tab III 7-es tabletet. A kezdetektől fogva furcsán működött, nehezen kapcsolt be, akadozott, a végén már nem vette fel a töltést sem, így október elején

visszavitettem az egyik üzletükbe. Problémamentesen átvették, kitöltötték a papírokat, beküldték a szervízbe, ígérték, hogy maximum másfél hét múlva visszaérkezik a készülékem javítva.

Egy hét múlva jött a várva várt sms-s, hogy megérkezett a készülék. Besétáltam az üzletükbe, cirka másfél órás várakozás után sorra is kerültem. Közölték velem, mivel javíthatatlan volt a készülék, így egy vadonatújat kapok, + 1 év garanciával. Örültem, mint majom a farkának, gondoltam mennyire korrektek, ez igen! Boldogan tapsikolva távoztam az üzletből, az ÚJ készülékemmel. Ez egy pénteki napon történt.

Hétfővégre nem raktam bele SIM kártyát, mert wifiről használtam. Hétfőn munkahelyemen szembesültem a ténnyel, hogy nem fogadja el a készülék a SIM kártyámat. Kipróbáltam a telefonomban, hátha a kártyával van a baj, de ott működött. Gondoltam én vagyok a béna, így vissza battyogtam az üzletbe felkeresve az Okos Sarkot.

Sorra kerültem, odaadtam a tabletet, elmondtam, mi a probléma, azt is kihangsúlyoztam, hogy kipróbáltam másik készülékben a SIM-et, azzal biztos nincs baj. Erre ők is kipróbálták, és láss csodát tényleg nem volt baja. Közben a másik fiatalember felírta a készülék IMEI számát és elment leellenőrizni. Szigorú arccal tért vissza és kérdőre vont, hogy honnan van ez a készülék. Mondtam neki, hogy múlt héten kaptam itt, új készülékként. De, hogy áruljam el, hogy honnan van? Azt hiszem legelőször itt hervadt le a mosoly az arcomról. Átírányított egy másik kollegához. Ő is leellenőrizte az IMEI számot, és ő is azt látta, hogy ez a készülék tiltólistán van, egy cég nevének. Kérdeztem, hogy ez hogy lehet, hisz én újként kaptam. Erre nem tudtak választ adni, állításuk szerint ilyen még sose fordult elő, én vagyok a szerencsés első!

Garancia levél nem volt nálam, hisz nem úgy készültem, így másnap visszavitettem a tabletet, és újra elküldték szervízelní. Hangsúlyoztam, hogy szeretnék egy új készüléket kapni eredeti dobozában és tartozékaival. Ezt a jegyzőkönyvbe is beleírták.

Újabb másfél hét várakozás következett. Majd jött az sms, hogy átvehetem. Ismét elsétáltam az üzletükbe. Ismét vártam másfél órát. Az előzőekből tanulva már nem csak úgy a kezembe nyomta

az ügyintéző, hanem leellenőrizte előtte az IMEI számot. És legnagyobb megdöbbenésemre ismét egy olyan 'új' készülékként beállított tabletet küldtek, ami ugyanúgy tiltólistán volt

!!!! Ez a tablet már ránézésre nem volt új. Műanyag bugyiban érkezett, fólia nélkül.

Kérdőre vontam az ügyintézőt, hogy ez hogy fordulhat elő???. Semminemű értelmes választ nem tudott adni. Így kértem, hogy írásos panaszt tehessek (kártalanítást kértem, az elmúlt több, mint egy hónapra, illetve egy ÚJ készüléket). Megint felvettek egy jegyzőkönyvet a történetekről. A készüléket pedig ismét immár harmadszor!!! visszaküldték a szervizbe. Kihangsúlyoztam, ha nem kapok dobozt hozzá, nem fogom átvenni. Ezek után szerintem jogosan fent áll a gyanúm, hogy vajon ha nem is lesz tiltólistán a készülék, attól még új-e?! Cserekészülékre rákérdeztem, de azt nem tudtak felajánlani, nincs nekik.

Szomorúan és frusztráltan távoztam az üzletből.

Mivel 1 hét után sem kaptam az utolsó szervizbe küldésről sms-t, rossz érzésem támadt, felhívtam az ügyfélszolgálatukat, hogy érdeklődjek, hogy hol tart az ügy. Az ügyintézőhölgy közölte velem, hogy ő bizony nem lát a rendszerben semmit erről a szervizelésről, nem találja a sem az IMEI szám sem a telefonszámom alapján. Így azt javasolta, hogy fáradjak be oda ahol leadtam.

Mai nap munka után befáradtam. Csodák csodájára ott volt az "új" tablet. Értesítést nem kaptam róla, úgyhogy csak a saját önszorgalmamnak köszönhetem, hogy bementem. Abba bele se merek gondolni, hogy mi lett volna ha az Önök sms-ére várok.

Kihozta az ügyintéző a készüléket, ami ugyanúgy egy műanyag bugyiba volt becsomagolva, mint az előzőek. Ennél a pontnál biztossá vált bennem, hogy ez nekem nem kell, nem ezt kértem, nem vagyok hajlandó átvenni. Ismét panaszt írtam. Ennek lényege: mivel nem azt kaptam amit kértem, ezek után szeretnék egy ugyanilyen árkategóriás új nem Lenovo márkájú tabletet, mivel szerintem érthető módon bennük elveszítettem a bizalmamat. Cserekészüléket ismét nem ajánlottak fel. Így újabb 30 napig nem lesz tabletem, amíg elbírálják a panaszom.

Időközben kértem az üzletvezetőt is, aki lekezelően beszélt velem, nem akarta felfogni, hogy miért nem veszem át a tabletet. Azt sajkózta, hogy a Lenovo Magyarországon az első a laptopokban. stb. stb. stb Próbáltam vele megértetni, hogy ami velem történt az kimeríti a 'jelentős kényelmetlenség okozás' fogalmát. De hajthatatlan volt. Mondta, hogy beküldik a panaszom de sok jót nem ígérhet.. Ráadásként 30 nap múlva beforgatják az át nem vett tabletem is. Ergo ha nemleges választ kapok a panaszkezeléstől, akkor tablet nélkül maradok? És fizethetem a 4.500,- Ft-ot havonta a semmire?

Összegezve: szeretném, ha kártalanítanának, szeretnék egy ugyanilyen árkategóriás, ugyanilyen tudású tabletet. Amennyiben ezt nem tudják teljesíteni, úgy azonnali hatállyal elállok a szerződéstől és kártalanítási igényemmel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulok.

Várom válaszukat Üdvözlettel, Eszter

http://homar.blog.hu/2014/11/17/tiltolistas_lenovokat_ad_a_vodafone

(homar.blog.hu, 2014. november 17., hétfő)

Szervizbe küldte a terméket, törötten érkezett vissza. Mi a teendő?

Visszakapta a javított terméket szállítási sérüléssel – hogyan előzhető meg a kár?

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Facebook-oldalára minap érkezett kérdés szerint a javításra futárszolgálattal visszaküldött laptop a szerviz jelzése szerint törötten érkezett, így a fogyasztóval ki akarják fizettetni a képernyőcsere díját. A vásárló kérdése az volt, hogy életszerű-e a szerviz azon hivatkozása, hogy miért nem dokumentálta becsomagoláskor, elküldéskor, hogy valóban ép terméket küldött vissza. A tudatos fogyasztó előre gondolkodik?

Szállítási sérülések és károk kezelése

A fogyasztónak valóban érdemes előre gondolnia ilyen esetben a bizonyíthatóságra, különösen akkor, ha nem saját kezűleg vitte be a terméket a szervizhez.

A szállító cég a szállításkor fellépő, általuk okozott sérülésekért felelős, így amennyiben már külsőleg is látható sérülés van a küldeménynek, érdemes a címzettnek a szállítóval jegyzőkönyvet felvetetnie a sérülés természetéről, javasolt fényképfelvételeket készíteni kibontás előtt és után. A szállítási sérülést jeleznie kell a futárcég számára minél hamarabb, a bizonyítékok elküldésével. Ezért érdemes ilyen esetben felvenni a kapcsolatot a szervizzel, hogy a termék dobozát is lefényképezték-e átvételkor, azon látszódott-e sérülés. Ha igen, kártérítési igénnyel a szállító vállalkozáshoz kell fordulni.

A futárcég által a szállítás közben elkövetett károkozás polgári jogi, kártérítési jellegű probléma. Jelen esetben a Polgári törvénykönyv szabályozása szerint szükséges mérlegelni, kideríteni a károkozót, a kár mértékét, melyre elsősorban – ha a felek között nincs megegyezés – bírósági eljárás keretében van lehetőség. Javasolt még a hosszadalmas bírósági eljárás helyett a békéltető testületek előtti eljárás igénybevétele. A békéltető testületi út választását az eljárás gyorsasága, egyszerűsége, költségkímélő jellege indokolhatja. (Bővebb infó a bekeltetes.hu címen.)

A kifogásról, kárbejelentésről a szolgáltatást teljesítő társaságnak jegyzőkönyvet kell felvennie, melyben a vásárló kifejtheti a károkozással kapcsolatos véleményét (is), erre harminc napon belül írásban választ kell kapnia. A társaságnak válaszában érdemben reagálnia szükséges a kártérítési kérelemmel kapcsolatban, a kifogás esetleges elutasításának megfelelő indokát kell adnia.

A futárcég megbízása előtt mindenképpen érdemes áttanulmányozni a szolgáltatást teljesítő vállalkozás általános szerződési feltételeit, valamint felelősségének szabályozását a károkozást illetően.

A szállító vállalkozás a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezeléskből eredő sérülések, a csomag részleges vagy teljes elvesztése, illetve megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet biztosít. A csomagbiztosítás díja általánosságban kizárólag elsődleges kárra, pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárokra nem. A vállalkozások határidőt szabnak a kárigény bejelentésére, melyet írásban kell benyújtani, a határidő elmulasztása esetén a kárigény már nem vagy csak kivételes esetben érvényesíthető.

Amennyiben a doboz külsőleg sértetlen, de a termék sérült, nagyon nehéz a károkozó kilétének bizonyítása. Ennek elkerülése érdekében valóban az tanácsolható a vásárlóknak, hogy abban az esetben, ha nem maguk viszik vissza a terméket, hanem küldik, csomagolás előtt, közben és utána érdemes a műveletet dokumentálni, fényképpel, videóval, tanúval, hogy valóban sértetlen készülék került a termék dobozába. Ha van rá módja, ezt a folyamatot a futárcég alkalmazottja előtt tegye meg, aláírta vele egy papírt, hogy külsőleg valóban sértetlen a termék.

Sajnos a szállítási sérülések folytán bekövetkező károknál rendkívül nehézkes a károkozót egyértelműen megjelölni, így erre vonatkozóan nincs bevált módszer a fentiekben javasolt dokumentálásokon kívül.

Jövő héten a szervizben keletkezett javítási sérülések, károkozás témakörével folytatjuk.

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/serulesek-szervizen-innen-es-tul-szallitasi-karok-1258331>

(Mno.hu, 2014. november 17., hétfő)

Hatalmas bírság a Telekomnak

A GVH 90 millió forint bírságot szabott ki a Magyar Telekom Távközlési Nyrt.-re, mert a cég az ügyfelek megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott a Next Business XL, illetve a Next Business M üzleti díjcsomag áráról 2013 őszén.

A versenyhivatal megállapította, hogy ez nem felelt meg a valóságnak, mert a tévéreklámokban feltüntetett ár csak a negyedik és az azt követő SÍM kártyákhoz tartozó előfizetésekre vonatkozott, ráadásul ezekre sem minden esetben.

(Marketing és Média, 2014. november, 6. oldal)

Hosszú az út az áruházi polcoktól az otthoni asztalig

Nemcsak az áruházak, a vásárlók felelőssége is, hogy milyen terméket milyen minőségben fogyasztanak. A kínálat sokszínűsége azonban nem csupán a felhasználóknak okozhat gondot, hanem az ellenőrző hatóságoknak is.

Az elmúlt évtizedek élelmiszer-túltermelése után ismét egyre súlyosbodó társadalmi-politikai kérdés az élelmiszer-ellátás biztonsága. Az áruk világméretű szabad áramlása maga után vonja az élelmiszer-biztonsági kockázatok fokozott jelenlétét, ezzel párhuzamosan pedig a fogyasztók megítélésében is felértékelődik azoknak a helyi élelmiszer-előállítóknak a szerepe, amelyek garantálni tudják az egészséges élelmiszereket. A termékek beszerzésétől a fogyasztásig hosszú út vezet, amely számos buktatót rejt magában - ezek elkerülése érdekében nem árt, ha a fogyasztók tisztában vannak az élelmiszer-vásárlás folyamatának alapvető ismereteivel. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) jelenleg közel 40-féle olyan tápanyagot tart számon, amely nélkülözhetetlen az emberi szervezet számára. Ezek alapvetően három csoportba sorolhatóak: vannak egyrészt az energiaadó tápanyagok (zsírok, szénhidrát, fehérje), rögtön utánuk az építő tápanyagok (ásványi sók), majd legvégül a szabályozó-védő tápanyagok (vitaminok, mikroelemek). Előbbi két csoport egyes elemeiből naponta többgrammnyi, a szénhidrátból több száz grammnyi mennyiség bevitele ajánlott, viszont mikrotápanyagokból már csupán ennek töredéke, néhány milligramm fogyasztása is elegendő. Ahhoz, hogy a táplálkozásakor ezen küszöbszámok valóban teljesüljenek, rendkívül körültekintően kell eljárni az egyes vásárlások alkalmával, nem mindegy tehát, hogy milyen tájékoztatást kapnak a fogyasztók a boltokban. Nagyon fontos, hogy a felhasználók informálása önálló célként jelenik meg itthon is a vonatkozó törvényi előírásban, mivel ez korábban csupán a fogyasztói érdekvédelem részét képezte. A változás hátterében az húzódik meg, hogy a piaci verseny, illetve a fogyasztói igény fokozódásával megkerülhetetlenné vált a megfelelő kommunikáció. Ennek eredménye a forgalomba hozott élelmiszer csomagolásának hátoldalán a - mások mellett - magyar nyelven is elérhető, jól olvashatóan feltüntetett tájékoztató, valamint a speciális jelölések is. Fontos kitétel, hogy ezek egyike sem lehet félrevezető vagy megtévesztő a fogyasztók számára. A jogszabály arról is rendelkezik, hogy mit kell az élelmiszer-biztonság alatt érteni: ez egyfajta garanciavállalás, hogy az előállítás, a tárolás és forgalomba hozatal teljes folyamata alatt az élelmiszer nem veszélyezteti a végső felhasználó egészségét, ha ő azt a rendeltetési célnak megfelelően készíti és fogyasztja el. Ez azért is fontos kitétel, mert az egészségügyi problémák felmerülése túlnyomórészt nem a termék minőségének, hanem a hibás vásárlói „beavatkozásnak” a következménye, ezért fontos, hogy az adott árucikket mind az üzletekben, mind otthon gondosan kezeljék. Az élelmiszer eredetű megbetegedések 80 százaléka ugyanis a háztartásokban következik be - állítja az OFE tanulmánya. Természetesen az áruházak felelőssége sem elhanyagolható, az üzlethelyiség és nem utolsósorban a kiszolgáló személyzet tisztaságára figyelmet kell fordítaniuk. Az szintén kiemelt szempont, hogy az áruk tárolása a szakmai és higiéniai követelményeknek megfelelően történjen, azokat a kimért termékek kivételével csakis sértetlen csomagolásban szabad értékesíteni. Az utóbbinál arra kell ügyelni, hogy az egyes készítményekhez külön pultrészen, kizárólag erre a célra használt eszközökkel nyúljanak hozzá. A nyers húsok esetében prioritás, hogy a marha- és sertéshúst, de a csirkét is egymástól, illetve minden más terméktől elszeparáltan kezeljék és szolgálják fel. Emellett ugyancsak elkülönítve kell tárolni az élelmiszereket a háztartási (például mosópor) és vegyi áruktól (például krémek), de a nagy üzletláncokban kapható egyéb cikkektől is. Azt is érdemes észben tartani, hogy egyetlen készítményt, még a becsomagolt árut sem szabad a földre helyezni. A pénz kezelése külön is említést érdemel. A tapasztalatok szerint gyakori hiba - mellékesen potenciális fertőzésveszélyt is jelent -, hogy a pultrában dolgozó mind az áru kiadását, mind pedig az érte járó bankjegyek és érmék átvételét párhuzamosan végzi. Ezzel ugyanis a soron következő vásárló egészsége kerül veszélybe, hiszen előfordulhat, hogy fizetéskor valamilyen fertőző anyag került a kiszolgáló kezére, amellyel legközelebb is az adott termék után nyúl. Nem sokszor kerül rá sor, de a fogyasztónak minden esetben joga van a vásárolt élelmiszer súlyát ellenőrizni: az ehhez szükséges feltételeket a boltok

biztosítják, önkiszolgáló üzletekben ellenőrző mérlegek kihelyezésével, a pultoknál pedig úgy kell kialakítani a mérőeszközök helyét, hogy a lemért mennyiséget a vásárló is ellenőrizhesse. Furcsán hathat, de az itthon is tapasztalható kínálati bőség - becslések szerint mintegy 60 ezer készítmény érhető el - komoly gondot okoz a táplálkozásban. Az árudömping egyfelől közönyösséghez is vezet, hiszen az élelmiszert vásárlók zöme nem fordít különösebb energiát a kiválasztásra, egyszerűen leemeli a polcra azt a terméket, amelyiket már ismeri. Az, hogy a felhasználók körültekintés nélkül adnak ki pénzt az egyes készítményekért, a reklámok számlájára is írható, habár az ár változatlanul a legmarkánsabb szempontja a költségeknek. További problémát jelent Magyarország lakossági eloszlása. A teljes népesség 63 százaléka ugyanis városokban él, ez pedig maga után vonja, hogy a vásárlók jelentős része hiper- és szupermarketekben jut hozzá az élelmiszerekhez, ahol ismét csak túlkínálattal találkozhatnak. A tanulmány ennek kapcsán kiemelte: a bevitt erőforrás mennyiségének az életmóddal és a korrallal kell összefüggésben lennie, az pedig elkerülendő, hogy a táplálkozás az indokoltnál több fogyasztást eredményezzen. A termékek áradata egyébként a fogyasztóvédelmi hatóságok feladatát is megnehezíti, hiszen a széles piaci tevékenység sokszor elfedi az esetleges csalásokat. A hivatalos szervek dolga azért is rendkívül nehéz, mert ilyen mennyiségű élelmiszer ellenőrzését sokkal problémásabb kézben tartani, sőt magukat a gyártókat és a kereskedelmi vállalatokat is időigényes számba venni. Az utóbbi években nemegyszer előfordult, hogy az ország egyik részében bezárt üzem tulajdonosa az ország másik részén működési engedélyt kapott, és amíg az érintett céget a hatóság ismét el nem éri, addig az folytathatja a fogyasztókat veszélyeztető tevékenységét. Az OFE szerint ezért különösen fontos, hogy maguk a vásárlók is jelezzék az őket ért sérelmeket, megkönnyítve a hatóságok dolgát. Ehhez konkrét útmutatásokat is megfogalmaznak: így például a hibás termék azonnali visszautasítása, a reklamáció be nem fogadásakor a vásárlók könyvének elkérése, illetve a blokkok minden körülmények közötti - élelmiszer-panaszos ügyek esetében is - megőrzése. A tapasztalatok szerint a kereskedelmi vállalkozók inkább pozitívan reagálnak a fogyasztói megkeresésekre, alig akad olyan eset, amelynél ne intézkednének az adott kifogás enyhítése érdekében. Amennyiben mégse történik semmi, úgy a vásárlók könyvében ezt már csak azért is érdemes feltüntetni, mert egy esetleges ellenőrzéskor a kereskedőnél nyoma marad a bejelentésnek, amelyet így aztán már hivatalos úton is rendezni lehet. Hecker Flórián

(Napi Gazdaság, 2014. november 19., szerda, Kereskedelem, 14+15. oldal)

Mi kerülhet a fogyasztó asztalára?

Majd 7500 tonna zöldséget, gyümölcsöt vontak ki a forgalomból. Az utóbbi néhány hétben a megyei kormányhivatal növény-és talajvédelmi igazgatóságának zöldség-gyümölcs minőségellenőrei több tételes ellenőrzést folytattak annak érdekében, hogy a nem megfelelő portéka ne kerülhessenek a fogyasztók asztalára. Az igazgatóság koordinálásával az ellenőrzések egy részében a NAV megyei vám- és pénzügyőrei, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai is közreműködtek. A vizsgálatok során a zöldség-gyümölcs minőségellenőrök megtekintették, hogy a termékek megfelelnek-e a minőségi előírásoknak. Kiemelt figyelmet fordítottak az úgynevezett nyomonkövethetőség rendszerére. Az alkalmi elárúsító helyeken és üzletekben lefolytatott ellenőrzések alkalmával csaknem 7500 tonna árut kellett azonnal kivonni a forgalomból, csökkentve ezzel is a fogyasztói kockázatokat. Az egyes szabálytalanságok közül a leggyakoribb sajnos az áruk eredetének igazolásával volt. Az ismeretlen eredet valós élelmiszerbiztonsági kockázatot rejt. A forgalomból kivont tételek közt megtalálható volt a vöröshagyma, lilahagyma, alma, burgonya, szőlő, karalábé, mangó, tök és több délgyümölcs is, mint a mandarin, citrom vagy a mangó.

(24 Óra, 2014. november 18., kedd, 2. oldal)

Fogyasztóvédelem: megújuló tájékoztatás

Az új előírások alapján hazánkban jó néhány honlapot is át kell majd szabni

Változott a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályozás. Eszerint a hazai közszolgáltató társaságoknak számos dolgról kell tájékoztatniuk ügyfeleiket internetes honlapjukon, és fogyasztóvédelmi referenst is kell alkalmazniuk. A fogyasztóvédők vizsgálják, hogy az új szabályozásoknak megfelelnek-e a szolgáltatók.

Vannak szabályok, melyek nem újak, azoknak eddig is meg kellett felelniük a közszolgáltatóknak. A fogyasztóvédelemtől kapott információk szerint valamennyi vállalkozás eddig is köteles volt a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, cégadatokról. Szintén nem számít újdonságnak, hogy a közszolgáltatói tevékenységet folytató vállalkozás köteles gondoskodni ügyfélszolgálat működtetéséről a fogyasztók tájékoztatására. Az új szabályozás a tájékoztatás formáját módosíthatja. - A vonatkozó jogszabály szerint az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről úgy kell gondoskodnia, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson, a telefonos működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes foglalására, eléréssel a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára - tájékoztattak a témával kapcsolatban a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőség munkatársai. További előírás, hogy a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes foglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. - A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltatók kötelesek egyedi azonosítószámmal ellátni. Minthogy a fogyasztó utólag erre hivatkozhat, ezért ezt meg kell őrizni, így mi is be tudjuk kérni, ellenőrizhetők az ott elhangzottak - informáltak a szakemberek. A szabályozások szerint a honlapokon azt is fel kell tüntetni, hogy hová fordulhatnak a fogyasztók (békéltetőtestület, fogyasztóvédelem), valamint a tarifákat, szolgáltatási területet, de utóbbiakat nem a fogyasztóvédők ellenőrzik.

Milyen feladataik vannak a referenseknek?

Idei változás, hogy a vállalkozásoknak, így a közszolgáltatóknak is fogyasztóvédelmi referenst kell alkalmazniuk, működési területükön megyénként minimum egy főt. Feladatuk: a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének folyamatos figyelemmel kísérése, valamint a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens mindezekon túlmenően kapcsolatot tart a hatósággal, a békéltetőtestületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó szervekkel. Képzésüket egyébként a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzi.

(Heves Megyei Hírlap, 2014. november 18., kedd, 4. oldal)

Akik jótállnak a szavatosságért

Celldömölk – A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősége november 24-én 16 órától nyilvános fogyasztóvédelmi fórumot tart a városházán.

A fórumon bemutatkozik a fogyasztóvédelmi felügyelőség, tájékoztatják az érdeklődőket a szavatossággal, a jóállással kapcsolatos tudnivalókról és arról, hogy a fogyasztó miképpen adhat hangot minőségi kifogásainak. Szó esik továbbá a fórumon a villamosenergia-, földgáz-, távhő- és hulladékgazdálkodással kapcsolatos fogyasztói beadványok kivizsgálásáról, a rezsicsökkentések végrehajtására vonatkozó jogszabályi előírások teljesítésének ellenőrzéséről.

<http://vaol.hu/celldomolk/akik-jotallnak-a-szavatossagert-1660453>

(vasnepe.hu, 2014. november 18., kedd)

OGY - Betiltanák a nem nyereséges hipermarketeket

A kormány megtiltaná a napi fogyasztási cikkek értékesítését azon nagyvállalatoknak, amelyek mérleg szerinti eredménye két egymást követő üzleti évben is nulla vagy negatív - ezt is tartalmazza az Országgyűlésnek kedden beterjesztett törvényjavaslat a kereskedelemről szóló törvény módosításáról.

A kereskedelemről szóló 2005. évi törvénynek a tisztességes piaci magatartás megvalósulása érdekében a vállalkozások működésével összefüggő módosításáról címet viselő indítvány alapján a nyereséges működést azoktól a cégektől követelnék meg, amelyek nettó árbevétele az egymást követő mindkét üzleti évben eléri az 50 milliárd forintot.

A javaslat a nagyobb cégek működésének szabna gátat azzal is, hogy kimondja: nagyobb szuper- vagy hipermarketet nemcsak építeni, de üzemeltetni sem lehetne világörökségi terület nagyvárosias lakóterületén.

http://www.kisalfold.hu/belfold_hirek/ogy_-_betiltanak_a_nem_nyereseges_hipermarketeket/2406920/?utm_source=rssfeed

(Kisalfold.hu, 2014. november 18., kedd)

Sajnáljuk együtt az utcai használatnak kitett Decathlon túracipő!

"...egy túracipő volt, amit utcai használatnak tettek ki..." - a Decathlon ezzel a briliáns érveléssel utasította el a városi terepen két hét alatt kinyúvadt cipő miatti panaszt. Hát igen, elképesztő, hogy milyen felelőtlen emberek vannak. Nemhogy vitték volna szerencsétlen Quechuát rendszeresen egy közepes hegyvidékre bármilyen időben

Mi történt volna a Quechuával bármilyen időben, rendszeres hegyi túra esetén?

Ugyanez, csak nem 2 hét alatt

Semmi! Nem kellett volna megalázni a városi használattal

Krokodil

Poll Maker

Kedves Homár!

Eljött a szeptember és ezzel együtt az idő borongósabbra, esősebbre fordult. Így időszerűvé vált elsős gyermekünknek egy vízálló bakancs beszerzése. Jártuk a boltokat és végül a Decathlonban kötöttünk ki. Itt találtunk egy vízhatlan Quechua túracipőt. Homárra való történetünk innen kezdődik:

Szeptember közepén egy esős napra ébredve a dobozból előkerült a bakancs. Gyermeünk boldogan húzta fel lábára és ment el benne az iskolába. (Későbbre fontos információ, hogy a

Belvárosban ahol lakunk meglepő módon aszfalt/díszköves út van, az iskola megközelítéséhez buszt és villamost is igénybe kell venni). Második hét végére a bakancs elején lévő varrás megadta magát és 2 centi hosszú részen szétszakadt. Szemünk elkerekedett, hogy történhetett, hisz csak városban hordta, semmilyen erősebb igénybevételnek nem volt kitéve.

Feltúrtuk a lakást a számláért, majd egy szép napfényes délután a Dunakeszi Decathlon felé vettük az irányt. Mire odaértünk a távolban már gyűltek az esőfelhők, ennek ellenére optimistán léptünk az információs pulthoz.

Elmondtuk a problémánkat, két hét alatt kiszakadt a túrabakancs. Megkérdezték hol hordta a gyerek a cipőt. Beszámoltunk merrefelé járt benne: iskolába menet és jövet, Vásárcsarnokban, Városligetben stb. Kedves hölgy közölte, hogy nem rendeltetésszerűen használtuk ezért nem érvényes rá a garancia. Összenéztünk, vérnyomásom kezdett emelkedni. Kedves hölgy egyből ajánlotta a főnökét, beszéljük meg vele. Pár perc múlva ott is volt az osztályvezető.

Megtudtuk, hogy az általuk gyártott és forgalmazott saját márkás terméküként árult túrabakancsot városban nem lehet használni, sem gyalog, sem tömegközlekedési járművön, sem autóban, sem parkban, játszótéren, bevásárlóközpontban, sehol, csak túrázaskor. Elmondták garancia csak akkor van, ha rendeltetésszerűen használjuk, ami így nézz ki: Túrázni szeretnél. Felveszel egy "városi" cipőt, a Decathlonos túrabakancsod beteszed a hátizsákba. Beülsz az autódba/vonatra/buszra stb. elmész az erdő széléig, itt átcsereíheded a cipőd, végre felveheted hímes tojásként őrzött túrabakancsod, melynek a nehéz hegyi terepen, különleges igénybevétel esetén is "állnia kellene a sarat". Ha oly meggondolatlanul választod meg a túra utad, hogy sétád közben érintesz egy falut, akkor a falu határában vissza kell cserélned a cipőd, majd miután átértél rajta újabb csere. Mikor befejezted a túrát, leveszed a Decathlonos bakancsod és boldogan beülsz autódba a váltócipődben. Amennyiben bárhol máshol sétálsz, akkor egyáltalán nem hordhatod Quechua bakancsod, mert garanciavesztéssel jár.

Orromon, füleimen felfort agyvizem gőzei távoztak, mögöttem két biztonsági őr sorakozott fel. "Kissé" emelt hangon kérdeztem, hol vannak leírva ezek a garancia feltételek? Válasz : a termékek mellett a reklámtáblán. A mi esetünkben ez így hangzott: "Ajánlott, közepes szintkülönbségű hegyi túrákra, túraösvényeken bármely időben. Rendszeres használatra." Véleményük szerint ez azt jelenti, hogy garancia csak akkor érvényes, ha ennek megfelelően hordjuk a cipőt. Azaz Decathlonnál az Ajánlott= Csak erre van garancia! Félórát még vitatkoztunk, végül – mivel más lehetőségünk nem lévén - beírtunk a vásárlók könyvébe. A múlt héten meg is kaptuk az írásos választ: "Önök elmondása szerint egy túracipő volt, amit utcai használatnak tettek ki, így sajnos a garanciáját elvesztette."

Most már értjük miért adnak két év garanciát minden sajátmárkás termékükre: nincs az az ember aki azt az ő elképzelésük szerinti használatot be tudná tartani

(főképp, hogy a vevő nem is tudja, hogy a reklámtábla egyenlő a garancia feltételekkel), így valóságos garanciát egyáltalán nem vállalnak. Sajnos a fogyasztóvédelem csak a reklamálás adminisztrációs részének formai követelményeinek betartását vizsgálja. A Decathlonban ezzel vissza is élnek, aminek eredménye a végtelen hosszú panaszfelvétel a vásárlók könyvében, következmény nélkül.

Összefoglalva, nem tartom a Decathlon-t tisztességes vállalatnak. Nem hiszem, hogy bárki tudná, hogy a termékek mellé kifüggesztett figyelemfelhívó reklámtáblák egyben a garancia leírások is. A termék mellé semmilyen írásos leírást a termék használatáról és a garancia feltételeiről nem adnak. A szóban elmondott érvek a rendeltetésszerű használatról egyáltalán nem életszerűek. Ha az ember a gyerekekkel elmegy kirándulni pl. Normafa - János-hegyi libegő közötti szakaszra, kizárt, hogy bárki csak a normafai rétesboltnál adja a gyerekekre a túracipőt

és mielőtt felszállnának a libegőre visszacsereíhénék azt. Ilyen feltételek mellett felelősség nélkül, nyugodtan ígérhetnek 2 év garanciát a saját gyártású termékeikre.

Nem pár forintos kínai minőségű termékről van szó, legalább 1 szezon a gyerek lábán ki kellett volna szolgálnia, ami egy 10 ezer forintos gyermeklábbalítól elvárható, amit a legerősebb igénybevételű tevékenységhez fejlesztettek és gyártottak, azaz túrázáshoz! Egész reklamációs hozzáállásuk azt tükrözi, hogy nyugodtan lehet írogatni a vásárlónak, nekik kész válaszuk van, felelősség csak a vevőt terheli az esetek behatóbb tanulmányozására nincs is szükség!

Alkalmaztjuk ezt a helyszínen a termék különösebb vizsgálata nélkül meg tudja állapítani, és kimondani a varázsszót: "nem rendeltetésszerűen használták! A garancia nem érvényes! "

http://homar.blog.hu/2014/11/18/sajnaljuk_egyutt_az_utcai_hasznalatnak_kitett_decathlon_turacipo

(Index, 2014. november 18., kedd)

Jegybanki ajánlás online biztosításközvetítőknek

Nyilvános konzultációt és a biztosítási piaci érdekképviselőkkel való egyeztetést kezdeményezett az MNB az online biztosításközvetítői tevékenységhez kapcsolódó jegybanki ajánlás tervezetéről. Az ajánlás célja, hogy az ügyfelek valós igényüknek megfelelő biztosítást köthessenek, s ehhez alapos, szakszerű közvetítői tanácsokat, illetve könnyen összehasonlítható elektronikus ajánlatokat kapjanak.

Ajánlástervezetet jelentetett meg a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján (Jegybanki ajánlás online biztosításközvetítőknek) az elektronikus felületeken végzett biztosításközvetítői, illetve a személyes biztosítási értékesítést támogató internetes tevékenységhez kapcsolódóan.

A dokumentum közzétételével a jegybank nyilvános konzultációt kezdeményezett a várható szabályozásról, s ezzel párhuzamosan egyeztet a témáról az érintett érdekvédelmi szervezetekkel (Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége, Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége, Magyar Biztosítók Szövetsége) is. Ezt követően az ajánlás 2015. januárban jelenhet meg, s előírásainak alkalmazását március 1-jétől várja el a jegybank a biztosításközvetítői piaci szereplőktől.

Alapvető cél, hogy az ügyfelek az online alkuszi portálok segítségével is a valós szükségleteiknek megfelelő biztosítást köthessenek. Ezt megelőzően alapos, szakszerű közvetítői tanácsadásban részesüljenek, az általuk felkeresett elektronikus összehasonlító felületek egyszerű nyelvezetűek, átláthatók és egyértelműek legyenek, s a biztosítási szolgáltatások árán túl azok tartalmát is könnyen össze lehessen vetni.

Elvárás, hogy az elektronikus közvetítői információk ne legyenek félrevezetőek vagy a pénzügyi piacokba vetett bizalmat rombolók. Elvárható, hogy az ügyfelek az elektronikus felületeken könnyen tudják azonosítani mind az adott biztosításközvetítő adatait, mind az általa közvetített biztosítási típusokat. Törekedni kell arra, hogy az ügyfelek a piacon elérhető valamennyi meghatározó biztosítási termék összehasonlíthatóak. Valamelyik biztosító konstrukciójának, egyedi ajánlatának kiemelése, megkülönböztetése az adott termék ajánlásának, a biztosító megbízása alapján végzett közvetítésnek minősülhet, amely befolyásolhatja, torzíthatja az ügyfél döntését.

Összetett, egyedi ügyféligényeket kielégítő biztosítási termékeknél a jegybank elengedhetetlennek tartja az online mellett a szóbeli tájékoztatást is. Ezért a biztosítási ajánlatok véglegesítése előtt itt szükség van az ügyfelek szükségleteinek telefonos vagy személyes pontosítására. Mobiltelefonos alkalmazásokon való termék-összehasonlítás – az igényfelmérés, ügyfél-tájékoztatás terjedelmi korlátai miatt – csak egyszerűbb termékek (például utasbiztosítás) esetében célszerűek.

A jegybanki szabályozás azért szükséges, mert a technológiai fejlődéssel egyre hangsúlyosabbá válnak – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási piacon már meghatározóak – és dinamikusan változnak az elektronikus biztosításközvetítői felületek. A jelenlegi jogszabályok ugyanakkor a biztosításközvetítés általános kereteiről rendelkeznek, nem tartalmazznak külön szabályokat az elektronikus közvetítői tevékenységre. Ajánlásában az MNB a prudenciális iránymutatás mellett fogyasztóvédelmi elveket is megfogalmazott.

mfor.hu.

http://mfor.hu/cikkek/Jegybanki_ajanlas_online_biztositaskozvetitoknek.html

(mfor.hu, 2014. november 18., kedd)

A hiénák köztünk élnek

A kétes eszközökkel manipuláló cégek áldozatai éheznek az odafigyelésre

Termékbemutatókkal kapcsolatos visszaosságokra figyelmeztette a lakosságot az elmúlt időszakban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság. Mint ismeretes, a bemutatókat szervező cégek többségére kifejezetten jellemző, hogy az általuk legfőbb célpontnak tekintett idős emberek hiszékenységét vagy romló szellemi állapotát kihasználva folytatják a magyar népesség félrevezetésére, illetve megkárosítására irányuló tevékenységüket.

Azt gondolhatnánk, hogy ahhoz a hajdani időszakhoz képest, amikor is aranykorukat élték ezek az árubemutatók megtartására szakosodott cégek, mára már megkopott a varázsuk a lakosság körében. Az emberi naivitás azonban a jelek szerint állandó, így az ominózus rendezvények új - még inkább megtévesztő - formában, a régi, megszokott utaztatós verzió egyfajta mutációjaként napjainkban is aktívan jelen vannak társadalmunkban.

Sokak emlékei szerint a termékbemutatós átverések őse egy autóbuzos kirándulásra invitáló meghívó formájában érkezett egykor a postaládánkba és az életünkbe. Az utat térítésmentesen, esetleg nevetségesen jutányos összegért ajánlották az emberek figyelmébe, és jellemzően ajándékot és ingyen ebédet is kínáltak hozzá. Azt még persze senki nem sejtette annak idején, hogy a kirándulás nem az adott régió természeti szépségeiben való elmerülést, hanem a pénztárcák tartalmának lepasztását segítette leginkább. A minimum négy, de nem ritkán hét-nyolc órás előadásokra azért kellett egyébként lakhelyüktől minél messzebbre „elzsupolni” az utasokat, hogy azok ne tudjanak meglépni onnan az első adandó alkalommal.

- Valóban hosszú órákon át agitáltak minket, és mindösszesen háromnegyed órát adtak városnézésre, meg tizenöt percet az ingyen ebéd elfogyasztására, aztán vittek is vissza minket a terembe egy újabb négyórás „kiképzésre” - mesélte az árubemutatók egykori látogatója, aki ma már annyira szégyelli, hogy valaha is részt vett ilyen rendezvényeken, hogy még a keresztnévét sem volt hajlandó az olvasók elé tárni.

Az ingyenes ajándék és ebéd azonban vele ellentétben mások számára elegendő csáberőt jelentett: egyikük meg is írta valamelyik termékbemutatós csalásokkal foglalkozó fórumon, hogy mindezen előnyök mellett bizony még az otthoni fűtésköltségekből is jelentősen lefaraghatott a termék bemutatók ideje alatt, igaz, vásárolni soha semmit nem vásárolt. Azt pedig mások is észrevették, és persze ki is használták, hogy mivel ezeken az utakon régebben tömegével vettek részt az emberek, a közönség hátsó soraiban ülöknek olvasgatniuk, rejtvényt fejteniük, sőt kedvező fényviszonyok esetén még akár varrogatniuk is lehetett.

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság szóvivője azonban kihangsúlyozta: ez a taktika azért még napjainkban is létezik: a cégek részéről felkínált számtalan előnnyel - amit az ingyenes út, potya ebéd és gratisz ajándék jelent - tudatosan azt az érzetet akarják beletáplálni a résztvevőkbe, hogy nekik ezt a sok kedves gesztust vásárlás formájában viszonzni kell. A probléma pedig ott kezdődik, hogy ezek az erőszakos tónusban reklámozott termékek többnyire silány minőségűek, viszont irreálisan magas áron kerülnek árusításra.

Az előadók többórás meggyőzőkampányának köszönhetően azonban a lekötözött potenciális vevők ma is igen hamar valódi vásárlókká válnak, és - ami utólag még nagyobb baklövésnek bizonyul - olvasatlanul aláírnak mindent, amit ezek a cégek eléjük tesznek, illetve, ha valamit nem értenek, akkor kizárólag a szóban elhangzottakra hagyatkoznak.

Köztudomású, hogy a szóbeli dolgokat utólag már nagyon kevés eséllyel lehet adott esetben bizonyítani, ha netán reklamációra kerülne a sor. A vevők által utólag emelt kifogások száma pedig kiugróan magas, mivel a megvett termék minősége igen sok esetben nem megfelelő, vagy a kérdéses áru mégsem fejtí ki az ígért hatást. Ezért aztán mindenkit arra biztatnak a fogyasztóvédők, hogy olvassák végig az összes dokumentumot, amit majd szignózniuk kell, és nyugodtan hozzanak

magukkal néhány megfontolt és racionálisan gondolkodó ismerőst vagy családtagot, akik szükség esetén lebeszélhetik őket a vásárlásról, vagy éppen megerősíthetik őket döntéseikben.

Ugyanezeket az irányelveket kell követnünk akkor is, ha a termékbemutatók legújabb, továbbfejlesztett változataiba sikerül belefutnunk. Manapság ugyanis személyre szabott, lezárt borítékban elhelyezett meghívókkal, a nyílt utcán történő leszólításokkal, illetve telefonos megkeresésekkel támadnak az ominózus cégek, és ingyenes egészségnapoknak, egészségügyi szűréseknek, nem utolsósorban pedig térítésmentesen felkínált állapotfelméréseknek álcázva akarják ledugni a torkunkon esztelen költségekre csábító többórás kampányaikat.

Egy-egy ilyen alkalommal jellemzően el is végzik a beígért vizsgálatokat, sőt egy egészségügyi elváltozást észrevételező diagnózis is születik, amely természetesen azonnal helyrehozható a helyben megtalálható és megvásárlásra kínált gyógyászati eljárások, termékek valamelyikének segítségével. Az NFH-hoz érkezett panaszok és az utánuk indult eljárások az esetek felében azonban arra engednek következtetni, hogy ezek a tárgyak egyáltalán nem váltják be a vásárlók hozzájuk fűzött reményeit.

Netes fórumokon pedig mindenki találkozhat olyan bejegyzésekkel, melyek arról adnak számot, hogy ezeket a vizsgálatokat sokszor önmagukat doktorként bemutató, ugyanakkor kifejezetten műveletlen benyomást keltő, alapvető nyelvtani hibákat gyakorta ejtő álorvosok tartják, sokan azonban még így is bedőlnek nekik, az idős korú célkorosztály ugyanis érthető módon mindent igyekszik megtenni egészségi állapotának javítása érdekében, főként ha mások elhitetik vele, hogy az erősen romló tendenciát mutat.

Egy másik, erkölcsileg megint csak erősen kifogásolható eljárás alkalmazói már nem is fárasztják magukat többórás prezentációkkal. Egyszerűen azzal a kéréssel szólítják meg a kiszemelt áldozatot, hogy válaszoljon néhány általuk feltett egészségügyi kérdésre. Kipróbált tény, hogy ilyenkor bármit mondunk, minden választ jónak fogadnak el, majd később arról értesítenek bennünket, hogy nyertünk, és nyereményünk átadása céljából felkeresnek minket a lakásunkon. Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivőasszonya ezzel kapcsolatban elmondta, bejelentések támasztják alá, hogy ilyenkor akár az is előfordulhat, hogy egy üres dokumentumot íratnak alá az emberekkel, és csak később derül ki, hogy voltaképpen adásvételi szerződést szignóztattak velük, a gyanútlan személyek tehát gyakorlatilag nem megnyerték, hanem megvásárolták az ígért nyereményt.

Ilyen és ehhez hasonló esetekben pedig azzal is számolnunk kell, hogy a csaláson kapott cégeket gyakorta nem lehet utólag megkeresni. Egy régi trükk szerint ugyanis a frissen bejegyzett cég a lebukást követően még a tényleges bejegyzés megtétele előtt felszámolódik. Egy újfajta trend alapján a termékbemutatók szervezői egy olyan külföldi céggént jelennek meg nálunk, amelynek egy postacímen kívül nincsen más elérhetősége, egyetlen nyom, melyen elindulhatunk, az a - jellemzően - szálloda, ahol rendszeresen bemutatóznak. Csakhogy amint arról egy károsult az interneten beszámolt, arra is akad példa, hogy ezek a hotelek bűnrészesként viselkednek, azaz semmi adatot és kontaktot nem hajlandók megadni a velük szerződésben álló cégről.

Kedvező hír azonban, hogy több változás is történt a termékbemutatók jogi szabályozásában, hiszen a vállalkozásokat - a bemutatót megelőzően - a jegyző felé bejelentési kötelezettség terheli; a koruk, hiszékenységük miatt kiszolgáltatott fogyasztókat érintő jogsértések esetén pedig a fogyasztóvédelmi hatóság kötelező bírságot szab ki. Mindemellett szükséges kiemelni, hogy a fogyasztók és a vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 2014. június 13-án hatályba lépett 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet szerint a fogyasztó a termék átvételének napjától számított 14 napon belül - indoklás nélkül - elállási jog illeti meg.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben a bemutató helyszíne nem a cég székhelye, illetve telephelye (és legtöbbször nem az), a fogyasztónak legkésőbb a termék átvételétől számított 14 napon belül jeleznie kell az elállási szándékot kifejező nyilatkozatát, melyet a vállalkozás köteles tudomásul venni, és a teljes vételárat visszafizetni. Persze egyes termékbemutatókat szervező cégek igyekeznek kibújni az elállási jog elfogadása alól. Ilyenkor ellentételezésként kötbért próbálnak fizettetni, esetleg másfajta fizetési kötelezettség alá akarják vonni a fogyasztót, legtöbbször pedig - mivel a nagy összegű vásárlásoknál gyakran hitelszerződést is kötnek - arra hivatkoznak, hogy a hiteligenylési folyamat már elindult, ezért nem lehet elállni. Ez azonban természetesen nem fedi a valóságot, sőt ha az elállási jogával él a fogyasztó, azzal egyidejűleg a hitelszerződést is felbontja.

Az elállási jog egészen pontosan azt a célt szolgálja, hogy a vásárló a termék kipróbálása közben győződjön meg arról, hogy szüksége van-e a termékre, ezért ennek érvényesítése nem tehető attól sem függővé, hogy például a fogyasztó megtartotta-e a termék csomagolását, vagy kibontotta azt. Fülöp Zsuzsanna hangsúlyozta, ha futár vagy szállító viszi ki a terméket, az ő jelenlétében győződjön meg róla, hogy a megrendelt termék van-e a dobozban, illetve, hogy a szállítólevélre írtak egyeznek-e azzal, amit megrendeltek. Ha a vásárló valamilyen eltérést tapasztal, akkor a szállítóval jegyzőkönyvben kell ezt rögzítenie ahhoz, hogy a későbbi viták elkerülhetőek legyenek.

Amíg azonban ezek a fogyasztókat segítő intézkedések és információk nem lesznek mindenki számára közismertek és elérhetőek, addig nekünk magunknak kell felvilágosítani minderről a kétes eszközökkel manipuláló cégek legfőbb áldozatait, akik egy árubemutatókon dolgozó agitátor szerint éheznek az odafigyelésre, és emiatt gyakorlatilag bármire rávehetőek. És akik remélhetőleg annyira felháborodnak majd az iménti kijelentésen, hogy végérvényesen jegelik vásárlási szándékukat az arra érdemtelen cégek által meghirdetett rendezvényeken.

Ráth Orsolya

(Magyar Demokrata, 2014. november 19., szerda, 48-49. oldal)

Jegybanki ajánlás online biztosításközvetítőknek

Nyilvános konzultációt és a biztosítási piaci érdekképviselőkkel való egyeztetést kezdeményezett az MNB az online biztosításközvetítői tevékenységhez kapcsolódó jegybanki ajánlás tervezetéről. Az ajánlás célja, hogy az ügyfelek valós igényüknek megfelelő biztosítást köthessenek, s ehhez alapos, szakszerű közvetítői tanácsokat, illetve könnyen összehasonlítható elektronikus ajánlatokat kapjanak.

Ajánlástervezetet jelentetett meg a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján (Jegybanki ajánlás online biztosításközvetítőknek) az elektronikus felületeken végzett biztosításközvetítői, illetve a személyes biztosítási értékesítést támogató internetes tevékenységhez kapcsolódóan.

A dokumentum közzétételével a jegybank nyilvános konzultációt kezdeményezett a várható szabályozásról, s ezzel párhuzamosan egyeztet a témáról az érintett érdekvédelmi szervezetekkel (Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége, Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége, Magyar Biztosítók Szövetsége) is. Ezt követően az ajánlás 2015. januárban jelenhet meg, s előírásainak alkalmazását március 1-jétől várja el a jegybank a biztosításközvetítői piaci szereplőktől.

Alapvető cél, hogy az ügyfelek az online alkuszi portálok segítségével is a valós szükségleteiknek megfelelő biztosítást köthessenek. Ezt megelőzően alapos, szakszerű közvetítői tanácsadásban részesüljenek, az általuk felkeresett elektronikus összehasonlító felületek egyszerű nyelvezetűek, átláthatók és egyértelműek legyenek, s a biztosítási szolgáltatások árán túl azok tartalmát is könnyen össze lehessen vetni.

Elvárás, hogy az elektronikus közvetítői információk ne legyenek félrevezetőek vagy a pénzügyi piacokba vetett bizalmat rombolók. Elvárható, hogy az ügyfelek az elektronikus felületeken könnyen tudják azonosítani mind az adott biztosításközvetítő adatait, mind az általa közvetített biztosítási típusokat. Törekedni kell arra, hogy az ügyfelek a piacon elérhető valamennyi meghatározó biztosítási termék összehasonlíthatóak. Valamelyik biztosító konstrukciójának, egyedi ajánlatának kiemelése, megkülönböztetése az adott termék ajánlásának, a biztosító megbízása alapján végzett közvetítésnek minősülhet, amely befolyásolhatja, torzíthatja az ügyfél döntését.

Összetett, egyedi ügyféligényeket kielégítő biztosítási termékeknel a jegybank elengedhetetlennek tartja az online mellett a szóbeli tájékoztatást is. Ezért a biztosítási ajánlatok véglegesítése előtt itt szükség van az ügyfelek szükségleteinek telefonos vagy személyes pontosítására. Mobiltelefonos alkalmazásokon való termék-összehasonlítás - az igényfelmérés, ügyfél-tájékoztatás terjedelmi korlátai miatt - csak egyszerűbb termékek (például utasbiztosítás) esetében célszerűek.

A jegybanki szabályozás azért szükséges, mert a technológiai fejlődéssel egyre hangsúlyosabbá válnak - a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási piacon már meghatározóak - és dinamikusan változnak az elektronikus biztosításközvetítői felületek. A jelenlegi jogszabályok ugyanakkor a biztosításközvetítés általános kereteiről rendelkeznek, nem tartalmazznak külön szabályokat az elektronikus közvetítői tevékenységre. Ajánlásában az MNB a prudenciális iránymutatás mellett fogyasztóvédelmi elveket is megfogalmazott.

<http://euroastra.hu/node/85658>

(euroastra.hu, 2014. november 19., szerda)

Az MNB-t és az OBA-t is érintő változások jönnek

Az Országgyűlés keddi ülésén többek között az egyes pénzügyi tárgyú törvények betétbiztosításra vonatkozó módosításáról is szó esett, ahol Orbán Gábor államtitkár foglalta össze a fontosabb változásokat. Az új törvényjavaslat számos változást hoz az OBA eddigi működésében és forrászerzési lehetőségeiben, valamint a hazai tőkepiaci szabályozásba is elemek kerültek be.

Orbán Gábor, a Nemzetgazdasági Minisztérium államtitkára kiemelte, hogy az új hitelintézeti törvény januári hatályba lépése óta számos változás történt és a bankokat érintő szabályozás azóta is folyamatosan alakul. Ehhez kapcsolódik a mostani módosítás is, amelynek legfontosabb eleme betétbiztosításra vonatkozik. Nagyon fontos, számos modernizációs, ügyfélbarát és fogyasztóvédelmi intézkedéseket tartalmaz a javaslat - emelte ki az államtitkár, aki emlékeztetett arra is, hogy ha az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) forrásai nem elegendőek a fizetéképtelenné vált hitelintézet betéteseinek kártalanítására az alap készfizető állami kezesség mellett hitelt is felvehet, és kötvényt bocsáthat ki. Kizárják ugyanakkor a kártalanításból a hitelintézetek által kibocsátott kötvényjellegű értékpapírokat. Az új szabályok módosítják a betétbiztosítás alá tartozó betétek körét, és az OBA finanszírozására vonatkozó rendelkezéseket is. A javaslat módosítja a díjfizetésre vonatkozó szabályokat, hogy az alap pénzeszközei arányban legyenek az alap kötelezettségeivel.

Az OBA vagyonának 2024-re el kell érnie a kártalanítási kötelezettség alá eső betétek 0,8 százalékát. A módosítás alapján a betétbiztosítást kiterjesztik az 500 ezer eurónál kisebb éves költségvetéssel bíró önkormányzatok betéteire is - közölte.

Orbán Gábor kiemelte: arra is kitér az indítvány, milyen esetekben lehet hosszabb a kártalanítási idő az előírtnál, példaként említette ha a betét jogvita tárgyát képezi. A javaslat fokozott hangsúlyt fektet a betétesek jogtájékoztatására, melléklet tartalmazza a formanyomtatvány tartalmi elemeit. A betéttel rendelkező fogyasztóknak is évente egyszer rendelkezésére kell ezt bocsátani - közölte.

Másik változás a tőkepiaci szabályozását érinti - mondta, hozzátéve: az uniós egységes piac miatt fontos, hogy állják a versenyt és erősödjön a hazai tőkepiac, megfeleljenek az uniós jogszabályoknak. A módosítások a központi értékpapír-nyilvántartást és központi értéktárat érintik, segítve az értékpapír kiegyenlítési folyamatok zavartalanságát. A javaslat több lényegi változást tartalmaz továbbá a felügyeleti biztosra vonatkozóan, például a kirendelhető személyek köre módosul, s az MNB felügyeleti jogkört ellátó munkavállalója is kirendelhető lesz.

http://www.portfolio.hu/finanszirozás/bankok/az_mnb-t_es_az_obat_is_erinto_valtozasok_jonnek.206688.html

(Portfólió.hu, 2014. november 19., szerda)

A kgfb-díjhirdetések miatt bírságolt az MNB

Csak kisebb szabálytalanságokat talált az MNB a biztosítók naptári évfordulós kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) díjhirdetéseinek átvizsgálása során.

A jegybank határozatban kötelezte az MKB Általános Biztosító Zrt.-t díjtarifája egy pontjának újbóli meghirdetésére, s fogyasztóvédelmi vizsgálatot indít két biztosítónál annak áttekintésére, hogy azok a meghirdetett tarifa alapján állapítják-e meg díjaikat.

A 2014 végi kampányban mind a 15, a piacon lévő biztosító hirdetett meg jövő év január 1-jétől hatályos díjtarifát. A hirdetések gyakorlat javult, de apróbb pontatlanságokat még korrigálni kell a piaci szereplőknek - állapította meg az MNB, amely fogyasztóvédelmi és prudenciális szempontból is átvizsgálta a biztosítók friss kgfb díjhirdetéseit, illetve az elektronikus biztosítási alkuszi portálokat.

A mintegy 4,5 millió darab kgfb szerződés több mint 50 százaléka változatlanul december 31-i évfordulós, így az ezekkel kapcsolatos díjhirdetések áttekintése kiemelt jegybanki feladat. Az év végi kampányt megelőzően 2014-ben a biztosítók összesen 45 alkalommal hirdettek új díjtarifát. Az elmúlt félévben ezek kapcsán felügyeleti probléma nem merült fel.

A jegybank határozatban kötelezte az MKB Általános Biztosító Zrt.-t, hogy a határozat kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül hirdessen olyan kgfb díjtarifát, amelyben a Személygépkocsikra kötött (határozatlan idejű, nem oldtimer) KGFB szerződések díjai új szerződésekre fejezet összhangban van a Szállítható személyek száma szorzók táblázatával. A mostani díjtarifa alapján ugyanis nem állapítható meg egyértelműen az egyedi szerződés díja.

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárást indít két biztosítónál annak áttekintésére, hogy azok meghirdetett díjtarifáik szerint állapítják-e meg díjaikat. A jegybank emellett 13 biztosító számára vezetői levélben hívta fel a figyelmet a díjhirdetések kapcsán kijavítandó kisebb hibákra.

Az MNB kommunikációs kampányt indít a fogyasztók számára a gépjármű-biztosításokkal - kgfb és casco - kapcsolatos legfontosabb tudnivalók megismertetésére. Ennek keretében a jegybank megjelenteti honlapján a gépjármű-biztosításokról szóló Pénzügyi navigátor füzetét, részletes tájékoztatást tett közzé a kgfb-vel kapcsolatos legfontosabb határidőkről, ügyfélteendőkről, illetve támogatja a Civil hálóban résztvevő nonprofit fogyasztóvédelmi szervezetek ezzel kapcsolatos tájékoztatási akcióit.

http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/a_kgfb-dijhirdetesek_miatt_birsagolt_az_mnb.589799.html

(Napi.hu, 2014. november 19., szerda)

Mintaszerződéssel segíti tagjait a MUISZ

A piaci szabályok átalakulásának egyik legjobban kitett köre, a turizmus iparág egyik legváltozékonyabb környezetben tevékenykedő alanyai az utazási irodák.

A turisztikai termék, az attrakciók, programok, szálláshelyek, közlekedés értékesítési közegében továbbra is kiemelkedő fontosságú utazási irodáknak nemcsak a piaci változásokhoz, hanem a piac szabályozási változásaihoz is alkalmazkodniuk kell. A jó alkalmazkodás az életbenmaradást és a piaci sikert is előmozdítja.

Ehhez kíván hozzájárulni a MUISZ azzal, hogy a gyorsan változó jogszabályi környezetben segítséget, minta szerződésszöveget készített tagszervezetei részére - első körben az utazásszervezők és az utazásközvetítők számára.

A PTK-t, továbbá a távollevő szerződő felek szerződéseit érintő változások (ezek közé tartoznak az online foglalások) próbatét elé állították az utazási irodákat is, akiknek eddigi - többnyire "ügynöki szerződés", illetve "megbízási szerződés" elnevezésű - megállapodásaikat át kellett írniuk, az új jogi követelményekhez kellett (volna) igazítaniuk. A MUISZ egy mintaszerződés készítésével ezt könnyíti meg tagszervezeteinek, jogszerűségében szavatolt - a tagoknak nem kötelező, sőt akár részleteiben bővíthető - szövegezés készítésével.

E munkát a Szövetség Etikai és Jogi, továbbá Utazásszervezési és Közvetítői Bizottsága dr. Fűri Mihályné vezetésével egy szakértő iroda, az SOS Tanácsadó Iroda - karsaiconsulting.hu - együttműködésében készítette. Az anyag szándékolt célkitűzése volt, hogy a szerkesztők vegyék figyelembe az érintett felhasználók (túraszervezők és -közvetítők) sokszor harsányan eltérő érdekeit, s ezeket egyeztetve, kiküzdve integrálják az anyagban, mintegy a leendő szerződésekben védelmet biztosítva mindkét félnek, egymás iránt fennálló üzleti aggodalmaikkal kapcsolatban. Nem titok ugyanis, hogy a közvetítők aggódnak, és gyakran panaszoznak, hogy egyes utazásszervezők etikátlanul magukhoz terelik az utast, utazásszervezők pedig azt, hogy a közvetítők rúlnak az utasbefizetésekre. A szöveg ezekre az esetekre is tartalmaz passzusokat.

A hazai utazási piac érdeme, hogy - szemben egyes európai országokkal - a magyar utazási szakma saját tőkéből és tehetségéből felvonultat erős túraszervezőket, akik a multinacionális cégek mellett még erősen versenyben vannak. Érték, hogy a hazai piaci vállalkozók is - mind a mai napig nélkülözve IT pályázati forrásokat, amelyeket pedig más országokban élveznek - belépett az online piacra is. Világos, hogy a szakmának és a költségvetésnek is fontos, hogy az utazókat ne a világhálón talált kétes ajánlatok csábítsák el, hanem az életben maradó, adózó hazai vállalkozóknál foglalják le külföldi utazásaikat, a beutazást illetően pedig a külföldi irodák ne lépjék át a hazai beutaztatókat, direktben keresve a szolgáltatókat.

A MUISZ ezért is keresi a hazai irodák szakmai erősítésének módjait, s ezek egyike a mintaszerződés.

Ezt az erős utazási piacot kívánjuk erősíteni azzal, hogy első lépésben a B2B szerződést készítettük el a csomagok értékesítésére szűkítve (kiutazási és belföldi utazásközvetítés). A korszerű, fogyasztóvédelmi színvonalas utazási értékesítés további pillére az utassal kötendő Utazási Szerződés, az ÁSZF mintaszövegének elkészítése. Azonban a szabályozási környezet újabb változás előtt áll: Új EU Irányelv a 310/1990 Irányelv után negyedszázaddal, új EU jogszabály van születőben, így a 281/2008 Kormányrendelet is módosulni fog, addig a minta ÁSZF-et nem érdemes elkészíteni.

Mint már arról a szaksajtó cikkezett, az EU direktíva céljai világosak: az utazási irodai szolgáltatások körében növelni a fogyasztó védelmét, egyrészt megadni a fogyasztói védelmet a hagyományos csomagok, a dinamikus csomagolt és így csomaggá lett szolgáltatások körében, másrészt a csomagoknak nem nyilvánított "kapcsolódó utazási szolgáltatások" körében is korlátozott védelmet nyújtani és főleg az utazási iroda által a fogyasztó számára világossá tétetni ezek különbségét és a védelmek körét stb.

A teljes EU Irányelv szövege és szerkezete hasonló lesz a hazai 281/2008 (XI.28)-as hazai kormányrendeletéhez, szabályozva, hogy mit köteles a szervező, illetve közvetítő iroda a tájékoztatás, a jelentkezés, a szerződés teljesítés során kötelező szabály szerint megtenni.

Felmerül még a kérdés: a MUISZ mintaszerződés nem jelent-e uniformizálást? A válasz igen is és nem is. Igen, mert a minőség érdekében egységesítést javasol a MUISZ, de nem is, hiszen a tagszervezetek szabadon döntenek a szöveg használata vagy mellőzése tekintetében.

Karsai Árpád, turisztikai tanácsadó

http://www.turizmusonline.hu/cikk/mintaszerzodesselel_segiti_tagjait_a_muisz

(turizmusonline.hu, 2014. november 19., szerda)

Így tesztelik a gyerekjátékok veszélyességét

A TVE képes, videós beszámolója a Fogyasztóvédelmi Hatóság tesztlaborjából.

A kisgyerekkor maga a veszélyes üzemmód, jobb nem súlyosítani veszélyes játékokkal. Ezeket próbálja meg kiszűrni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tesztlaborja.

Veszélyforrás 1: túl kicsi alkatrészek

Ha egy játék kicsi alkatrésze ebbe a mérőműszerbe belefér, az túl veszélyes a kisgyerekek számára, mert könnyel lenyelhetik, és fulladást okozhat.

Veszélyforrás 2: leváló alkatrészek

Ha a játékra nem megfelelően rögzítik az apró részeket, ezek leválhatnak, vagy a gyerekek egyszerűen leszedik, és ha lenyelik, fennáll a fulladás veszélye.

Itt azt teszteli az NFH, hogy a plüssnyuszi gombszeme a helyén marad-e, ha egy gyerek eredjének megfelelő erővel elkezdik kitépni a helyéről.

Veszélyforrás 3: rossz termékkialakítás

A gyerekjátékokat is úgy kell kialakítani, hogy megfeleljenek az alapvető funkciójuknak, és ne legyenek balesetveszélyesek. Például, egy triciklinek bírnia kell a hepe-hupás utat, és nem szabad, hogy egy bukkanó miatt orra essen vele a gyerek.

Igy teszteli az NFH, hogy mi történik, ha egy átlagos súlyú kisgyerek lendületből ráhajt egy bukkanóra.

Itt pedig megmérték, hogy mekkora súlyt bír el a gyerekhinta.

Veszélyforrás 4: túl jó a termék

A legtöbb kisfiú kedveli a lövöldözős játékokat, ám ha túl erősen lő a lövedék, könnyen balesetet okozhat.

A játékpuskák lövéserejét egy erre kialakított szoftverrel méri a Fogyasztóvédelmi hatóság.

<http://tudatosvasarlo.hu/cikk/igy-tesztelik-gyerekjatekok-veszelyesseget>

(tudatosvasarlo.hu, 2014. november 19., szerda)

Fogyasztóvédők vásárokon, rendezvényeken

A fogyasztóvédelem nem a büntetésre, hanem a megelőzésre törekszik - mondta Szilágyi Ildikó, a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője.

A Szombathelyi Őszi Kirakodó Vásár előtt például tájékoztatták a szervezőket arról, hogy ellenőrizni fognak, és hogy mit fognak vizsgálni. A vásáron az ellenőrök ugyan találtak kisebb hiányosságokkal (nem volt feltüntetve az ár, a vállalkozás neve), de blokkot mindenütt kaptak. Az ellenőrök felszólították a kereskedőket a hibák kijavítására, és később ezt le is ellenőrizték. A fogyasztóvédők a jövőben még szorosabban együtt fognak működni a vásárszervezőkkel főleg annak érdekében, hogy az illegális kereskedőket kiszűrjék? - mondta el Szilágyi Ildikó.

<http://vaol.hu/gazdasag/ki-arul-es-mennyiert-1660922>

(vasnepe.hu, 2014. november 19., szerda)

Továbbképzik a könyvelőket

Hunyor Erna

A versenyhivatali eljárások kétharmada a kis- és közepes cégek (kkv) ellen folyik, ennek legfőbb oka az, hogy a vezetőik nem ismerik a versenyjogot - mondta Tóth András, a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) elnökhelyettese a versenyjogi megfelelésről rendezett konferencián tegnap. Kifejtette, a versenyhivatal által elmarasztalt kisvállalkozások egyharmada csődbe megy egy éven belül, mivel a fizetendő büntetés megroppantja őket. Mivel a cégvezetők jogi tanácsokat is a könyvelőjüktől kérnek, a versenyhatóság az ő képzésükkel viszi közelebb a versenyjogi követelményeket a kkv-khoz - tette hozzá az elnökhelyettes. A cégvezetők másik jogi tájékozódási forrása az internet, ezért a Gazdasági Versenyhivatal ott is jelen van képzési, felvilágosító programjával - mondta. Tóth András felidézett egy európai uniós felmérést, amely szerint a magyar megkérdezettek elutasították a versenyt - következésképpen a piacgazdaságot -, és főként az állam

szerepvállalását favorizálták. Úgy vélekedett, a versenyjog fontossága e megközelítés miatt sem ivódott be a köztudatba.

(Magyar Hírlap, 2014. november 21., péntek, 10. oldal)

GVH: a versenyjogi megfelelés nem csupán jogszabályi kérdés

Kartellezés A cégvezetők 22 százaléka nem hallott a versenytörvény rendelkezéseiről azon összefoglaló szerint, amelyet Gazdasági Versenyhivatal (GVH) adott ki az e tárgyban rendezett konferenciájáról. A rendezvényen Tóth András, a hivatal versenytanácsának elnöke kiemelte, hogy a kkv-k vezetőinek alacsonyak a versenyjogi ismereteik a közvélemény-kutatások alapján. Ez okozhatja azt, hogy a GVH kartellügyi és fogyasztói eljárásainak több mint 70 százaléka éppen a kkv-kat érinti. Bíró Ferenc az Ernst & Young Tanácsadó Kft. Fraud Investigation & Dispute vezetője ennek kapcsán hangsúlyozta, hogy a különböző megállapodások megkötése, aláírása nem történhet meg a versenyjogi compliance szempontjainak figyelmen kívül hagyásával, mert az a vertikális, illetve horizontális irányú megállapodások kockázatát is magában hordozza. A versenykorlátozó megállapodások felismerése, elkerülése a megállapodások kockázatainak tudatosításával, oktatással segíthető elő. Fekete Zoltán a Magyar Márkaszövetség főtitkárának szerint az érdekvédelmi szektor szereplőinek is tisztában kell lenniük tevékenységük versenyjogi korlátaival. A szakmai érdekvédelem nem mehet a jogszerűség rovására, mert ennek súlyos anyagi szankciói és morális következményei lehetnek. A márkaszövetség a tagvállalatai érdekeit hatékonyan, ugyanakkor jogkövető módon képviseli. Tevanné Südi Annamária, a GVH főtitkára kiemelte, hogy a versenyjogi megfelelés nem pusztán jogszabályi kérdés, hanem egy attitűd. A megfelelés a gazdasági versenyt szabályozó törvények és normák vállalati gyakorlatba ültetését és követését jelenti. Ehhez szükséges szemléletváltás és kultúraváltás. Ennek érdekében indította el a versenyhivatal 2012-ben a Tiszta verseny, tiszta nyereség szlogennel a megfelelési kampányát.

(Világgazdaság, 2014. november 21., péntek, 8. oldal)

A fogyasztóvédelem nyílt nappal csatlakozott a Tudomány Ünnepehez

Fogyasztóvédelem a kémcsövek és műszerek tükrében címmel laboratóriumi nyílt napot tart a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság csütörtökön, először csatlakozva a Magyar Tudományos Akadémia (MTA) Magyar Tudomány Ünnepe rendezvénysorozatához. Koszorús László, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára a program megnyitásként a Nemzeti Közszolgálati Egyetem hallgatóival folytatott beszélgetésen hangsúlyozta a fogyasztóvédelem jelentőségét, és abban a hatóság és a fogyasztói tudatosság szerepét. Fülöp Zsuzsanna, az NFH szóvivője bemutatta a hatóság munkáját, és egyebek között elmondta, hogy tavaly 13 ezer élelmiszeripari és 10 ezer mechanikai laboratóriumi vizsgálatot végeztek, 266 veszélyes termék forgalmazását tiltották meg. A hatóság tájékoztatása szerint a rendezvényen a résztvevők megismerhetik az NFH mechanikai és villamos laboratóriumának munkáját, ahol a szakemberek bemutatják - többek között - a lövedékes játékok vizsgálatának mechanizmusát, az élelmiszer és vegyipari laboratóriumban az érdeklődők megnézhetik a vizsgálati módszereket. A nyílt napon a hatóság meghosszabbított ügyfélfogadási időben fogadja az érdeklődőket, és lehetővé teszi az ékszerek nikkeltartalmának, valamint a síszemüvegek UV-szűrőképességének ingyenes bevizsgálását.

<http://orientpress.hu/136066>

(orientpress.hu, 2014. november 20., csütörtök)

Számlavezetés miatt bírságolták a Raiffeisent

A Magyar Nemzeti Bank hatmillió forintra megbírságolta a Raiffeisen Bank Zrt.-t az ügyfélszámlák vezetésével kapcsolatban feltárt szabálytalanságok miatt - közölte a jegybank.

Tájékoztatásuk szerint célvizsgálatot végeztek a Raiffeisen Bank Zrt.-nél annak megállapítására, hogy a hitelintézet betartja-e az ügyfélszámla vezetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

Közleményében az MNB kiemelte: az ügyfélszámla korlátozott rendeltetésű pénzeszámlának számít, amely nem funkcionálhat fizetési számlaként, hiszen azt pénzforgalmi szolgáltatónak nem minősülő intézmények - például befektetési vállalkozások - is vezethetik a befektetési szolgáltatással kapcsolatos pénzeszközök kezelésére.

A Raiffeisen Bank az ügyfélszámlái kapcsán belső szabályzatában rögzítette, hogy azokon kizárólag a hitelintézet befektetési szolgáltatási tevékenysége és kiegészítő szolgáltatásai körébe tartozó ügylethez kapcsolódó pénzforgalom bonyolítható le. A jegybank a vizsgálat során ennek ellenére a kiválasztott ügyfelek közel felénél az ügyfélszámla-vezetéssel kapcsolatos szabálytalanságokat állapított meg.

Az érintettek ügyfélszámláin ugyanis számos esetben nem befektetési szolgáltatási és kiegészítő szolgáltatási tevékenységből származó pénzeszközökhöz kapcsolódó pénzforgalmat bonyolítottak. Olyan pénzeszközöket fizettek ki, illetve utaltak át róluk összesen mintegy 900 millió forint összegben, amelyek nem befektetési szolgáltatás vagy árutőzsdei szolgáltatás igénybevételéből vagy értékpapír hozamából, elidegenítéséből származtak - írja közleményében az MNB.

Megállapították, hogy a vizsgált tranzakciók többségében igen rövid idő - esetenként csupán pár perc - telt el az ügyfél saját fizetési számlájáról ügyfélszámlájára történő átvezetésre, majd az átvezetett összegnek az ügyfélszámláról történő kifizetésre, átutalásra vonatkozó ügyfélrendelkezések között. Egyes ügyfelek befektetési szolgáltatási tevékenységet az ügyfélszámla megnyitása óta eltelt időszakban egyáltalán nem, vagy csak minimális ügyletkötés lebonyolítva vettek igénybe, ennek ellenére ügyfélszámlájukról - a fentieknek megfelelően - több alkalommal történt kifizetés.

A jegybank magas kockázatúként értékelte a Raiffeisen Bank belső szabályzatában foglaltakat sértő gyakorlatát, azaz az ügyfélszámlák nem rendeltetésszerű használatát, ezért a történetek miatt hatmillió forint összegű bírság megfizetésére kötelezte a hitelintézetet - közölte a Magyar Nemzeti Bank.

<http://www.napigazdasag.hu/cikk/28969/>

(napigazdasag.hu, 2014. november 20., csütörtök)

FVA heti sajtószemle összeállítás
www.fogyasztovedelem.hu