

Fogyasztóvédő Alapítvány Heti sajtószemle 2014. 50. hét

Fogyasztóvédelem: van joga hozzá!

Nem működött, rossz a méret, nem tetszett? - így kezdődik az ünnepekkor a legtöbb fogyasztóvédelmi történet; amely olykor nem csak pillanatnyi bosszúságot okoz, hanem a kereskedővel folytatott kálváriává is kinőheti magát.

CSEREBERE Az ember elkezd keresni a blokkot, a jótállási jegyet (jó esetben meg is van), hóna alá csapja az árut, a boltban mégis közlik vele: ezt bizony nem cseréljük, mert akciós volt, mert nem rendeltetészerűen használta, mert nincs meg az eredeti csomagolása, mert nem bontatlan és így tovább. De mikor van igaz a kereskedőnek, és mikor csaphatunk az asztalra, hogy jogainkat érvényesítsük?

- **VÁSÁRLÁS ELŐTT:** Jól tesszük, ha már a vásárláskor előre tájékozódunk a kereskedőnél az esetleges problémák kezeléséről. Arra például semmi sem kötelezi az eladó felet, hogy a méretben vagy színben nem megfelelő ajándékot visszacserélje, ez csakis az ő egyéni gyakorlatától függ - hívta fel a figyelmet Perger Mónika, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság sajtóreferense.

- **HIBÁS TERMEK:** Nem így van azonban, ha a megvásárolt termék hibás! Ekkor a kereskedőnek kötelező foglalkoznia a kérdéssel, és ez alól az sem jelenthet kibúvót, ha a termék akciós volt (kivéve ha az áreszállítás pont az áru hibája miatt történt). Fontos, hogy a blokk vagy a jótállási jegy a másik nélkül is elégséges a probléma kivizsgálására, valamint a bontatlan vagy eredeti csomagolás hiánya ugyancsak nem lehet gátja a panaszkezelésnek. Az adu ásról, a „nem rendeltetészerű használatról” pedig annyit, hogy legalább 6 hónapig a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy az áru a megvételkor még hibátlan volt.

- **LEVÁSÁRLÁS:** Elterjedt gyakorlat, hogy a kereskedő levásárlást ajánl fel a hibás áru értékében, ennek azonban semmilyen törvényi alapja sincsen. Valójában a nem garanciális termékeknél a fogyasztó már első körben választhat, hogy javítást vagy cserét kér. Ez utóbbira csak akkor mondhat nemet az eladó fél, ha a javítás azonnal és minimális költséggel elvégezhető, illetve ha nincs azonos terméke. Ebben az esetben viszont a vevő áreszállítást igényelhet, vagy komolyabb probléma esetén visszakérheti a vételárat.

- **GARANCIA:** A garanciával rendelkező cikkeknél érvényes a 3 napos szabály: ezen belül a forgalmazó köteles kicserélni a terméket, ha a hiba akadályozza a rendeltetészerű használatot, utána pedig a jótállásban megfogalmazottak szerint kell eljárnia. Ez legtöbbször a fentiekkel azonos-kijavítást, kicserélést, áreszállítást, elállást - vagy még kedvezőbb lehetőségeket tartalmaz. Figyelem: a jótállási idő a törvény szerint minimum 1 év, és ha az kényelmetlen számunkra, nem kell közvetlenül a szervizhez fordulnunk, a kereskedőnek ugyanis kötelessége az ügyintézés!

(Bors, 2014. december 8., hétfő, 8-9. oldal)

A jogszabályt nem vizsgálja a GVH

Árképzése során könnyen visszaélhet a helyzetével egy rivális nélküli társaság, főleg, ha még megbízókat is terel hozzá a jogszabály. Felvetésünkre a Gazdasági Versenyhivatalnál (GVH) közölték: alapértelmezésben nem vizsgálják, hogy az így kedvező helyzetbe került társaság, szervezet reális árat szab-e. Azt viszont ellenőrzik, hogy egy gazdasági erőfölényben lévő

vállalkozás alkalmazott-e versenykorlátozó hatású piaci magatartásokat, így például felfaló árazást, árprést. Azt nem firtathatják, hogy egy jogszabályi kötelezettség határidőre teljesíthető-e.

(Világ gazdaság, 2014. december 8., hétfő, 7. oldal)

GVH: 15 milliós bírság az Norbi Update termékek miatt, Norbi reagált

Megtévesztő hirdetések miatt 15 millió forintra bírságolta a Foodorgany Kft.-t a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A cég volt tulajdonosai, Schobert Norbert és felesége, Rubint Réka szerint az Update termékek pozitív élettani hatását klinikai vizsgálatok igazolják, azonban a vizsgálat eredményeinek uniós szabályok szerinti jóváhagyása még nem történt meg.

A GVH csütörtökön kiadott közleménye kifejti: a Foodorgany 2011 augusztusa és 2013 áprilisa között az Update termékeivel kapcsolatban intenzív reklámkampányt folytatott. Reklámfilmekkel, sajtóhirdetésekkal, szórólapokkal, kültéri és vásárláshelyi reklámanyagokon valamint az interneten népszerűsítette az élelmiszerként forgalomba hozható Update termékeket. A versenyhivatal szerint ezekben a reklámokban a cég jogsértően tulajdonított a termékeknek betegséget megelőző, illetve azt kezelő hatást, és valótlan, egészségre vonatkozó állításokat tett a termékekkel kapcsolatban.

Ezenkívül valótlan állításokat tett az Update termékek összetételével összefüggésben, és valótlanul állította, hogy piacvezető.

A GVH a bírság kiszabásakor a kommunikációs eszközök költségeire alapozott. Súlyosító körülményként értékelte többek között, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, illetve időben elhúzódott, és részben egészségi problémával érintett fogyasztókat célozott meg, akik az átlagosnál érzékenyebbek az egészségi problémájukkal kapcsolatos kereskedelmi kommunikációk iránt, valamint hogy a jogsértéssel érintett termék bizalmi termék. Enyhítő körülményként értékelte a GVH többek között, hogy a Foodorgany módosította a reklámjait, bevonta az egyes szórólapjait, felhívta a franchise partnerek figyelmét a jogsértéstől való tartózkodásra, és hogy honlapján feltüntette az OÉTI (Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet) oldalát, ami a fogyasztók tájékoztatását szolgálja.

A GVH a közleményben hangsúlyozza, hogy élelmiszerek reklámozásakor a vállalkozásoknak szem előtt kell tartaniuk a fogyasztóvédelmi rendelkezéseken túl az ágazati jogszabályokat is, így azt, hogy gyógyhatás nem tulajdonítható a termékeknek, illetve hogy egészségre vonatkozó hatásról való állítás megfogalmazása csak szűk keretek között, a szigorú európai normáknak megfelelően megengedett, igazolva az ágazati szabályoknak való megfelelést. Schobert Norbert és Rubint Réka az MTI-hez eljuttatott írásos reagálásukban hangsúlyozzák, hogy az Update termékek pozitív élettani hatását az Egészségügyi Tudományos Tanács Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága (ETT-TUKEB) által jóváhagyott és engedélyezett klinikai vizsgálat igazolta. A klinikai vizsgálat azonban nem került még fel az úgynevezett EFSA listára, amelyen a kutatási eredményeket az Európai Unió illetékes hivatalnokai is jóváhagyják.

Hozzáteszik: a versenyhivatal enyhítő körülményként értékelte, hogy már megkezdték ezt az európai uniós folyamatot, melynek sikeres befejezésekor jogszerűen kommunikálhatóak az egészségre vonatkozó állítások.(MTI)

<http://stockportal.hu/index.php/gvh-15-millios-birsag-az-norbi-update-termekek-miatt-norbi-reagalt/>

(stockportal.hu, 2014. december 5., péntek)

Behajtások tízezrei kezdődtek meg

Behajtási dömping kezdődött a vállalkozói szférában: az adóhivatal azokat a gazdasági

szereplőket keresi meg, amelyek nem rótták le az ötezer forintos kamarai hozzájárulást. Eddig több mint harmincezer érintettnél kopogtatott a hatóság, s az adatok szerint akár még tízezzel indulhatnak meg új eljárások. A kamara jövőre hét új ingyenes szolgáltatást kínál a vállalkozóknak.

Ügyek ezreivel keresték meg az utóbbi időszak minden hónapjában az adóhatóságot a kereskedelmi és iparkamarák. Azt kérték, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) szedje be azokat az összegeket, amelyeket a helyi vállalkozások a törvényi előírás ellenére nem fizettek be idejében. A gazdasági szereplőket 2012 óta minden évben ötezer forintos hozzájárulásra kötelezi a jogszabály. Ha a cég, az egyéni vállalkozó az átutalásról nem gondoskodik, az adóhivatal hajtja be rajta a kamarát megillető pénzt.

Kérdésünkre a NAV szóvivője, Kis Péter András közölte: az elmaradt összegek miatt tavaly nagyjából háromezer, idén pedig – október végéig – újabb 31 ezer behajtás vette kezdetét. – Többször előfordult, hogy a gazdasági szereplő két, esetleg mind a három év ötezer forintjával is adós maradt. Eddig huszonegyezer procedúra végére tett pontot a NAV, ezek nyomán a köztisztviselőkhez megközelítőleg 110 millió forint került. Valamivel több mint 13 ezer eljárás még zajlik, ezekben 144 millió forintnyi hozzájárulás behajtásáról intézkednek – mondta Kis Péter András.

A szóvivő jelezte, fellépéséért a hivatal ötezer forintot számol fel, a díjat a késedelembe eső vállalkozásnak kell megfizetnie. Az összeget csak akkor nem kérik el, ha a gazdasági szereplő ellen más ügyben is végrehajtás indult. A mulasztóknak újabb minimum ötezer forintos díjjal kell számolniuk, ha az adóhivatal nem tudja egy lépésben, leginkább inkasszóval megszerezni a hiányzó összeget. Utóbbi tétel akkor merülhet fel, ha például a hatósági beszedési megbízás eredménytelen volt, s így lefoglalás miatt kell a hivatal munkatársainak kiszállniuk a vállalkozáshoz. Az ötezer forintos kötelezettség így könnyen a többszörösére emelkedhet.

– A területi kamarák nagyobb mennyiségben összel adták át az adóhivatalnak a korábbi ügyeket, a folyamat most is tart – ezt már a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (MKIK) főtitkára mondta érdeklődésünkre. Dunai Péter megjegyezte ugyanakkor, hogy az utóbbi időben számos érintett önként tett eleget fizetési kötelezettségének. Ennek nyomán 595 ezer vállalkozás rótt le a múlt év hozzájárulását, míg az idei ötezer forint eljuttatásáról 550 ezer gazdasági szereplő intézkedett. Megjegyezhető: korábban a becslések hatszázezerre tették a hozzájárulás megfizetésére kötelezettek körét. Ezek alapján vállalkozók tízezeinek ügye kerülhet még az adóhivatal elé.

A behajtásokról szólva Dunai Péter kiemelte, hogy több száz esetben sikertelen volt a hatósági próbálkozás, az érintett gazdasági résztvevők már nem működtek. – Ebből is látszik, hogy elengedhetetlen a cégvilág áttekintése, a társasági ügyek rendezése – fogalmazott a főtitkár, hozzátéve: az is lényeges, hogy a legálisan működő vállalkozások minél nagyobb segítséget kapjanak működésükhöz. Az MKIK emiatt januárban bővíti az ingyenes szolgáltatások körét. A nyilvántartásba vett vállalkozások ezután is segítséget kérhetnek a pályázatok figyelemmel kíséréséhez, a potenciális üzletfelek megtalálásához, emellett eligazodásukhoz általános tanácsokat kaphatnak.

A kamara újdonságként a jövőben – térítés nélkül – közzéteszi a legfontosabb jogszabályváltozások gyűjteményét, kiállítás- és vásárnapot ad ki, s kiadványba rendezi a közbeszerzés legfontosabb tudnivalóit. Ezen túl hírlevelet és elektronikus kamarai újságot is böngészhetnek a vállalkozók, miként részt vehetnek iparjogvédelmi, innovációs és fogyasztóvédelmi szakmai tanácsadáson, valamint továbbképzéseken. A főtitkár szerint nagy sikere lehet az új ingyenes szolgáltatásnak is, amely révén a külföldi kapcsolatok fejlesztése érdekében számos információt ismerhetnek meg a cégek.

http://mno.hu/magyar_nemzet_gazdasagi_hirei/behajtasok-tizezrei-kezdodtek-meg-1261766

(Mno.hu, 2014. december 5., péntek)

80 millió forint bírság megtevesztő reklámok miatt a K&H Banknak

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) döntése szerint a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. (K&H) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a K&H MIX megtakarítás terméke népszerűsítésekor, a jogsértés elkövetéséért 80 millió forint bírságot szabott ki a hatóság - közölte a GVH az MTI-vel pénteken.

A K&H 2014. január 25. és február 28. között a K&H MIX megtakarítás termékét integrált marketingkommunikációs kampánnyal reklámozta. A fogyasztók valamennyi hirdetésben főüzenetként arról kaphattak tájékoztatást, hogy évi 7,80 százalékos kamat és EBKM jár a megtakarítás keretében, valamint a tévéreklám és az online tartalmak kivételével az egyéb hirdetésekben a fogyasztók számára nem volt érzékelhető az a szűkítő kifejezés, hogy az akciós kamat kizárólag a "betéti részre" irányadó - írták.

A GVH megállapította, hogy a K&H ugyan néhány lényeges feltételt megjelölt a reklámjaiban, azonban ez nem terjedt ki valamennyi lényeges feltételre - ahogy arra se történt utalás, hogy további feltételek fennállnak -, így az ígért évi 7,80 százalékos kamat és EBKM mérték nem felelt meg a valóságnak. Az akciós, a piaci szintet jelentősen meghaladó, magas kamatszint csak meghatározott feltételek együttes teljesülése esetén volt elérhető: ha a megtakarítás összege 150 ezer forint és 25 millió forint közötti, a megtakarítás 1/3 részét betétbe, 2/3 részét pedig befektetési alapba kellett helyezni, a megtakarítást a befektetési alapok közül kizárólag zártvégű befektetési alapokba, zártvégű eszközalapokba vagy K&H hozambiztos életbiztosításba lehetett elhelyezni, 60 napos futamidejű betétkötésre vonatkozóan, és csak új megtakarítás esetén.

A GVH vizsgálata szerint a bank a 7,8 százalékos kamat és EBKM eléréséről megtévesztő tájékoztatást nyújtott, és megtévesztő módon azt is sugallta az egyes tájékoztatásokban, hogy a K&H MIX megtakarítás esetében egy betéti termékről van szó.

A GVH a bírság kiszabásakor a kommunikációs eszközök költségeire alapozott, súlyosító körülmények között értékelte, hogy a jogsértő gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, a K&H-t az elmúlt 5 évben két alkalommal már elmarasztalta a GVH a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás tanúsítása miatt, és az érintett termék a nem kiszámítható hozamra tekintettel bizalmi jellegű.

<http://www.alon.hu/gazdasag-bankok-orszagos-hirek/80-millio-forint-birsag-megteveszto-reklamok-miatt-kh-banknak>

(alon.hu, 2014. december 5., péntek)

Csizmácskák az ablakpárkányon

A minőséget meg kell fizetni – nincs ez másként az ünnepek idején sem

Nyíregyháza - Mindegy, hogy ki lapul a jelmez alatt, a lényeg, hogy örömet szerezzen!

Izgatott gyermekszivaj fogadott a városházán, a lépcsőn szaloncukrot szorongató kisfiú mesélte anyukájának, milyen volt a Mikulás ölében ülni. "Dióillata volt a szakállának. Szerintem szereti..." – magyarázta csillogó szemmel. A Téliapó

egy ideje már a Kossuth téren felállított faházban várja a kicsiket és szüleiket, de három napra beköltözött a városháza folyosójára, ahol december 3-án és 4-én közel háromezer kívánságot sottogtak el neki. A piros ruha és fehér szakáll alatt negyven éve ugyanaz az ember várja a téli ünnepeket; Szántó Sándor 1974-ben öltött először Mikulás-jelmezt.

– Négy évtizede játszottam egy darabban, ahol álbajuszt és szakállt kellett ragasztanom. Néhány nappal később, december 6-ához közeledve megkértek, legyek én a Téliapó. Nagyon megtetszett ez a szerep, azóta sem tudok lemondani róla – mesélte Nyíregyháza Mikulása. Kérdésünkre, hogy mit üzen a megyében élő gyerekeknek, mosolyogva azt felelte:

– Nagyon büszke vagyok a gyerekekre, mert okosak, bátrak, őszinték – és rosszak. Maradjanak ilyenek mindig! – nevetett Szántó Sándor.

Humoros és szórakoztató

– A Marso Kft.-nél szinte a kezdetektől hagyomány a Mikulás-várásnak – mondta Csákiné

Hegedüs Rita marketingvezető.

– Ilyenkor minden nyíregyházi munkatárs meghívást kap a zártkörű bulira, amit Nyíregyháza valamelyik éttermében, szórakozóhelyén rendezünk. Kezdetben valamelyik tulajdonos öltözött be Mikulásnak, majd egy-egy régebben itt dolgozó kollégára "ruháztuk rá" ezt a szerepet. A buli elején az ügyvezető röviden beszél az évről, az eredményekről és a jövő terveiről, majd következik a vacsora. A rendezvény hangulata inkább humoros és szórakoztató, egy-egy humorista is fellép, az új kollégáknak pedig mindig valamilyen érdekességgel kell előrukkolniuk. Az este mindig táncé, az éneklésé, amire azért is van szükség, hogy a munkatársak ne csak a napi munkavégzés keretében, de egy felszabadult légkörű este alkalmával is megismerjék egymást.

Kevés az olyan cég, amely kifejezetten arra szakosodott, hogy az ünnephez közeledve igény szerint házhoz küldje a Téliapót, örök emléket és hatalmas örömet szerezve ezzel a kicsiknek. Éppen ezért a Fótaxinál évek óta népszerű szolgáltatás a Mikulás taxi. – December 5-én és 6-án megrendelésre házhoz megy néhány kollégánk és külsős segítőnk; Mikulás-jelmezbe bújva adják át a szülők által összeállított csomagot a gyermekeknek – nagyon sok család él ezzel a lehetőséggel – mondta el érdeklődésünkre Érsok Anita asszisztens.

Fontos a kakaótartalom

Néhány nap múlva mindenki csokimikulást eszik majd. De melyiket érdemes meg(v)enni? A kínálat óriási, a minőség az ehetlentől a vállalhatóig húzódik, kevés az igazán jó minőségű csokimiku; az árak széles skálán mozognak: a több ezer forintostól a pár százas ajánlatig. Ha megtehetjük, a kicsit drágább, jobb minőségű, tényleg csokoládéból készült Mikulások közül válasszunk, ha bevonómasszából van a figura, inkább csak dísznek vegyük meg!

A csúcsmínőséget csokimikulásban is az képviseli, amit cukrászmester készít. A legfontosabb az alapanyag, ezekben a termékekben a kakaótartalom tejszoki esetében 40, étcsokinál 50–60–70 százalék, ráadásul nincsenek bennük azok az anyagok, amiket az édesipar használ, hogy hosszabban eltartható és kifogástalan küllemű legyen az áru.

KM-CSA, TG

Amit a csoki minőségével kapcsolatosan tudni érdemes

Az Édességgyártók Szövetsége és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület szakemberei kidolgoztak egy "Minőség ABC"-t, ezzel szeretnék segíteni a fogyasztókat a könnyebb eligazodásban.

Címke, csomagolás: A vásárlást érdemes minden esetben a termék címkéjének elolvasásával kezdeni. A címkén megtalálható többek között a termék pontos neve, valamennyi összetevője, lejárat dátuma, és a forgalmazó vagy gyártó neve, címe. Szerepelhet rajta az is, hogy a termék mennyi kalóriát és hány gramm fehérjét, zsírt, illetve szénhidrátot tartalmaz.

Összetevők és tápanyag-megjelölés: Az összetevők adják a legbiztosabb támpontot a termék minőségére nézve. A valódi csokoládé legalább 35 százalékban tartalmaz kakaó-szárazanyagot, amiből legalább 18 százalék a kakaóvaj, és legalább 14 százalék a zsírmentes kakaó-szárazanyag. A kakaós bevonók ehhez képest alacsonyabb kakaótartalmúak.

Dúsítók: A csokoládék készítéséhez gyakran használnak dúsítóanyagokat, egyrészt a tápanyagtartalom növelése, másrészt ízesítés céljából. A termék minősége akkor igazán jó, ha a dúsít- vagy ízesítő adalék legalább 15–20 százalékban található a termékben.

<http://www.szon.hu/csizmacskak-az-ablakparkanyon/2713955>

(szon.hu, 2014. december 5., péntek)

Most meg az K&H bankot büntették 80 millióra

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) döntése szerint a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. (K&H) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a K&H MIX megtakarítás terméke népszerűsítésekor, a jogsértés elkövetéséért 80 millió forint bírságot szabott ki a hatóság - közölte a GVH.

A K&H 2014. január 25. és február 28. között a K&H MIX megtakarítás termékét integrált marketingkommunikációs kampánnyal reklámozta. A fogyasztók valamennyi hirdetésben főüzenetként arról kaphattak tájékoztatást, hogy évi 7,80 százalékos kamat és EBKM jár a megtakarítás keretében, valamint a tévéreklám és az online tartalmak kivételével az egyéb hirdetésekben a fogyasztók számára nem volt érzékelhető az a szűkítő kifejezés, hogy az akciós kamat kizárólag a "betéti részre" irányadó - írták.

A GVH megállapította, hogy a K&H ugyan néhány lényeges feltételt megjelölt a reklámjaiban, azonban ez nem terjedt ki valamennyi lényeges feltételre - ahogy arra se történt utalás, hogy további feltételek fennállnak -, így az ígért évi 7,80 százalékos kamat és EBKM mérték nem felelt meg a valóságnak. Az akciós, a piaci szintet jelentősen meghaladó, magas kamatszint csak meghatározott feltételek együttes teljesülése esetén volt elérhető: ha a megtakarítás összege 150 ezer forint és 25 millió forint közötti, a megtakarítás 1/3 részét betétbe, 2/3 részét pedig befektetési alapba kellett helyezni, a megtakarítást a befektetési alapok közül kizárólag zártvégű befektetési alapokba, zártvégű eszközalapokba vagy K&H hozambiztos életbiztosításba lehetett elhelyezni, 60 napos futamidejű betétlekötésre vonatkozóan, és csak új megtakarítás esetén.

A GVH vizsgálata szerint a bank a 7,8 százalékos kamat és EBKM eléréséről megtévesztő tájékoztatást nyújtott, és megtévesztő módon azt is sugallta az egyes tájékoztatásokban, hogy a K&H MIX megtakarítás esetében egy betéti termékről van szó.

A GVH a bírság kiszabásakor a kommunikációs eszközök költségeire alapozott, súlyosító körülmények között értékelte, hogy a jogsértő gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, a K&H-t az elmúlt 5 évben két alkalommal már elmarasztalta a GVH a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás tanúsítása miatt, és az érintett termék a nem kiszámítható hozamra tekintettel bizalmi jellegű.

<http://www.klubradio.hu/cikk.php?id=16&cid=182061>

(klubradio.hu, 2014. december 5., péntek)

Ingyenes otthoni Office 365 használatával bővül a Tisztaszoftver program

2014. december 4.-től minden köznevelésben tanuló, vagyis közel 1,3 millió diák, januártól pedig minden, a közoktatásban dolgozó pedagógus 5 számítógépre, laptopra és további 5 mobil eszközre töltheti le jogtiszta és ingyenesen a Word, az Excel és a Powerpoint legfrissebb változatát - jelentette be Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár 2014. december 4-én, Budapesten.

A Tisztaszoftver Program lehetőséget ad a köz- és felsőoktatási intézményekben dolgozók és a diákok számára bizonyos Microsoft termékek és nyílt forráskódú szoftverek otthoni, ingyenes használatára. A program bővülésével minden diák 1 terabyte tárterületet is kap a Microsoft felhőjében.

A kormány először 2002-ben kötött három éves megállapodást a Microsoft Magyarországgal a felsőoktatásban tanulók és oktatók részére elérhetővé tett ingyenes szoftvercsomagról, amelyet 2005-ben kiterjesztettek a közoktatásra is. A megállapodás alapján a licenszek beszerzése éves bérleti konstrukcióban, igen kedvező áron történik - emlékeztetett az államtitkár. A kormány szándéka, hogy hosszabb távon fenntartsa ezt a konstrukciót, így a diákok tanulói jogviszonyuk végéig tervezhetik a szoftverek otthoni használatát.

A Microsoft által most felajánlott Office csomag és a megkötött megállapodás illeszkedik a Kormány által meghirdetett Digitális Nemzet Fejlesztési Program céljaihoz. Ennek egyik fontos alappillére, hogy az Európai Unióban élenjáróként, 2018-ra megépüljön az egész országot lefedő, nagy sávszélességet biztosító hálózati infrastruktúra, amely hozzájárul az ország versenyképességének növekedéséhez, az emberek digitális írástudásának fejlődéséhez - közölte Kara Ákos.

A Tisztaszoftver program mostani kibővítése hatékonyan szolgálja majd a digitális

kompetenciák fejlesztését is. Az infokommunikációs eszközök, szolgáltatások ismerete és a használatukhoz szükséges kompetenciák birtoklása egyre több munkahely betöltésének alapfeltétele.

Czunyiné Bertalan Judit, köznevelésért felelős államtitkár szerint az informatikai eszközök és programok elérhetősége minden fiatal számára azonos feltételeket teremt. A lehetőséggel a gyermekek már első szoftvereiket is legálisan szerezhetik be.

A diákoknak a letöltéshez az Educatio Nonprofit Kft. által biztosított webes felületen (<http://www.o365.educatio.hu/>) kell regisztrálniuk. A Köznevelés információs rendszerrel (KIR) - melyet szintén az Educatio fejleszt és üzemeltet - könnyen és gyorsan hitelesíthető a regisztráció, így a telepítési folyamat is egyszerű. A tanároknak otthoni számítógépükön eddig is lehetőségük volt ingyenesen használni az MS Office csomagot, de néhány héten belül ezt is kiterjesztik további 5 gépre.

Mivel a hazai felsőoktatási intézmények is rendelkeznek Campus szerződéssel, valamennyi felsőoktatási tanuló diák jogosult lesz az Office használatára 5+5 eszközön. A regisztrációs rendszerek kiépítése az intézményekben már folyamatban van, így rövidesen a hallgatók ingyenesen tölthetik le ezeket a szoftvereket otthoni eszközeikre.

A Microsoft szerint Magyarország számára a legfőbb kitörési pont a digitalizációban, az innovatív, újszerű infokommunikációs megoldások kidolgozásában, alkalmazásában és széles körű elterjesztésében rejlik. A Microsoft azért dolgozta ki a Digitális Oktatási Alapcsomagot és kínálta fel azt ingyen és bérmentve a magyar közoktatásban tanuló diákoknak, mert ezt tekintette a maga részéről megtehető első lépésnek ahhoz, hogy Magyarország digitális állammá váljon. A Digitális Oktatási Alapcsomag hatósugarának mostani megötszörözése pedig annak bizonyítéka, hogy a Microsoft kész is, képes is hozzájárulni ahhoz, hogy Magyarországot digitálisan megújítsuk - mondta el Papp István ügyvezető igazgató.

A Microsoft Magyarország felajánlásának a célja, hogy eszközeivel és megoldásaival hozzájáruljon ahhoz, hogy mind a diákok, mind a felnőttek többet hozhassanak ki a napjaikból. A tanulás és az oktatás hatékonyabbá tételéről szól a Digitális Oktatási Alapcsomag továbbfejlesztése is. A kezdeményezés célja, hogy a 21. századi Magyarországon egy gyerek se nőjön fel úgy, hogy ne tudja legalább alapszinten használni az infokommunikációs eszközöket.

<http://euroastra.hu/node/86241>

(euroastra.hu, 2014. december 7., vasárnap)

Nyakunkon a karácsony

Abban semmi új nincs, hogy a lakosság harmada már novemberben elkezd vásárolni karácsonyra, csak minden tizedik megkérdezett hagyja az üzleteket az utolsó pillanatokra, egy felmérés szerint általában hét embernek veszünk ajándékot, a legtöbbször könyvet. Lassan beindul a fenyőfavásár nagyüzeme is, s ma a helyére kerül a Kossuth téren a parlament előtt az ország karácsonyfája is. Itt a karácsony!

A megkérdezettek csaknem harmada novemberben kezdi el a karácsonyi ajándékok beszerzését, és átlagosan hét személyt ajándékoznak meg – derül ki a CIB Bank megbízásából készített friss kutatásból, amelyet a GfK készített 300 fős, bankkapcsolattal rendelkező, 25-59 éves, városi, ABC státuszú megkérdezett körében.

Ma érkezik az országfenyő

Hétfőn érkezik a Parlament elé, a Kossuth térre az ország karácsonyfája. A 19 méter magas, 45 centiméter törzsátmérőjű fenyő december 8-tól január 6-ig díszíti a teret. A fát - amelyet az idén a Pílis Parkerdő Zrt. ajánlott fel – a parkerdő munkatársai vágják ki, majd a két tonna súlyú "túlméretes szállítmányt" Gödöllő környékéről rendőri felvezetéssel szállítják a Kossuth térre.

A válaszadók karácsonyi ajándékokra háztartásonként átlagosan 67 ezer forintot költenek, míg további csaknem 45 ezer forintot az ünnephez kapcsolódó egyéb kiadásokra.

A legtöbben jellemzően előre spórolnak, tudatosan készülnek az ünnepi költségekre, de 19 százalék hitelt is igénybe vesz a kiadások finanszírozására.

A hagyományoknak megfelelően a karácsony a család ünnepe, amelyet a legtöbben otthon vagy családtagoknál töltenek.

A megkérdezettek háromnegyede szűk, 34 százaléka pedig szélesebb családi körben is ünnepel, és csupán 11 százalék azoknak a száma, akik barátait is felkeresik.

A válaszadók több mint felénél (56 százalék) halászlé kerül az ünnepi asztalra, de népszerű a töltött káposzta (48) és a bejgli (74) is.

A kutatásban résztvevők 98 százaléka nyilatkozott úgy, hogy a családjában szokás karácsonyi ajándékot adni, az ajándékok megvásárlását illetően pedig a megkérdezettek fele jelezte, hogy nincs kiemelt, fő vásárló, azaz többen is kiveszik részüket az ajándékok beszerzéséből.

Tudatosan készülnek a válaszadók a karácsonyi ajándékvásárlásra, hiszen 18 százalékuk már októberben vagy azt megelőzően az év során, 27 százalék pedig novemberben megkezdte azok beszerzését, 43 százalék december első felében kezd vásárolni, míg az utolsó pillanatra mindössze 10 százalék hagyja a boltok felkeresését.

A megkérdezettek 79 százaléka előre megtervezi, hogy mit vesz majd, és mindössze 4 százalék nyilatkozott úgy, hogy csak a vásárlás helyszínén dönti el, mivel lepje meg szeretteit.

A legnépszerűbb ajándék most is a könyv (68 százalék), a kozmetikum (63) és a ruhanemű, illetve cipő (52), de népszerű az édesség (41), a kisebb háztartási gépek (41) és a játékok (38) is.

A megkérdezettek átlagosan hét személynek vásárolnak ajándékot, és átlagosan 67 ezer forintot költenek ajándékokra háztartásonként.

A felmérésben résztvevők ezen felül átlag 45 ezer forintot költenek az ünnephez kapcsolódó egyéb kiadásokra.

Tudatosak a megkérdezettek az ajándékok finanszírozását illetően is: 60 százalék az aktuális fizetéséből, 42 százalék általános tartalékaiból fizeti az ünnephez kapcsolódó kiadásokat, 36 százalék a kifejezetten erre a célra félretett összegből gazdálkodik, kölcsönt pedig 19 százalék vesz igénybe.

A karácsonyhoz kapcsolódó előre tervezett kiadások mellett egy váratlan esemény – például műszaki cikk vagy autó elromlása, esetleg hirtelen szükségessé váló fogászati beavatkozás – esetén azonban már többen vennének fel hitelt: 24 százalék folyószámlahitelt igényelne, 12 személyi kölcsönt és 9 hitelkártyát.

A karácsony közeledtével a fogyasztóvédelmi hatóság is megszigorította az ellenőrzéseket, fő céljuk a vásárlók biztonságának garantálása, a szabályokat megszegők kiszűrése a kereskedelemből.

Az országos ellenőrzések során kiemelten nézik az árak feltüntetését, az akciók érvényesítését, a vásárlók tájékoztatását és a termékek biztonságát.

Az ellenőrzések első hetén a vizsgált kereskedők harmadánál tapasztaltak hiányosságot, továbbra is jellemző a hibás árfelszámítás, a megtévesztő akciós ajánlat, a mérési pontatlanság.

Az egyre terjedő internetes vásárlással kapcsolatban a fogyasztóvédelemnél kiemelték: csak olyan weblapon célszerű vásárolni, ahol az üzemeltető személye beazonosítható, és érdemes a szállítási határidőt pontosítani.

Felmérések szerint egyébként a hazai internethasználók több mint 30 százaléka adatbiztonsági félelmek miatt továbbra is tartózkodik az online vásárlástól – írja a Piac és Profit.

Ez a félelem nem alaptalan, világszerte mind több a visszaélés a vásárlók adataival. A Duo Security felmérése szerint 2013-ban 62 százalékkal nőtt az adatvisszaélések száma, és csak az USA piacán 18 milliárd dollár veszteséget okoztak a bankkártyához kapcsolódó csalások. (A karácsony a főszezon a bűnözőknél.)

Európában, így Magyarországon is masszívan jelen van ez a fajta bűnözés, amire az Európai Központi Bank (EKB) bankkártyacsalásokról szóló idejű jelentése is rávilágít: miközben a fizikai kártyahasználatot igénylő műveletek esetében a technológiai fejlődés hatására visszaszorult, addig a kártya jelenléte nélkül zajló (zömmel internetes) tranzakciók (CNP-tranzakciók) esetében nőtt a csalások összértéke.

A jelentés szerint Magyarországon a CNP-tranzakciók során elkövetett csalások értéke 2012-re egy év alatt 30 százalékkal nőtt, és az összes kártyacsalás felét immár ily módon követték el.

A bankjegy-automaták (ATM) révén elkövetett csalások aránya 27, míg a kártyás fizetést

lehetővé tévő POS berendezések révén okozott károk aránya 23 százalékra csökkent.

Az arányok évről évre közelítik az EU- és EFTA-országokat tömörítő Egységes Euró Fizetési Övezet (SEPA) országainak átlagát.

Itt a karácsonyfaszezon

Karácsonyfának való fenyőt Magyarországon 1500-2000 hektáron, elsősorban az ország délnyugati részén, Zala, Vas és Somogy megyében termesztnek. Néhány 20-25 hektáron termelő gazdaság mellett több száz kistermelő, családi gazdaság neveli a fákat 1-2 hektáron, a telepítéstől számítva fajtól és mérettől függően 5-10 évig. A minőségi áru előállításához sok kézi munkát igényel.

A termesztéshez szükséges speciális gépek drágák, beszerzésük nehézkes. Magyarországon évente 1,5-1,8 millió család állít az ünnepekre karácsonyfát. A lucfenyőt illatáért és kedvező árért kedvelik, az ezüstfenyő iránti kereslet az utóbbi évek csökkenése után ismét nő. A nordmann fenyő ára bár a fenyőfák közül a legmagasabb, a vásárlók kedvelik, mert tűleveleit hosszan megtartja.

Az export és az import ezen a területen kiegyenlíti egymást, 200 ezer darabra tehető. Importból a nagyobb 1,8-2,0 méter magas nordmann fenyő érkezik, főleg Dániából, kisebb része Németországból. A gyökeres magyar lucfenyőre pedig Olaszországban van nagy kereslet. A termelői árak az utóbbi években 10-15 százalékkal csökkentek, nagyrészt az önköltség szintjén mozognak.

A kereskedelmi árak az elmúlt évekhez hasonlóan alakulnak az idén is. Így a lucfenyőért általában 1500-2000 forintot, az ezüstfenyőért 3000-4000 forintot, míg a nordmannért 6000-7000 forintot kérnek az árusok folyóméterenként. A nagyobb méretű, 2,2-2,5 méter feletti fák esetében darabárakat alkalmaznak a kereskedők.

<http://nepszava.hu/cikk/1041837-nyakunkon-a-karacsony/>

(Nepszava.hu, 2014. december 8., hétfő)

Kártérítést kérnek a vasúttól az ónos esőben veszteglők

Az ónos eső miatt 700 ember rekedt múlt hétfőn a vonatokon. Tíz szerelvény vesztegelt majdnem 11 órán át a vasútállomásokon. A MÁV Startnak csütörtökig azonban csak 47 utas írt levelet, közülük 29-en jelezték, hogy kártérítést kérnek.

"Több mint 7 órája várunk utastársainkkal víz és étel nélkül a Szolnok felé közlekedő vonatokon, több százan. Senki nem mond semmit. A MÁV-Start oldalán sincs semmi információ, pofátlanság. Ez teljes szakmai felkészületlenségre utal, de legalább vizet biztosítanának az időseknek és a gyerekeknek - írta Svanda Zoltán, az egyik várakozó még hétfőn éjjel a vonatról. Svanda Zoltán többszöri átszállással 12 óra alatt jutott el a Keleti pályaudvarról Békéscsabára.

"Felháborító! Embertelen! Remélem, önkritikát gyakorolnak, és nem bújnak a váratlan időjárás kifogása mögé!" - fakadt ki másnap az Origónak Svanda Zoltán.

Ezt nem láttuk előre

A MÁV szerint a december 1-jei esti, éjszakai fennakadásokat az ónos eső, a sínekre dőlt fák, valamint vezetékszakadás és a biztosítóberendezések hibája okozta. Ezek "előre el nem hárítható szélsőséges időjárásból adódó okok" - írja az Origónak küldött levelében a MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatósága.

700 utas rekedt a vonatokon

Svanda Zoltán 4200 forintért vásárolt jegyet, mivel intercityvel szeretett volna a Keletiből Békéscsabára utazni. Az intercity hétfőn az ónos eső miatt nem közlekedett, az utasokat a Szolnokra közlekedő személyvonatra átirányították. Ez a vonat vesztegelt hétfő délutántól kedd hajnali 4 óráig a rákoshegyi állomáson. Zoltán az mondta az Origónak, a jegyvizsgáló már a vonaton felhívta a figyelmüket, hogy a menetjegyeket ne dobják el, mert a MAV-Start kártérítést fog fizetni. Akinek bérlete volt, az rosszabbul járhat, mondta az utasoknak a jegyellenőr.

Sokan kiborultak

Seres Virginia egy dohányboltban dolgozik a rákoshegyi vasútállomástól nem messze. Azt

mesélte, hogy hétfő délután fél öt és este 10 óra között a dohányboltban és a mellette lévő kisközeztben becslései szerint legalább száz, vonaton rekedt utas vásárolt.

Az utasok idegesek voltak, több tápiószecsői diák sírva fakadt, mert nem tudta, hogy jut majd haza. Senki nem mondott semmit, és nem tudták, még hány órát kell Rákoshegyen várakozniuk.

Kártérítés elvben mindenkinek jár

Svanda Zoltán mindenestre arra készül, hogy visszakapja jegyének árát. Ő ugyanis komolyan veszi azt, amit a jegyvizsgáló mondott nekik még hétfőn. A jegye megvan, hétvégén lesz ideje arra, hogy elmenjen egy MÁV-pénztárhoz. A kérdés, hogy fizet-e a MÁV-Start.

Utasaink a feláras vonatok, például intercity esetében átalány-kártérítésre jogosultak, ami 30-119 perc késés esetén a menetjegy árának 25 százaléka, 120 perc vagy annál nagyobb késés esetén a menetjegy árának 50 százaléka - írta a MÁV az Origónak. A MÁV-Start a nem feláras vonatokkal utazókat is kompenzálhatja. Ennek elbírálásra a beérkező egyedi megkeresések után egyedileg történhet utazási utalványok formájában.

A Keleti pályaudvarról induló vonatok késtek a legtöbbit

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság nem tud semmilyen segítséget adni azoknak, akik elégedetlenek a MÁV-tól kapott kártérítés mértékével. Fülöp Zsuzsanna, a hatóság szóvivője azt mondta, hogy a vonatkésések miatt a MÁV-hoz lehet kártérítési igényt benyújtani. Ha az utas elégedetlen, kevesli a kártérítést, akkor bírósági úton bizonyíthatja igazát - mondta a fogyasztóvédelem szóvivője.

Napokig az ónos eső fogságában

Múlt hétfőn egész nap ónos eső esett Magyarország jelentős részén. A vonatok hétfőn délután kezdtek el késni. Az eső ráfagyott a faágakra, a vasút menti fák rádőltek a sínekre. Felsővezetékek szakadtak le, a faágak zárlatot okoztak, biztosító berendezések rongálódtak meg. Az időjárás okozta fennakadások miatt tíz vonat vesztegelt az állomásokon, közülük egyben műszaki zárlat miatt nem volt fűtés sem. A vonatközlekedés csak kedd délre állt helyre.

A Normafát sem lehetett megközelíteni

A közúti közlekedésben kedden okozott nagyobb fennakadást az időjárás. A M0-son, a 3-as főúton és az M31-esen is távvezetékek dőltek egyes pályaszakaszokra. A körgyűrűt és a többi főutat is szakaszosan lezárták. A BKK több járata módosított útvonalon közlekedett. Áramellátási gondok is voltak országsherte, Pest megyében a katasztrófavédelem operatív törzset állított fel.

Csütörtökön már csak a dobogókői és lajosforrási bekötőúton volt érvényben teljes útzár, csütörtökre Borsod-Abaúj-Zemplén és Heves megyében, valamint a fővárosi XII. kerületben minden útzárat feloldottak. Estére a szolgáltató a XII. és II. kerület összes lakott ingatlanjában visszkapcsolta az áramot.

<http://www.origo.hu/gazdasag/20141205-remelem-onkritikat-gyakorol-a-mav.html>

(Origo, 2014. december 8., hétfő)

Vásároljon körültekintően - karácsonyi intelmek a Fogyasztóvédelemtől

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a karácsonyfaégőtől kezdve az ajándékokon át a letiltott termékekig bezárólag jótanácsokkal látja el a vásárlókat.

* A későbbi problémák elkerülése érdekében őrizzük meg az összes, vásárlást bizonyító blokkot, nyugtát, számlát - a reklamációkat csak akkor köteles a kereskedő kezelni, ha ezekkel bizonyítjuk, hogy az ő üzletében vásároltuk a terméket.

* Minden esetben ellenőrizze, hogy a számlán valóban a termékkel kapcsolatban feltüntetett ár, valamint a megfelelő darabszám szerepel-e.

* Minden esetben ellenőrizze, hogy valóban nyugtát kapott-e, ugyanis több panasz szerint a számlógépből nyomtatott szalag kerül átadásra nyugta helyett, amin nem szerepel pontosan sem az, hogy mit vettek, sem a kereskedő megnevezése.

* Hibátlan termékeket a kereskedő nem köteles visszavenni, ha ezt a lehetőséget mégis biztosítja,

akkor a visszavásárlás, kicserélés feltételeiről már a vásárláskor érdeklődjünk!

- * Élő fa vásárlása esetén csak frisset válasszunk, ám azt is tartsuk vízben és minél távolabb a fűtőtesttől vagy a kandallótól. Ha a műfenyő mellett döntünk, lehetőleg tűzálló fajtát válasszunk, amely jóval ellenállóbb a hőnek.

- * Ha gyerekekkel együtt díszítjük a fát, ne használjunk éles, nehéz vagy törékeny díszeket, se olyat, amely valamilyen cukorkára, egyéb ételre hasonlít, vagy apró leeshető részeket tartalmaz.

- * Az égő gyertya mindig a látókörünkben legyen, és lefekvés előtt valamennyit fűjjük el.

- * A gyertyákat olyan helyre tegyük, ahol a háziállatok és a gyerekek nem érik fel, és távol vannak bármilyen éghető tárgytól.

- * Ha égősorokat is bevetünk otthonunk díszítése során, mindenképpen biztonságos helyről szerezzük be azokat, és sérülés esetén dobjuk ki a készletet.

- * Ellenőrizzük le a hosszabbítókat is, kültérre csak olyan világítást használjunk, amely alkalmas erre, és mindenképp földelt konnektorba csatlakoztassuk a vezetékeket.

- * Biztonsági okokból a csomagolópapírokat ne a kandallóban égessük el, mert hirtelen begyulladhatnak és így váratlanul nagy, felcsapó lángokat okozhatnak.

- * Ellenőrizze vásárlás előtt, hogy a termék nem szerepel-e a letiltott termékek listáján (www.piacfelugyelet.hu), vagy az EU-ban a RAPEX rendszerben.

- * Ha a CE jelölés nincs feltüntetve a karácsonyfafüzéren, akkor élhetünk a gyanúperrel, hogy az nem megfelelően biztonságos termék, ugyanis ezt ugyanis kötelező feltüntetni a karácsonyfaégőkön.

- * Ha kültéri fényfüzért vesz, előtte ellenőrizze az IP számot, kültéri célra szánt termék esetében a második számjegynek legalább 1-esnek kell lennie, tehát 0 nem lehet.

- * Ha a fényfüzér IP számában "0" található, akkor az beltéri használatra szánt fényfüzér, és kültérre akkor sem szabad megvenni, ha az betűkkel rá van írva.

- * Megtévesztő, ha a forgalmazó olyan tájékoztatást ad, hogy szavatossági igény érvényesítéséhez szükséges az eredeti csomagolás, mivel az nem követelhető a vásárlótól.

- * Kötelező, egy éves jótállás vonatkozik pl. a következő termékekre: hűtőszekrény, mosógép, mosogatógép, porszívó, varrógép, kerékpár, babakocsi.

- * Hibás lábbeli esetében a fogyasztó a vásárlástól számított két éven belül érvényesítheti szavatossági igényeit. Az első hat hónapban a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba nem gyártási eredetű, a további időszakban a bizonyítási teher megfordul.

- * Kötelező jótállás alá eső termék esetében ha a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesítjük csereigényünket, a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a terméket javítani tudja, hanem köteles kicserélni, ha a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

- * Leértékelt termékénél is érvényesíthetőek a szavatossági jogok, kivéve, ha a kereskedő felhívta figyelmünket a termék valamely hibájára, amely a leértékelés oka volt, így ezzel a hibával kapcsolatban nem élhetünk minőségi kifogással.

- * Ha nem üzletben vásárolt (pl. internetes vásárlás, termékbemutató), speciális jogok illetik meg a vásárlót, így pl. ha meggondolta magát, a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, akkor is, ha a termék hibátlan.

- * Kisgyermekes ismerősnek ne adjon ajándékba élelmiszert formázó termékeket (pl. szappan, gyertya, fürdőgolyó), mivel a termékből könnyen lehasítható kis paraffindarabok az emberi szervezetbe kerülve fulladást vagy emésztőszervi elzáródást okozhatnak.

- * Amennyiben a karácsonyfafüzér vezetékének keskeny a keresztmetszete, ne vegye meg, mivel a vékony vezeték tűzveszélyességet feltételez.

- * A csatlakozó dugó mérete és minősége, valamint a helytelen szigetelés is könnyen problémákhoz vezethet a karácsonyfaégőkénél. A legjobb, ha olyan fényfüzért választ, amelyet biztonságtechnikailag bevizsgáltak. Erre utal például a TÜV Rheinland, vagy a MEEI jel.

Olvassa el a műszaki termékek használati utasítását akkor is, ha az üzembehelyezés az Ön számára rutin tevékenységnek számít, mivel a helytelen szerelés akár a jótállási jogok elvesztésével is járhat.

- * Ne feledje, hogy bizonyos termékek szakember általi üzembehelyezést igényelnek, melynek költsége sokszor összemérhető a termék árával.

- * Ügyeljen arra, hogy a díszítés során az izzók ne érintkezzenek a vezetékkel és más gyúlékony

tárggyal. A hibás füzéreket - ha a vezeték sérült meg - semmiképp ne használja.

* A tönkrement karácsonyfaizzókat cserélje ki! Amennyiben nem így tesz, a többi égő sokkal jobban felmelegszik és több áramot fogyaszt a készülék. Lehetőleg azonos feszültségű izzóval pótolja a hiányt, tartson otthon egy-egy cserére alkalmas darabot.

* A pénztárnál figyeljen arra is, hogy az eladó a meghirdetett, vagy a tájékoztatón szereplő áron számolja-e az árut. Ha eltérést tapasztal, még lehetőleg a pénztárnál jelezze.

* Több eladási ár együttes feltüntetése esetén mindenkor a legalacsonyabb ár felszámítására kötelezett a kereskedő. A magasabb ár felszámítását már lehetőleg a pénztárnál, vagy az ügyfélszolgálaton jelezze.

* Fontos tudni, hogy a kereskedő akkor is köteles a minőségi kifogást intézni, ha a jótállási jegyen a javító szolgálat is fel van tüntetve, de a fogyasztó a kereskedőhöz fordul.

* 3 évesnél fiatalabb gyermekeknek ne vegyünk apró, leválasztható alkatrészekkel rendelkező játékokat.

* Játék vásárlása esetén vegye komolyan a célcsoport korára vonatkozó ajánlást és a biztonsági figyelmeztetéseket. Győződjön meg róla, hogy a játék megfelel a gyermek korának, természetének - írja a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Facebook-oldalán.

Figyelem! A cikkhez hozzáfűzött hozzászólások nem a ma.hu network nézeteit tükrözik. A szerkesztőség mindössze a hírek publikációjával foglalkozik, a kommenteket nem tudja befolyásolni - azok az olvasók személyes véleményét tartalmazzák.

Kérjük, kulturáltan, mások személyiségi jogainak és jó hírnevének tiszteletben tartásával kommenteljenek!

http://www.ma.hu/noitema.hu/233565/Vasaroljon_korultekintoen_karacsonyi_intelmek_a_Fogyasztovedelemtol?place=srss

(ma.hu, 2014. december 8., hétfő)

80 milliós bírság a K&H Banknak

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) döntése szerint a K&H Bank tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a K&H MIX megtakarítás terméke népszerűsítésekor, a jogsértés elkövetéséért 80 millió forint bírságot szabott ki a hatóság.

A K&H január 25. és február 28. között a K&H MIX megtakarítás termékét integrált marketingkommunikációs kampánnyal reklámozta. A fogyasztók valamennyi hirdetésben főüzenetként arról kaphattak tájékoztatást, hogy évi 7,80 százalékos kamattal és EBKM jár a megtakarítás keretében, valamint a tévéreklám és az online tartalmak kivételével az egyéb hirdetésekben a fogyasztók számára nem volt érzékelhető az a szűkítő kifejezés, hogy az akciós kamattal kizárólag a betéti részre irányadó.

A GVH megállapította, hogy a K&H ugyan néhány lényeges feltételt megjelenített a reklámjaiban, azonban ez nem terjedt ki valamennyi lényeges feltételre - ahogy arra se történt utalás, hogy további feltételek fennállnak -, így az ígért évi 7,80 százalékos kamattal és EBKM mérték nem felelt meg a valóságnak. Az akciós, a piaci szintet jelentősen meghaladó, magas kamatszint csak meghatározott feltételek együttes teljesülése esetén volt elérhető: ha a megtakarítás összege 150 ezer forint és 25 millió forint közötti, a megtakarítás 1/3 részét betétbe, 2/3 részét pedig befektetési alapba kellett helyezni, a megtakarítást a befektetési alapok közül kizárólag zártvégű befektetési alapokba, zártvégű eszközalapokba vagy K&H hozambiztos életbiztosításba lehetett elhelyezni, 60 napos futamidejű betétlekötésre vonatkozóan, és csak új megtakarítás esetén.

A GVH vizsgálata szerint a bank a 7,8 százalékos kamattal és EBKM eléréséről megtévesztő tájékoztatást nyújtott, és megtévesztő módon azt is sugallta az egyes tájékoztatásokban, hogy a K&H MIX megtakarítás esetében egy betéti termékről van szó.

A GVH a bírság kiszabásakor a kommunikációs eszközök költségeire alapozott, súlyosító körülmények között értékelte, hogy a jogsértő gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, a K&H-t

az elmúlt 5 évben két alkalommal már elmarasztalta a GVH a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás tanúsítása miatt, és az érintett termék a nem kiszámítható hozamra tekintettel bizalmi jellegű.

Horváth Magyary Nóra, a K&H kommunikációs igazgatója az ítélet kapcsán azt közölte az MTI-vel, hogy jelenleg tanulmányozzák a GVH döntését és döntést hoznak a fellebbezésről.

(forrás: MTI)

http://www.kreativ.hu/cikk/80_millios_birsag_a_kh_banknak

(kreativ.hu, 2014. december 8., hétfő)

Fogyasztóbarát település lett Miskolc

Egyetlen taxis sem bukott meg a fogyasztóvédelmi ellenőrzésen Miskolcon. Ilyen még nem volt az országban. De nemcsak ezért lett fogyasztóbarát a város.

A "Fogyasztóbarát Település" címmel a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium a települések hozzáállását, valamint a fogyasztók helyzetének javítására tett intézkedéseket ismeri el – mondta Koszorús László, fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár a Kormányhivatalban tartott hétfői rendezvényen. Miskolc pályázott a díjra, és a bírálóbizottság elismerte az elért eredményeket. A városban működő cégek ellenőrzései során egy év alatt 42%-ról 31 %-ra csökkent a kifogásolási arány. Ez azt jelenti, hogy csak a vizsgált cégek 31 százalékánál találtak valami problémát.

67 vendéglátó egység ellenőrzésén pedig nem történt szabálytalanság, csupán kisebb figyelmetlenségekre hívták fel a figyelmet az ellenőrök. Miskolc sokat tesz a tudatos vásárlói magatartás népszerűsítéséért. A város tanintézményeiben külön oktatást is szerveznek a diákoknak, felhívják a figyelmet például az online kereskedelem kérdéseire.

Kriza Ákos polgármester és Koszorús László helyettes államtitkár

Ez az elismerés nemcsak egy díj, hanem kötelesség is. Olyan feladat, melynek továbbra is meg kell felelni és segíteni kell a fogyasztóbarát szemlélet elterjedését – mondta Kriza Ákos polgármester az 5 évre szóló "Fogyasztóbarát Település" cím átvételekor.

Koszorús László szólt a fogyasztóvédelmi hatóságok szemléletváltásáról is: nem inzultálni hanem konzultálni szeretnénk – mondta. Segíteni kell a kis- és középvállalkozásokat, amelyeket a kormány döntése értelmében a felügyelőség először nem büntet, hanem figyelmeztet. Ennek a szemléletváltásnak a fontosságát hangsúlyozta Demeter Ervin kormány megbízott is. A Kormányhivatal 17 szakigazgatási szervének egyike a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, ahol előtérbe kerül a megelőzés és a fogyasztóbarát vállalkozások támogatása.

Koszorús László, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium helyettes államtitkára.

A helyettes államtitkár beszélt a pozitív listáról. Ezt több mint 3 évvel ezelőtt hozták létre, és olyan cégek kerülhetnek fel rá, amelyek példamutatóak a szabálykövetésben, az árfeltüntetésben, a fogyasztói panaszok kivizsgálásában. Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 262, míg Miskolcon 85 vállalkozás szerepel ezen a listán. Hét új vállalkozás is felkerült rá. Az erről szóló oklevelet a Tanoda Kft, a Magyar Ínyenc Kft, a Biprint Kft, a Nord-Ung Kft, a Fanny Gantro Kft, a Döner King Kft képviselőjének, valamint Reidlinger Valentin egyéni vállalkozónak adták át.

<http://minap.hu/cikkek/fogyasztobarat-telepules-lett-miskolc>

(minap.hu, 2014. december 8., hétfő)

A MET kerülhet a GDF Suez helyére

Napi Gazdaság

Megszüntette a fúziós eljárást a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a GDF Suez árampiaci portfóliójának eladása kapcsán, mert az üzlet a felügyelet szerint nem engedélyköteles. Így a MET Magyarország Energiakereskedő Zrt. átveheti a francia háttérű cég helyét a hazai villamosenergia-kereskedelmi piacon. A GVH tegnapi közlése szerint a MET-csoport és a GDF Suez árampiaci portfóliója tavalyi együttes nettó árbevétele meghaladta ugyan a 15 milliárd forintot, azon belül azonban csak a MET-csoport esetében volt több a nettó árbevétel, mint 500 millió forint. A kérelmezett összefonódás így pedig nem engedélyköteles, mivel a GDF Suez érintett ügyfelei által az előző üzleti évben generált nettó árbevétel nem éri el a versenytörvény által előírt 500 millió forintos engedélykerési szintet. Ezért az engedélykerési kötelezettség hiánya miatti megszüntetésre tekintettel a GVH nem értékelte a tranzakció hatásait. A portfólió, mindössze a hazai villamosenergia-piac 0,5 százalékát teszi ki. Az adásvétellel a GDF Suez csak a gázpiacon folytatja tevékenységét Magyarországon, mivel a francia háttérű cég idén eladta a Dunamenti Erőműben meglévő többségi tulajdonát - a vevő szintén a MET volt.

(Napi Gazdaság, 2014. december 9., kedd, 2. oldal)

Két héten belül a pénz is visszajár az internetes rendelésnél

A legtöbb terméknel két hétig is meggondolhatja magát, és indoklás nélkül visszakérheti a vételárat az, aki interneten rendelt ajándékot.

VIRTUÁLIS CSEREBERE Az ünnepek táján jól jönnek az internetes vásárlási lehetőségek, de hogy ne érje az embert nagy csalódás a végén, jobb, ha tisztában van néhány alapszabállyal.

- 14 nap: Egy idei kormányrendelet - harmonizációban az európai uniós gyakorlattal - megszabja, hogy a magyar vállalkozásoktól interneten vásárolt termékekkel kapcsolatban a vevő 14 naptári napig indoklás nélkül meggondolhatja magát, akár közvetlenül a megrendelés után, akár akkor, amikor ténylegesen a kezébe kapja, megtekinti és kipróbálja az árut - hangsúlyozta Perger Mónika, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság sajtóreferense. A fogyasztónak ilyenkor először (minden adatot feltüntetve) a visszalépési szándékát érdemes jeleznie a kereskedő felé. Majd ha megkapta a zöld utat, akkor nincs más dolga, mint 14 napon belül visszaküldeni az árut, és ugyan ebben az időhatárban visszajár neki a vételár az eredeti szállítási és minden járulékos költséggel együtt. A visszaküldés árát viszont neki kell fedeznie, kivéve, ha speciális fuvar igénylő termékről van szó. Mindez persze nem azt jelenti, hogy a félig elhasznált cikkeket, vagy már megkezdett szolgáltatásokat vissza lehet adni. Az előírás pontosan megszabja, hogy milyen esetekben egyáltalán nem (többek között gyorsan romló élelmiszerek, ételrendelés, koncertjegy, hotelszoba, illetve repülőjegyfoglalás vagy fogadás), illetve megkezdett használat esetén milyen mértékben kell a vállalkozásnak megtérítenie a vételárat.

- Külföldi vállalkozás: Figyelem: a .hu webcím nem garancia arra, hogy az üzemeltető hazai cég! Az sem biztos, hogy van mód a magyar nyelvű e-mailezésre, ügyfélszolgálat-elérésre. Az Európai Unió országokban harmonizáció van, így szinte ugyanazok a jogok illetik meg a fogyasztókat, az ilyen határon átnyúló jogvitáknál tanácsadásban, idegen nyelvű levelezésben segítséget nyújthat az Európai Fogyasztói Központ. A kontinensen kívüli országokban azonban már sokkal nehezebb a dolog, ilyen esetekben a vásárló magára van utalva.

- Aukciós, kedvezményes kuponoldalak: Hiába magyar az üzemeltetője a portálnak, az csak egy - jutalékért működő közvetítő felület, nem az a vállalkozás, amellyel szerződést kötünk. Az aukciós oldalakon ráadásul cégek és magánszemélyek vegyesen kínálják az árucikkeiket. Ha pedig az utóbbiakkal kötünk üzletet, akkor semmilyen elállási jogunk nincsen, hibás teljesítés esetén természetesen azért itt is megpróbálkozhatunk a reklamációval. D. Sz.

(Bors, 2014. december 10., szerda, 8+9. oldal)

Tavaszig elszámol a bank

Devizahitel. A pénzüintézetek jövő márciusban és áprilisban küldik ki az értesítéseket ügyfeleiknek Teendők. Fontos, hogy levelezési címének változását minden érintett jelentse be Számítás. Az MNB szerint egy átlagos devizahiteles tőketartozása 20, törlesztőrészlete pedig 29 százalékkal csökkenhet

Devizahitel. Változás esetén az ügyfeleknek érdemes bejelenteniük az értesítési címüket

Egy átlagos devizahiteles tőketartozása 20, törlesztőrészlete pedig 29 százalékkal csökken majd az elszámolási törvény hatására - közölte a Magyar Nemzeti Bank (MNB). A tisztességtelen árfolyamrész a válság után 1,7 százalékos volt átlagosan, a tisztességtelen kamatemelések mértéke pedig 2 százalékos. A bankok között azonban jelentős eltérések voltak, így az adósságcsökkenés terén is nagy a szórás (lásd a diagramot). Az ügyfelek teendőivel kapcsolatban Bethlendi András, az MNB fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója azt mondta: a személyes adatok (név, cím) változásait az élő és a megszűnt szerződések esetében is be kell jelenteni a banknál, máskülönben a hitelintézetek nem tudják postázni az elszámolást. A devizaalapú szerződésekéről a bankok márciusban és áprilisban küldik ki a leveleket, a forintalapú, illetve a devizaalapúnak nem minősülő szerződésekénél augusztusban és szeptemberben. Az elszámolásról és - élő szerződések esetében - a forintosításról szóló levél egyebek mellett tartalmazni fogja a tisztességtelenül felszámított és az adósnak jóváírt összeget; az elszámolás előtti és utáni adatokat; a forintosítás előtti és utáni információkat; valamint az új törlesztőrészletek táblázatát. Emellett az ügyfeleket tájékoztatják a jogorvoslati lehetőségekről is. Az elszámolást azok is kérhetik, akik korábban éltek a kedvezményes végtörlesztéssel, ám valószínűleg nekik nem jár majd visszatérítés, mert jobban jártak a végtörlesztéssel. Akinek a tartozását a bank követeléskezelőnek adta át, az két értesítést kap majd: egyet a banktól, egyet a követeléskezelőtől. A részletes információk rövidesen a hitelintézetek honlapjain és az MNB oldalán is elérhetők lesznek. Metropol

Számítás

Egy 2007-ben 20 évre felvett, 37 ezer svájci frankos hitel elszámolása - az ügyfél nem késett a törlesztéssel.

- 28 665 CHF az elszámolást megelőzően fennálló tőketartozás
- 302,22 CHF (78 390 HUF) az idén novemberi törlesztőrészlet
- 6379 CHF a tisztességtelenül felszámított, ezért az ügyfélnek jóváírt összeg
- 22 286 CHF az elszámolást követő tőketartozás
- 256,47 HUF/CHF átváltáskor alkalmazott árfolyam
- 5 715 750 HUF a forintosítás utáni tőketartozás
- 52 101 HUF a törlesztőrészlet várható összege

(Metropol, 2014. december 10., szerda, 1+4. oldal)

Levélben ismertetik a banki elszámolást

Jövő év márciusában, áprilisában tudja meg az adósok döntő többsége - akik nem maradtak el a hiteltörlesztéssel -, hogy mekkora összeg jár vissza nekik a bankok elszámoltatása és a forintosítás eredményeként. Erről levelet küldenek ügyfeleiknek a pénzüintézetek - derült ki tegnap a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatóságának sajtótájékoztatóján. Az a devizahiteles, akinek bankja pert indított az állam ellen, és az eljárás nem fejeződik be 2015. március elsejéig, az ítélet

kihirdetését követő hatvan napon belül várhatja a levelet.

A kiküldött értesítőben a pénzintézetnek egyebek mellett az eredeti devizanem feltüntetésével közölni kell, mekkora összeget számítottak föl tisztességtelenül, valamint azt, hogy az elszámoltatással mennyivel csökken a jövőben az ügyfél tartozása. A visszajáró összeget ugyanis a tőkéből kell levonni a nemrégiben elfogadott törvény értelmében.

Emellett részletesen tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy a megváltozott tőketartozás a forintosítást követően mekkora forinttartozást jelent. Át kell vezetni a szerződésben, és így jelezni kell a levélben, hogy mennyi volt az eredeti kamat, s mennyi a forintosítás utáni kamatteher. Talán a legfontosabb része az lesz a tájékoztatónak, hogy mekkora lesz a havi törlesztőrészlet a forintosítást követően. Ismertetni kell, hogy eddig miként alakultak a törlesztőrészletek, és hogyan alakulnak a jövőben.

A könnyebb érthetőség kedvéért egy átlagos hitel példáján mutatták be a jegybanki szakemberek a devizahiteles-mentő csomag, illetve a fair bank rendszer bevezetésével várható változásokat. Eszerint egy 2007 nyarán fölvelt 5,6 millió forintos svájci frank alapú hitel tőketartozása húsz százalékkal lesz kisebb, a havi törlesztőrészlet pedig 29 százalékkal. A csökkenés kisebbek része annak köszönhető, hogy az elszámolási törvény visszaadja a jogtalanul felszámolt árfolyamrést, amelynek nagysága a válság előtt 1,25 százalék, a válság után 1,7 százalék volt. A visszajáró összeg nagyobbik része pedig abból adódik, hogy a felvételkor 5,71 százalékos kamatot a bank egyoldalúan 7,81 százalékra emelte az évek folyamán. Ezek az átlagos számok azonban nagy eltéréseket takarnak. A részletek azt mutatják, az érintettek több mint 13 százaléknak harminc százaléknál nagyobb mértékben csökken az adóssága, míg a túlsó végletet azok az ügyfelek jelentik, akiknek tíz százaléknál kisebb mértékben mérséklődik a tartozása. Ebbe a csoportba az érintettek kevesebb mint 3 százaléka tartozik.

A fogyasztók tájékoztatását a névre szóló, s a személyes elszámolást tartalmazó levél mellett a bankok honlapján is közzé kell tenni Elszámolási és forintosítási információk címszó alatt, de az ügyfelek tájékoztatására fel kell készíteni a bankfiókokat és a telefonos ügyfélszolgálatokat is. A Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjának internetes oldalán is közzéteszik az információkat. A felügyeleti hatóság odafigyel arra, miként hajtják végre a törvényt a bankok, s ezért nemcsak utólagosan, de a folyamat közben is vizsgálja a banki munkát, s szükség esetén igénybe veszi a rendelkezésére álló eszközöket a szabályos végrehajtás kikényszerítésére. Az ügyfelek tájékoztatása érdekében pedig rendszeres sajtótájékoztatón hívják fel a figyelmet az éppen aktuális teendőkre.

Egyelőre - a személyre szóló tájékoztató levél kézhezvételéig - az érintett fogyasztóknak semmi egyebet nem kell tenni, mint hogy közlik bankjukkal az esetlegesen megváltozott lakcímüket. Az értesítő kézhezvételét követően csak akkor kell lépniük, ha nem értenek egyet az elszámolással. Ekkor első lépésben a bankot, majd sikertelenség esetén a pénzügyi békéltető testületet kereshetik meg. Ha ez sem vezet eredményre, úgy bíróságon kereshetik az igazukat.

(Magyar Nemzet, 2014. december 10., szerda, 1+11. oldal)

Fogyasztói csoportot szervezőket büntettek

Összesen több mint 15 millió forint bírságot szabott ki a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) három, fogyasztói csoportokat szervező cégre, amelyek hirdetéseikkel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak. A Generál Future Kft.-t bő 12 millió, a Best Life Center Kft.-t 2,17 millió, a Life Organization Szolgáltató Kft.-t pedig nem egészen egymillió forintra büntette a GVH. (MTI)

(Népszabadság, 2014. december 10., szerda, 6. oldal)

Taxiban is jók vagyunk

Miskolc pályázott és nyert: Fogyasztóbarát Település címet kapott a megyeszékhely.

A Fogyasztóbarát Település címmel a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium a települések hozzáállását és a fogyasztók helyzetének javításáért tett intézkedéseit ismeri el - jelentette ki Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes-államtitkár hétfőn Miskolcon. Azon a rendezvényen, ahol a pozitív listás tanúsítványt is kiosztották az erre érdemes miskolci cégeknek. A Fogyasztóbarát Település díját Miskolc kapta, a város ugyanis pályázott és nyert, így öt évig viselheti ezt a címet. A pályázaton tíz kritériumnak kellett megfelelni, többek között annak, hogy az iskolákban fogyasztóvédelmi oktatásban részesüljenek a tanulók. Miskolc mellett szólt az is, hogy 85 pozitív listás vállalkozással rendelkezik, illetve az ellenőrzések során csupán 31 százalékban kellett kifogással élnie a hatóságnak. Ez a szám 2013-ban 42 százalék volt, de nem elég, hogy javult az arány, jóval az országos átlag alatt is van - fogalmazott Koszorús László. Azt is elmondta, hogy Miskolcon, az idegenforgalmi szezonban 67 vendéglátóhelyet ellenőriztek, de egyiknél sem találtak kifogást. Kiemelte: a miskolci taxiszolgáltatást is vizsgálták, egyetlen panasz sem volt, ami országos szinten is jelentős eredmény. A díjat dr. Kriza Ákos polgármester vette át, aki elmondta: ez nemcsak egy díj, hanem kötelesség is. A polgármester szerint, az elmúlt évek fogyasztóvédelmi intézkedései is hozzájárulnak ahhoz, hogy a miskolciak komfortosabban érezzék magukat a városban. Csak pozitívan A pozitív listás tanúsítványt három éve vezették be, olyan vállalkozások kapják, amelyeknél három országos vizsgálati program során sem talált semmilyen rendellenességet a hatóság, a megelőző egy évben pedig nem alkalmaztak velük szemben szankciót. Az országban több mint 2300 ilyen cég van. Megyénk ebben is élen jár, hiszen 262 vállalkozás került fel erre a listára, hétfőn pedig újak is csatlakozhattak. A díjátadón Demeter Ervin, a megyei kormányhivatal vezetője azt emelte ki, hogy az elmúlt években új szemlélet kialakításán fáradoztak, amelynek része ez az elismerés is. Az együttgondolkodásra, megelőzésre, a fogyasztóbarát működésre helyezték a hangsúlyt - tette hozzá. Az államtitkár pedig így fogalmazott: nem inzultálni, konzultálni szeretnének a vállalkozásokkal.

(Észak-Magyarország, 2014. december 9., kedd, 6. oldal)

Kartellező autósiskolák

Húszmillió forintos bírságot szabott ki a Gazdasági Versenyhivatal hét győri autósiskolára, valamint nyolc egyéni vállalkozó oktatóra. Az indoklás szerint a résztvevők előzetesen megállapodtak a B kategóriás járművezetői képzés díjának 20 ezer forintos emeléséről. A bírság közel felét a kezdeményező Bilux Kft. kapta - a hatóság a bizonyításban a cégek közti elektronikus levelezést is felhasználta.

(Magyar Demokrata, 2014. december 10., szerda, 45. oldal)

Megint megbuktak a CO-érzékelők

Az idén már másodszor vizsgált szén-monoxid-érzékelőket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: az ellenőrzött 8 elemes és 2 hálózati feszültségről működtethető érzékelő egyike sem jelezte a meghatározott szén-monoxid-koncentrációt a megadott időn belül. Az érzékelők közül 6 egyáltalán nem jelzett a legmagasabb szén-monoxid-koncentrációnál sem. Ezért mind a 10 vizsgált termék forgalmazását megtiltották.

(Népszava, 2014. december 11., csütörtök, 16. oldal)

Fenntartható életmód a fogyasztóvédelem eszközszerén keresztül

Új kiemelt felhívás jelent meg "A fenntartható életmód a fogyasztóvédelem eszközszerén keresztül" címmel. A programra 350 millió forint áll rendelkezésre. A pályázatok benyújtása a kiemelt projekt felhívás megjelenési napjától 2015. január 5-ig lehetséges. A Széchenyi 2020 keretében megjelent "A fenntartható életmód a fogyasztóvédelem eszközszerén keresztül" című, KEOP-6.4.0/14 kódszámú kiemelt felhívás. A programra 350 millió forint áll rendelkezésre. Jelen támogatási konstrukció keretében a fogyasztóvédelemért felelős, szakmai irányítást gyakorló országos hatáskörű központi hivatal nyújthat be pályázatot. A pályázatok benyújtása a kiemelt projekt felhívás megjelenési napjától 2015. január 5-ig lehetséges. A teljes pályázati kiírás és mellékletei elérhetők: palyazat.gov.hu weblapon.

<http://orientpress.hu/136776>

(orientpress.hu, 2014. december 9., kedd)

Jelentős eltérések lehetnek a tartozások csökkenésében

25 százalékos eltérés is lehet a devizahitel-tartozások csökkenésében a banki elszámolások után a Magyar Nemzeti Bank számításai szerint. Egyes adósoknak közel 30 százalékkal lesz kisebb a tartozásuk a tisztességtelenül felszámított kamatok és díjak levonása után, míg mások észre sem fogják venni a változást. A frankban felvett átlagos, tehát 5,7 millió forintnak megfelelő hitel tőketartozása 20, törlesztőrészlete pedig 29 százalékkal csökken. A jegybank a törvényi határidők betartására figyelmezteti az adósokat.

Borítékot kapnak várhatóan márciusban vagy áprilisban bankjuktól a devizahitelesek, az elszámolásról és a forintosításról ugyanis automatikusan értesíti a pénzügyintézet az adóst. A többoldalas tájékoztatóban feltüntetik, hogy az egyoldalú kamat- és díjmelésekkel, valamint az árfolyamrész alkalmazásával mennyit számítottak fel törvénytelenül az ügyfélnek.

"Most elsősorban azoknak a fogyasztóknak van teendőjük, akik időközben, 2009. július 26-a után megszüntették a hitelszerződésüket, rájuk vonatkozik az elszámolás. Az ő esetükben ha megváltozott a nevük, férjhez mentek, megváltozott a lakcímük, a bankszámlaszámuk, illetve egyéb változás történt, akkor ezt jelezniük kell annál a banknál, ahol felmerült az elszámolás" – fejtette ki Binder István, az MNB felügyeleti szóvivője.

Hanganyag / videó lejátszása

Jelentős eltérések lehetnek a tartozások csökkenésében

<http://mno.hu/videok/114354>

Az elszámolás kézhezvétele után a devizahiteleseknek 30 napjuk van írásban jelezni, hogy nem kérik a forintosítást. Ha ezt elmulasztják, a 31. napon automatikusan forintra váltja a pénzügyintézet az euróban vagy frankban felvett kölcsönt. A végtörlesztők március 1-jétől kérelmezhetik az elszámolást, amelyet a banknak november 30-áig kell teljesítenie.

"Arra számítunk, hogy a végtörlesztéssel élő ügyfelek többségének nem fog visszajárni az elszámolás során, ugyanis az az elv, hogy ha a végtörlesztésbe kapott kedvezmény nagyobb, mint az elszámolással kapott visszatérítés, akkor nem jár neki vissza. Ha az elszámolás mégis jobban érinti, nagyobb pénzügyi hatása van, a különbözetet megkapja" – mondta el Bethlendi András, az MNB fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója.

Az elszámolást azok is kérhetik, akik éltek az árfolyamgát lehetőségével, és az utóbbi időszakban rögzített árfolyamon törlesztették a hitelt.

A Magyar Nemzeti Bank az elszámolás ideje alatt folyamatosan ellenőrzi a pénzügyintézeteket, s a hitelfeltevő is élhet panasszal. Ha a forintosítás feltételei nem tetszenek az ügyfélnek, először

bankjához, majd a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat kifogásaival.

Hírdetés

<http://mno.hu/ahirtvhirei/jelentos-eltereselek-lehetnek-a-tartozasok-csokkeneseben-1262473>

(Mno.hu, 2014. december 9., kedd)

Egymás után kapja a Tesco a pofonokat - jól mennek a használtautók

Egymás után kapja a Tesco a váratlan pofonokat – baj lesz, ha nem sikerül rendezni a viszonyt Amerikával és újabb lendületet kapott a használtautó-behozatal.

Az Országgyűlés ma elfogadta azt a javaslatot, amely alapján 2018-tól a veszteséges, vagy nullszaldós nagyobb üzletek nem árusíthatnak majd napi fogyasztási cikkeket.

A kormányjavaslat azokat az üzletek érinti, amelyek nettó árbevételének több mint fele napi fogyasztási cikkek értékesítéséből ered, és két egymást követő évben elért nettó árbevétele eléri az 50-50 milliárd forintot, de a mérleg szerinti eredménye mindkét esetben nulla vagy negatív. Ez alól egyedül a frissen alapított társaságok mentesülnek az első négy évben. Mindennapi fogyasztási termékeknek számítanak az élelmiszerek, illatszerek, drogériai termékek, háztartási tisztítószer, vegyi áruk, és a higiéniai papírtermékek is.

Többek között a Tesco-t érinteni majd rosszul ez a törvény, de nem csak a magyar leány szened, az egész cégnél baj van: A piacot váratlanul érő, újabb profitfigyelmeztetést adott ki az anyacég. Ennek hatására szabadesésbe kezdett a Tesco részvényárfolyama. A tőzsdén egyébként sem jó a hangulat.

Az országimázs javítását nevezte a külgazdaság egyik legfontosabb feladatának a Külgazdasági és Külügyminisztérium külgazdasági államtitkára.

Szabó László a Napi Gazdaság által a versenyképességről és az exportösztönzésről szervezett konferencián azt mondta, hogy az elmúlt hónapokban Magyarországnak rossz hírnevet "sikerült kivívnia". "Sokan mondják, hogy ez politikai nyomásgyakorlás az Egyesült Államok részéről, de Németországban és Ausztriában sem mondható tökéletesnek a sajtónk. Az export- és befektetési adatokban ez egyelőre nem látszik, de ha nem tudunk politikai megoldást találni például az Egyesült Államokkal a kivitiltási ügyben, a korrupciós vádakkal kapcsolatban, akkor ez előbb-utóbb visszaüt" - tette hozzá.

Tovább élénkül idén a használtautó-import annak ellenére, hogy az év nagy részében az euró árfolyama jóval 300 forint felett alakult

: a behozott használt személyautók volumene az év végére megközelíti majd a 100 ezret, szemben az előző évi 71 ezerrel - közölte a Használtautó.hu. A behozatal növekedési üteme a tavalyi 32 százalék után idén 40 százalék körüli szintet érhet el, így 98 ezer külföldről származó használt személyautó hazai forgalomba helyezésére lehet számítani.

Novemberben majdnem 4000 céget töröltek, így az egész évben szinte biztosan több mint 40 ezer céget töröl a cégbíróság a tavalyi 33 ezer után - írja az Opten. Tóth Tamás, az Opten ügyvezetője azt mondta: az adat látszólag ellentmond annak, hogy növekedésnek indult a gazdaság, de a cégstatisztikák elemzése inkább arra utal, hogy a hatósági szigor miatt azok a vállalkozások esnek ki a rendszerből, amelyek egyébként is inaktívak voltak.

A jegybank elfogadta a devizahiteles-elszámolóhoz kapcsolódó negyedik rendeletet is.

Ez az ügyfelek tájékoztatásának módjáról szól. Az elszámolás után az ügyfelek eltérő mértékű tőke- és törlesztőrészlet-csökkenéssel számolhatnak. A korábbi általánosító kijelentések a törlesztőrészletek 25-30 százalékos csökkenéséről megtévesztőek lehetnek - mondta Bethlendi András, a jegybank fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója.

<http://privatbankar.hu/makro/egymas-utan-kapja-a-tesco-a-pofonokat-jol-mennek-a-hasznaltautok-275604>

(privatbankar.hu, 2014. december 9., kedd)

Ügyintézés elszánt olvasó módra

Olvasonkban aztán emberére talált a reklamációt kezdetben elég lazán kezelő Media Markt és a MyAudio! Viktor levelét részletes, szabatosan megfogalmazott panaszleveleivel együtt közöljük a hasznosság jegyében.

Tisztelt Homár blog!

Az alábbi történetet szeretném megosztani veletek, ami talán tanulságul szolgálhat több fogyasztótársamnak is. Röviden a lényeg annyi, hogy a barátnőm vásárolt egy tabletet a Media Marktban, ami rövid használat után tönkrement, ám a jóállással kapcsolatosan sem a forgalmazó Media Markt, sem a gyártó MyAudio szervize nem azt a magatartást tanúsította, ami tőlük véleményem szerint – és a jogszabályok szerint is – elvárható lett volna. A részletek a fogyasztóvédelmi felügyelőségnek írt panaszomból körvonalazódnak:

"Tisztelt Felügyelőségvezető Asszony!

2013. augusztus 23. napján a Media Markt Budaörs Kft. (2040 Budaörs, Petőfi Sándor utca 64. sz.) üzletében vásároltam egy 54.999.- Ft értékű, MyAudio S9 típusú tabletet. A tablet jóval a kötelező jótállási időn belül, pár hónapos rendeltetészerű használat során tönkrement, ezért azt a hiba észlelését követő héten, 2014. február 05. napján leadtam a Media Markt Miskolc Kft. (3530 Miskolc, Király út 1/A. sz.) ügyfélszolgálatán, akik azt javítás céljából továbbították a gyártó magyarországi forgalmazója, az AC&IP Control Kft. (3527 Miskolc, Besenyő út 14. sz.) szervizébe.

A fentieket követően a Media Markt Miskolc Kft. alkalmazottja telefonon tájékoztattott, hogy a szerviz álláspontja szerint a tablet rendeltetésellenes használat következtében ment tönkre, ezért azt sem kijavítani, sem kicserélni nem hajlandóak a kötelező jótállás keretein belül, ám 25.000.- Ft-ért hajlandóak azt megjavítani.

Mivel a fenti információ csak közvetett úton jutott el hozzám, a Media Markt Miskolc Kft. alkalmazottja pedig a fentiekén túl semmilyen tájékoztatást nem tudott nekem nyújtani a hiba természetére vonatkozóan, ezért jobbnak láttam panaszommal – emailben – személyesen felkeresni a gyártót.

A levélváltásokat követően álláspontjaink sajnos egyáltalán nem közeledtek egymáshoz, és mivel több okból is aggályosnak tartom a forgalmazó és a gyártó eljárását, ezért panasszal fordulok önökhöz. Panaszomat az alábbi tényekre alapozom.

1) A csatolt levelezés részletesen tartalmazza a hiba leírását és a gyártó elutasítása kapcsán közölt kifogásaimat, ezért mindezt ehelyütt csak röviden fejtem ki. A tablet két csatlakozója, egymástól függetlenül, a mindennapos használat során kiszakadt a helyéről anélkül, hogy ezt bármilyen különösebb ok indokolta volna. A tablet teljességgel sértetlen külső burkolata, illetőleg több tanú is igazolhatja, hogy a terméket rendeltetészerűen, megkímélve használtam, semmilyen külső erőbehatásnak nem volt kitéve. Álláspontom alapján a csatlakozók már a termék megvásárlásakor is hibásak voltak, a mindennapos használat (kábelek bedugása, kihúzása) következtében pedig végleg meggyengültek, majd eltörtek. Nyilvánvaló, hogy ezt a terhelést egy tökéletes termék esetében a csatlakozóknak minden további nélkül bírniuk kellett volna, hiszen éppen ez a rendeltetésük.

Mivel a hiba a kötelező jótállási időn belül merült fel, ezért annak bizonyítása, hogy nem állt fenn már a termék megvásárlásakor is, a gyártó feladata. Ennek ellenére a gyártó semmiféle bizonyításai eljárást nem folytatott le, csupán – ráadásul ezt is csak az én felhívásomra – közölt két lehetséges opciót a termék meghibásodására vonatkozóan. Egyrészt az, hogy "akár így is lehetett" bizonyítékként egyáltalán nem értékelhető, másrészt – bár nem lett volna kötelességem – ezeket már a választlevelemben megcáfoltam, és újra felhívtam őket arra, hogy bizonyítsák a rendeltetésellenes használatot. A gyártó ezt nem tette meg, és továbbra sem volt hajlandó bizonyítani – de még csak meg sem próbálni bizonyítani – azt, hogy a hiba nem állt fenn már a vásárláskor is. A válaszaikból arra következtetek, hogy nincsenek tisztában a bizonyítás fogalmával,

ugyanis véleményük szerint lehetséges – egyébként valótlán, ám ha ezt figyelmen kívül is hagyjuk, akkor is valószínűleg – verziók felállítása már bizonyítékként értékelhető.

Mivel a gyártó nem képes – és szándékot sem mutat – arra, hogy egyértelműen bizonyítsa, hogy a termék nem volt hibás már a vásárláskor is, ezért jogszabályi vélelem szól a termék eredendően hibás volta mellett. A jótállás célja éppen a bizonyítási teher megfordítása, hiszen amennyiben nem lenne kötelező jótállás, úgy jogaimat egyszerű szavatossági igényként, saját bizonyítékaim előadásával nekem kellene érvényesítenem. Ugyan tisztában vagyok ezzel, ám az ügy előbbi rendezése, a tablet előbbi kijavítása vagy kicserélése érdekében mégis én voltam az, aki kiterjedtebb bizonyítást adott elő, mindhiába.

2) Aggályosnak tartom továbbá azt is, hogy a termék leadását követően csupán telefonon kaptam nem túl bő tájékoztatást, mely során már kész tények elé állítottak. Véleményem szerint – tekintettel a jótállásra is – minimális követelmény lett volna, hogy 15 napon belül írásban, de legalábbis részletesen tájékoztassanak arról, miért nem teszik számomra lehetővé a jótállás keretén belül engem megillető jogok érvényesítését. Véleményem szerint a fentiek a gyártónak nem csupán azt követően kell megtennie, miután a fogyasztó erre külön felhívja a figyelmüket.

3) Miután a fentiek miatt panasszal fordultam a gyártóhoz, elutasító válaszlevelükben nem hívták fel arra sem a figyelmemet, hogy panaszommal mely hatóság eljárását kezdeményezhetem, holott ez az 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (8) bekezdése alapján szintén kötelességük lett volna. Erre a lehetőségre nagylelkűen csak a második levelém után hívták fel a figyelmemet, miután én magam közöltem, hogy újabb elutasítás esetén a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulok. Nyilvánvaló, hogy a gyártó ezen magatartásával is a vélt tudatlanságomat próbálta kihasználni, hogy jogaim érvényesítését ily módon is akadályozza.

A fentiek alapján kérem a tisztelt felügyelőséget, hogy a panaszomat kivizsgálja, a gyártóval és a forgalmazóval szemben pedig a szükséges, hatáskörükbe tartozkodó intézkedéseket megtenni szíveskedjenek!"

A felügyelőség megállapította, hogy az első pont vonatkozásában teljes mértékben igazam van, viszont az igényemet csak polgári peres úton érvényesíthetem (ezzel alapvetően is tisztában voltam, csak valamiféle nyomást szerettem volna gyakorolni a másik félre). A tájékoztatási kötelezettség hiánya miatt azonban a szerviz felelősségét megállapították.

Mindenesetre még ennél is fontosabb volt, hogy az eljárás során felhívták a szervizt az ügyvel kapcsolatos minden dokumentum rendelkezésre bocsátására, mely során kiderült, hogy a terméket rendesen be se vizsgálták, arról semmiféle jegyzőkönyvet nem készítettek. Csak egy részletet közölnék a szerviz és a köztem folyó levelezésből, melyből kitűnik, hogy a jótállás és a bizonyítási teher fogalmát mennyire ismerik, vagy veszik komolyan:

"Mivel nem voltunk jelen a sérülés bekövetkezésekor, ezért csak példákat tudunk felhozni, a sérülés bekövetkezésének okairól."

És a fentieket követően volt pofájuk azt mondani, hogy nem javítják ki a terméket a jótállás keretein belül. Mindegy, lépünk tovább.

A felügyelőség határozatának birtokában az alábbi levelet küldtem Media Marktnek, ugyanis forgalmazóként ők is ugyanúgy kötelesek jótállni a hibás termékért.

"Tisztelt Media Markt!

Az alábbi panasszal fordulok önökhöz:

Élettársam, XY - akinek a képviseletében járok el - 2013. augusztus 23. napján vásárolt a budaörsi üzletükben egy MyAudio típusú tabletet, mely néhány hónapnyi rendeltetészerű használat után tönkrement. A tabletet javítás céljából le kívánta adni a budaörsi Media Markt ügyfélszolgálatán, ám ott kihasználva naivitását és a fogyasztókat megillető jogok ismeretében való járatlanságát Miskolcra irányították, hogy közvetlenül a gyártó szervizében adja le a terméket. A tabletet végül a lakóhelyünkhöz legközelebbi, miskolci Media Marktba vitte be, miután felvilágosítottam róla, hogy ehhez joga van.

Pár nap múlva a miskolci ügyfélszolgálat telefonon tájékoztatta, hogy a tabletet a szerviz nem javítja ki, ugyanis rendeltetésellenes használatot állapítottak meg. Mivel kérdéseinkre ezen kívül semmilyen információt nem tudtak szolgáltatni, ezért jobbnak láttuk személyesen felkeresni a gyártót, holott ez nem lett volna kötelességünk.

Levelémhez csatolom a gyártóval folytatott levelezést, melyből kitűnik, hogy milyen okból

tartom sérelmesnek a jóállással kapcsolatos eljárásukat. Csatolom továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz a szerviz eljárása miatt benyújtott panaszunkat, illetőleg a hatóság által hozott határozatot is.

A fentiek közlését követően pedig az alábbi megjegyzéseket kívánom tenni, illetőleg az alábbiakra hívom fel a figyelmüket:

1) Az NFH a panaszt részben érdemi vizsgálat nélkül elutasította, mivel a fogyasztói igények érvényesítése egyéb jogi útra tartozik. Ezzel már a panasz megírása előtt is tisztában voltam, célom főként egy hiteles jogi állásfoglalás beszerzése volt, mely a határozat indokoló része formájában immár rendelkezésemre áll. Amennyiben jogi osztályuk nincsen - amit kétek - úgy javaslom tanulmányozzák serényen, ugyanis egy későbbi polgári peres eljárás eredményét jó eséllyel vetíti előre.

2) Javaslom továbbá, hogy a Ptk., Fgytv, a 151/2003 (IX. 22.) korm. rendelet rendelkezéseit, illetőleg a vonatkozó bírói gyakorlatot is tanulmányozzák át, különösképpen a jóállás esetén fennálló bizonyítási teherre, illetőleg általában a bizonyítás fogalmára vonatkozóan. Segítségül annyit közlök, hogy a "például lehetett így is, meg például lehetett akár úgy is" kifejezések használata nem szerencsés, ha bármit is bíróság előtt szeretnének bizonyítani.

3) Felhívom továbbá a figyelmüket arra is, hogy az NFH 2014. május 21. napi keltezéssel újabb határozatot hozott - ezt kézbesítették az önök miskolci, illetőleg budapesti üzletének is - melyben a gyártó szervizét marasztalták el a fogyasztói jogokról való tájékoztatás hiányosságai miatt. Ám jelen panaszom szempontjából nagyobb figyelmet érdemel az, hogy az NFH a panasz kivizsgálása során felhívta a szervizt a termék bevizsgálásával kapcsolatban keletkezett összes dokumentum megküldésére, a szerviz azonban úgy nyilatkozott, hogy a "bevizsgálás" során semmilyen jegyzőkönyv nem készült, amivel a rendeltetésellenes használatot bizonyítani lehetne. Idézet a határozatnak a szerviz nyilatkozatát tartalmazó indokoló részéből: "Külső labor/serviz bevizsgálás nem történt a készüléknél, márka szervizünk munkalappal küldte vissza a készüléket, külön jegyzőkönyv nem készült a bevizsgálás során".

4) Tekintve, hogy a hibás készüléket azóta az önök miskolci üzletéből elhoztuk, így nem is igen van már lehetőségük jegyzőkönyvön rögzített, urambocsá fényképekkel hitelesen dokumentált vizsgálatot lefolytatni a hiba rendeltetésellenes használatból adódó keletkezésének bizonyítása céljából. Ha ne adj isten mégis előkerülne hirtelen egy ilyen jegyzőkönyv, az felvetné annak a gyanúját - az NFH határozatában, mint közokiratban foglaltak ismeretében - hogy a kérdéses jegyzőkönyv utólag keletkezhetett. Amennyiben a termék elhozatala kapcsán rosszhiszeműséggel vádolnának, miszerint az önök bizonyítási lehetőségeit próbáltam szándékosan rontani, úgy felhívom a figyelmüket arra, hogy a tablet több mint 4 hónapon keresztül volt önöknél, minek során az általam lehetséges minden módon, többször is felhívtam önöket arra, hogy álláspontjukat bizonyítékokkal támasszák alá, eleget téve ezzel törvényben foglalt kötelezettségüknek.

5) A fentiekből logikai láncot fűzvéen kérem tegyék fel maguknak a kérdést, hogy a jelen panaszom elutasítását követően általam indítani szándékozott polgári peres eljárás folyamán, bizonyítási teherrel a vállukon milyen bizonyítási eszközök lesznek a kezükben a "például akár így is lehetett" kezdetű magyarázkodáson kívül.

A fenti körülményeket egybevetve, a számunkra idáig okozott nem kevés kellemetlenség, illetőleg az eltelt közel fél évnnyi időtartam miatt beálló érdekmúlás következtében csupán az alábbi elintézési módok valamelyikét fogadom el:

- Hajlandóak biztosítani képviseltem részére, hogy a szerződéstől való elállási jogát gyakorolja, ennek keretében visszautalják az 54.999.- Ft-os vételárat a XY számú bankszámlaszámra, a hibás terméküket pedig előzetes egyeztetést követően átveszik az XY alatti lakóhelyemen.

- Árleszállítást eszközölnek a termékre vonatkozóan, minek következtében 25.000.- Ft-ot - az önök által megállapított javítási költséget - átutalnak a fent megadott bankszámlaszámra. Természetesen a hibás termék ebben az esetben a képviseltem tulajdonában marad.

Amennyiben 15 napon belül a jelen panaszomban foglaltakkal kapcsolatban nem nyilatkoznak, vagy azt elutasítják, úgy - már csak az igazságérzetem által diktált "miheztartás" végett is - polgári peres eljárást kezdeményezek az eredeti állapot helyreállítása érdekében. Ennek során jó eséllyel behajtom magukon a fenti összeget, annak az azóta esedékes kamatait, a termék szállításával kapcsolatban keletkezett utazási költségeinket, a termékhez - az azzal egy időben vásárolt, és

önmagában használhatatlan - külön tok és billentyűzet árát, valamint a perköltséget.

Feltételezem azt nem kell külön megjegyeznem, hogy a fogyasztók jogait semmibe vevő, pitiáner, lerázó magatartásuk következtében két vásárlót már mindenképpen elveszítettek, ám a panaszom elutasítása esetén feltétlenül szakítok időt arra is, hogy a fogyasztók jogaival foglalkozó online médiában, valamint az önök facebook oldalán minél több emberrel ismeressem meg a garanciát érvényesíteni próbáló vásárlókkal szemben tanúsított magatartásukat. Szeretném ugyanis, ha legalább mások okulnának a kárunkból, és még a vásárlás előtt tisztában lennének vele, hogy mennyit is ér valójában a Media Markt "jótállása".

Annyit megjegyeznék, hogy az első független szerviz, ahova bevittük a tabletet, 8.000.- Ft-ért javította volna meg, végül egy ismerős megcsinálta ingyen. De hát ha szerintük 25.000.- Ft a javítási költség, akkor fizessenek annyit.

Az email elküldését követően néhány órán belül kaptam egy választ, miszerint azt továbbították az illetékesek felé, és a "lehető leghamarabb" felveszik velem a kapcsolatot. 2014. június 03. napján küldtem el az emailt, és már szeptember 10-én, röpke 100 nap múlva (a jogszabályban foglalt 30 helyett) válaszoltak is:

Tisztelt XY!

Engedje meg, hogy szíves elnézését kérjem a történetek miatt.

Korábban mi nem értesültünk az esetleges jótállási igényéről. A mai napon kaptunk levelet a Heves Megyei Fogyasztóvédelemtől, így csatolásban szembesültünk egy továbbított panaszlevéllel, mely 2014. június 3-án lett továbbítva részünkre. Ez a levél sajnálatos módon elkerülte figyelmünket.

A további kellemetlenségek elkerülése érdekében megtérítjük Önöknek a 25.000.- forintos kárigényüket, melyet a megadott számlaszámra fogunk utalni.

Mint látszik, természetesen csak azért válaszoltak a levelemre, mert időközben tettem még egy bejelentést a fogyasztóvédelmi felügyelőségnél a panaszom tökéletes figyelmen kívül hagyása miatt. Annyit azért hozzátennék, hogy a részletes és mindenre kiterjedő válaszlevelükben a nevemet még sikerült összekeverniük az utca nevével, ahol lakom, de mindegy, érzem hogy fontos vásárló vagyok.

A fentieket összefoglalva felháborítónak tartom, hogy erőfölényükkel visszaélve sem a forgalmazó, sem a gyártó nem hajlandó teljesíteni a jogszabályban foglalt kötelezettségeit, majd amikor a nyilvánvalóan fals érveiket megcáfolva követeltek tőlük megoldást vagy értelmes magyarázatot, egyszerűen csak nem válaszolnak. Innen is javasolnám a tisztelt Media Markt és MyAudio vezetőségének, hogy amennyiben egyik alkalmazottjuk sem tudja értelmezni a jótállás és a bizonyítási tehet lényegét, úgy tartsanak nekik jogi továbbképzést, Amennyiben pedig csupán a vásárlóik kárára történő minél nagyobb profit reményében, következetesen és szándékosan értelmezik félre a fenti fogalmakat, úgy szopjanak le!

http://homar.blog.hu/2014/12/05/ugyintezes_elszant_olvaso_modra

(Index, 2014. december 10., szerda)

Levélben értesítik az ügyfeleket az elszámolásról

Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa a múlt héten elfogadta a fogyasztók tájékoztatásáról szóló jegybanki rendeletet is, amelynek célja, hogy az elszámolásról és a forintosításról szóló értesítéseket valamennyi pénzügyi intézmény azonos elvek alapján készítse el, az elszámolás, a szerződésmódosítás és az erről való tájékoztatás szabályszerű legyen. A devizahitelek jövő tavasszal levélben kapnak majd értesítést az elszámolásról és a forintosításról. Bethlendi András, az MNB fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója a jegybank keddi sajtótájékoztatóján elmondta: a két elszámolási törvény és a kapcsolódó jegybanki rendeletek a tisztességtelen banki magatartásból fakadó fogyasztói károkat - ezek összege mintegy 1000 milliárd forint - kívánják rendezni. Fontos az is, hogy a fogyasztók a jövőben érhető, átlátható, tisztességes

árazású hiteltermékekhez jussanak, ezt szolgálja a fair bankolásról rendelkező jogszabály. Végül, a háztartások árfolyamkockázatának megszüntetése érdekében forintosítják a jelzálogfedezetű devizahiteleket. Újabb perek indulhatnak a 2010 utáni hitelszerződések miatt. Az elszámolási törvény hatálya alá nem tartozó - 2010. november 27. után folyósított - hitelek esetében a jegybank vizsgálja az általános szerződési feltételeket (ászf), és a tisztességtelenség gyanúja esetén közérdekű keresetet indít. Az MNB arra számít, hogy sok ilyen per lesz. Pontos összegek szerepelnek majd az értesítőkben. A fogyasztóknak az elszámolásról és a szerződésmódosításról küldött levél az elszámolással kapcsolatban tartalmazza majd a tisztességtelenül felszámított összeget; a jóváírt, beszámított, kifizetendő összeget; az elszámolás előtti és utáni adatokról szóló tájékoztatást (lejárt tartozás összege, gyűjtőszámla hitelből, áthidaló kölcsönből eredő tartozás, nem esedékes tőketartozás); a hiteltörténeti adatokat (külön mellékletben) és a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatást - ismertette Freisleben Vilmos fogyasztóvédelmi igazgató. A szerződésmódosítással összefüggésben benne lesznek a levélben a szerződésmódosulás előtti és utáni adatok (nem esedékes tőketartozás, lejárt tartozás, gyűjtőszámla hitelből eredő tartozás, éves kamat, kezelési költség, kamatperiódus időtartama, az új kamatperiódus kezdő időpontja, törlesztőrészlet, a szerződésmódosulást követően fizetendő törlesztőrészlet első esedékessége, kölcsönszerződés lejárat). Tájékoztatnak a módosított törlesztőrészletekről. Része lesz a szerződésmódosulás lényegi elemeiről készített összefoglaló, az új törlesztőrészleteket tartalmazó táblázat, a felmondási jogról és a szerződésmódosulás mellőzésére irányuló lehetőségről szóló figyelemfelhívás, valamint tájékoztatás és a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás is.

Különböző határidők Az elszámolásokat különböző időpontokban küldik meg a fogyasztóknak. A devizaalapú szerződések esetében március 1. és április 30. között kapják meg a hitelek, kivéve, ha bankjuk peres eljárása 2015. március 1. után fejeződik be, mert akkor a per befejezését követő 60. napig. A forintalapú, továbbá devizaalapúnak nem minősülő devizahitelek esetében 2015. augusztus 1. és szeptember 30. között kell megküldeni az elszámolásokat, ha pedig a polgári peres eljárás augusztus 1. után fejeződik be, a befejezést követő 60. napig. A végtörlesztett fogyasztóknak 2015. november 30-ig kell megküldeni az igényelt elszámolást, az MNB arra számít, hogy többségüknek nem jár vissza pénz az elszámolás után. Amennyiben a Nemzeti Eszközkezelő (NET) a pénzügyi intézmény elszámolási kötelezettségének teljesítése előtt megvásárolta az ingatlant, az utóbbinak nem kell elszámolnia a fogyasztóval, egyébként igen.

Beszámításkor a fogyasztónak kell kedvezni

A fogyasztót megillető összeget az élő és a követeléskezelő által nyilvántartott szerződések esetében először a gyűjtőszámla terhére (amennyiben van), majd elsősorban a költségre, azután a kamatra, végül a tőketartozásra kell elszámolni. A költség, kamat és tőketartozás elszámolási sorrendje változhat, amennyiben a fogyasztónak az kedvezőbb, és lejárt tartozása van. A megszűnt kölcsönszerződések esetében a fogyasztó bankszámlán vagy pénztári kifizetéssel kézhez kapja az elszámolást, ha a szerződés megszűnésekor nem volt fennálló, lejárt tartozása. Ha azonban volt, először a tartozást egyenlítik ki, s a megmaradó összeget kapja meg az ügyfél.

Célszerű bejelenteni a lakcímváltozást

Amennyiben valakinek megváltozott az értesítési címe, a devizaalapú kölcsönszerződések esetében 2015. február 1-jéig, a forintalapú és a deviza kölcsönszerződések esetében pedig 2015. július 1-jéig célszerű ezt bejelentenie. 30 napon belül meg kell adni a bankszámla számát. Annak, akit kifizetendő összegről értesítenek, az elszámolás kézhez vételétől számított 30 napon belül kell bejelentenie a fizetési bankszámlaszámot a követeléskezelő által nyilvántartott, valamint megszűnt kölcsönszerződések esetében, ha pedig nincs bankszámlája, az elszámolást végző pénzügyi intézménynél. A jelzálog fedezete mellett nyújtott végtörlesztett kölcsönök esetében március 1-31. között lehet elszámolást igényelni. A kölcsön forintra átváltásának és a kamatszabályoknak a mellőzését a módosuló jelzálogkölcsön-szerződés kézhezvételét követő 30 napon belül lehet kérni. Részletes elszámolást is lehet kérni

A fogyasztók részletes elszámolást igényelhetnek, amit a pénzügyi intézmény, illetve a követeléskezelő 5 munkanapon belül köteles rendelkezésére bocsátani. A panaszt a pénzügyi intézményhez kell benyújtani az elszámolási és forintosítási információkat tartalmazó levél kézhezvételétől számított 30 napon, vagy a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül. Amennyiben a fogyasztó nem elégedett a válasszal, vagy 60 napon belül nem kapott választ, a

Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat panaszával.

<http://orientpress.hu/136845>

(orientpress.hu, 2014. december 10., szerda)

Újabb 10 szénmonoxid érzékelő forgalmazását tiltotta meg a hatóság

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ismételten vizsgálta a kereskedelmi forgalomban kapható szénmonoxid érzékelők megfelelőségét. Ennek keretében 10-féle termék mintavételezésre került sor. Az elvégzett laboratóriumi vizsgálatok alapján megállapítást nyert, hogy a 10-féle (8 elemes és 2 hálózati feszültségről működő) riasztó egyike sem felelt meg a szabvány követelményeknek, mivel azok a meghatározott szénmonoxid koncentrációnál, a megadott időn belül nem jeleztek.

A szénmonoxid érzékelőknek minden esetben fény- és hangjelzéssel kell figyelmeztetnie a felhasználókat arra, ha a levegőbe kerülő szénmonoxid koncentrációja eléri a vonatkozó szabványban meghatározott értékhatárt. Az érzékelőknek már alacsonyabb szénmonoxid koncentráció esetén is jeleznie kell, magasabb koncentráció esetén viszont a jelzési idő lerövidül. A jelzési időt a szabvány úgy határozza meg, hogy adott koncentráció mellett az érintett helyiségből való távozás biztonságosan megoldható legyen.

A most elvégzett laboratóriumi vizsgálatok alapján azonban megállapítást nyert, hogy a mintavételezett riasztók egyike sem felelt meg a vonatkozó szabvány követelményeinek, mivel azok a meghatározott szénmonoxid koncentrációnál, megadott időn belül nem jeleztek.

Tovább súlyosítja a helyzetet az a tény, hogy 6-féle (5 elemes és 1 hálózati feszültségről működő) készülék a legmagasabb koncentrációnál sem adott semmilyen jelzést.

A bevizsgálást követő kockázatértékelés és a vonatkozó szakvélemény megállapította, hogy a termékek mérgezés-veszély szempontjából súlyos kockázatot jelentenek a felhasználókra nézve. A piacfelügyeleti eljárások jelenleg folyamatban vannak, azonban a fogyasztóvédelmi felügyelőségek – az ügydöntő határozatok meghozataláig – a termékek további forgalmazását megtiltották.

<http://szegedma.hu/hir/szeged/2014/12/ujabb-10-szenmonoxid-erzekelo-forgalmazasat-tiltotta-meg-a-hatosag.html>

(szegedma.hu, 2014. december 10., szerda)

Ne hagyja, hogy akcióra hivatkozva átverjék a kereskedők

A régi "háromnapos szabály" már nem él, tehát a fogyasztók csupán minőségi kifogás esetén léphetnek fel jótállási jogaik érvényesítéséért a kereskedővel szemben.

A vásárlók igényeit a termékek cseréjére gyakran elutasítják az eladók arra hivatkozva, hogy a karácsonyi akció miatt az eredeti vételárnál jóval olcsóbb volt az adott termék, azonban a vásárló jogát a törvény szerint ez nem befolyásolja – hangsúlyozta a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (Köfe) az év végi ünnepi vásárlások jellemző fogyasztóvédelmi kérdéseit összefoglaló közleményében.

Az egyesület az MTI-nek eljuttatott szerdai közleményében emlékeztet, hogy hibás termék esetén a kereskedőtől kapott nyugtával a fogyasztónak joga van elsősorban a meghibásodott árucikkek javítására vagy kicserélésére, másodsorban vételár-leszállításra vagy a teljes vételár visszatérítésére.

A Köfe szerint bizonyos vállalkozások egyéb okokra való hivatkozással próbálják a fogyasztók jogait korlátozni, de az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet értelmében a kereskedő a vásárlástól számított három munkanapon belül

meghibásodott terméket köteles kicserélni, és még arra sem hivatkozhat, hogy számára a csere aránytalan többletköltséggel járna.

A közlemény kiemelte, hogy a régi "háromnapos szabály" (bármilyen terméket három napon belül visszavihetnek és visszakérhetik annak vételárát) már nem él, tehát a fogyasztók csupán minőségi kifogás esetén léphetnek fel jogaik érvényesítéséért a kereskedővel szemben.

Tönkrement ajándékok esetén reklamálni kell a kereskedőnél, aki erről jegyzőkönyvet köteles felvenni, a bejelentés egy példánya mindig a vásárlót illeti meg, amelyre a vállalkozás köteles harminc napon belül válaszolni.

A legtöbb árucikk esetében a vásárlástól számított két évig lehet többek közt javítást és cserét kérni, ha a termék alapvetően hibás volt. Az első hat hónapban a kereskedő bizonyíthatja, hogy a meghibásodás a vásárlást követően keletkezett, ezért nem jogos a vásárló kérése, a következő másfél évben viszont már a fogyasztónak kell igazolnia szakvéleménnyel, hogy eleve hibás terméket kapott a vásárláskor. Ez alól kivételek a tartós fogyasztási cikkek, mint az LCD tévék és a 10 ezer forintnál drágább mobiltelefonok, ezekre ugyanis kötelezően egyéves jótállás vonatkozik, amely idő alatt végig a kereskedőnek kell bizonyítani, ha úgy véli, hibátlan terméket értékesített.

Egyes boltok az ünnepekre való tekintettel azzal biztatják a vásárlót, hogy az ajándékot akkor is kicserélik, amennyiben az nem nyeri el később a megajándékozott tetszését. Az egyesület szerint ilyen esetben a kereskedői ígéretet érdemes ráírni a kapott nyugtára.

A Köfe felhívja a figyelmet arra is, hogy interneten rendelt termékek vásárlásától a fogyasztó a kiszállítástól számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. Az árucikket ekkor a fogyasztónak saját költségén kell visszajuttatnia a vállalkozásnak, amely köteles visszautalni a kifizetett vételárát.

Az elállás joga alól kivételt képeznek a romlandó termékek vagy többek között az az eset, ha a megrendelt CD-t vagy DVD-t a vásárló már felbontotta, esetleg a terméket magánszemélytől vásárolta.

Ha a vevőnek akár az internetes vásárlás miatt támad vitája a kereskedővel, vagy nem állnak szóba vele hibás termék esetén, akkor a békéltető testületek ingyenesen segítenek az ügy megoldásában – hangsúlyozta a Köfe.

<http://mno.hu/penzesjog/az-akcios-aruvasarlasanal-is-teljesek-a-jotallasi-jogok-1262623>

(Mno.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Állami vs. magán, vagy állami és magánegészségügy?

Mennyire lehet helye a privát, fizetős ellátás lehetőségének egy állami intézmény falain belül? A konszenzus elérése érdekében mindenképpen érdemes a különböző szolgáltatások tényleges tartalmát egyértelmű kommunikációval definiálni.

A kérdés, hogy lehet-e helye fizetős ellátásnak egy állami intézményen belül, egy 2014 októberében készült felmérés szerint valójában már megválaszolásra került. A kutatás fókuszában az állt, vajon mit gondolnak az emberek az állami, közfinanszírozott intézményen belül igénybe vehető magánfinanszírozású egészségügyi ellátás lehetőségéről a magántulajdonban lévő kórházakban, klinikákon, rendelőkben elérhető, saját zsebből fizetett egészségügyi szolgáltatásokhoz viszonyítva.

A magánszolgáltatások állami intézményen belül történő igénybevételére viszonylag ritkán van példa, bár a lakosság jelentős része hallott már arról, hogy léteznek ilyen lehetőségek az egészségügyben.

Leszögezhetjük, hogy szinte mindenkiben él valamifajta kép az egészségügyi ellátó intézményekben igénybe vehető különböző típusú (állami, magán) fizetős szolgáltatásokról. A magánintézmények keretein belül igénybe vett privát ellátás vélt vagy tényleges tapasztalaton alapuló megítélése egyelőre számottevően kedvezőbb, mint az államilag finanszírozott intézményekben elérhető ilyen jellegű szolgáltatásoké.

A kutatás kimutatta, hogy legkevésbé az orvosok szakmai felkészültségét vagy a szolgáltatások

ár?érték arányát illetően látunk különbséget az egyik vagy másik ellátási forma között. Rosszabb a helyzet a betegjogok átláthatósága, az orvosok betegek iránt tanúsított emberi hozzáállása vagy a tájékoztatás tartalma, részletessége tekintetében, amely szempontok megítélése már lényegesen kedvezőbb a magánintézményekben. Fokozottan igaz ez továbbá a kórház, a rendelő eszközfelszereltségét, állapotát vagy a beteg komfortérzetét, a ráfordított időt tekintve, amelyek alapján a közfinanszírozott falakon belül elérhető privát szolgáltatások megítélése jelentősen elmarad versenytársától.

Arra a kérdésre, hogy az állami, közfinanszírozott egészségügyi intézményekben látnak-e lehetőséget magánfinanszírozású egészségügyi szolgáltatások igénybevételére is, a kutatásban részt vevők 44 százaléka válaszolt igennel. E vélemény szerint a bérbeadás akár segítheti az intézmény gazdálkodását, az orvosok és a személyzet motiválását is. A kérdést jelentősen árnyalja, hogy az ezt ellenzők tábora is nagyjából hasonló, 41 százalékuk ugyanis nem tartaná helyesnek, ha az adófizetők pénzén finanszírozott infrastruktúrát üzleti alapon értékesítenék. Ez utóbbi vélemény magasabb iskolai végzettség mellett azonban érezhetően csökken.

Nem állítható tehát, hogy egy támogatott kórház falain belül lehetővé tett magánszolgáltatás egyértelműen elutasított vagy elfogadott lenne. Az azonban következtetésként levonható, hogy az ellátás bármely formáját tekintve a betegek egyre határozottabb igényeket, elvárásokat támasztanak az egészségügyi ellátás minőségével, gyorsaságával kapcsolatban. Mindezek következtében az egészségügy területén a jövőben biztosan kalkulálni kell a fogyasztóvédelem, illetve a fogyasztókat védő jogi szempontok felértékelődésével – legyen szó állami vagy magánfinanszírozású kezeléstről.

Az egészségügyi tájékoztatással szembeni fogyasztói igény – elsősorban az internet révén – jelentősen átalakult az elmúlt években. Az egészségét féltő fogyasztó vagy a krónikus panasszal küzdő beteg minden egészségügyi információt szívesen fogad, sőt kifejezetten igényel a szakmától, a szolgáltatóktól.

Ugyanakkor az egészségügyi kérdésekkel kapcsolatos online információgyűjtési szokások alapján látható, hogy a fogyasztó nemcsak passzív befogadója, hanem aktív keresője is lett az ismereteknek, így a betegeknek meglévő információ mennyisége jóval több, mint ami évekkel ezelőtt jellemző volt. (Írásunkban nem cél annak elemzése, hogy ez a tájékozottság mennyire előnyös vagy hátrányos a terápiamenedzsment szempontjából.) Mindezzel együtt az egészségügy fogyasztója sokkal tudatosabb magatartást tanúsít a szolgáltatás igénybevétele során, határozottabb elvárásokkal lép fel az orvosi szolgáltatásokkal szemben. Ezt mutatja egyébként az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) 2013-as statisztikája is: a kezdeményezett betegpanaszok döntően a nem megfelelő ellátás, a hiányos tájékoztatás következtében indultak, de sokan egyszerűen a "kikért hangnem" miatt fordultak jogorvoslati lehetőségért.

A betegek információhoz, tájékoztatáshoz való jogát a törvény is rögzíti, noha a jogalkotók által megfogalmazott pontok alapján talán okkal merülhet fel aggály annak minden részletre kiterjedő teljesíthetőségét illetően. A gyakorlatban az orvosi praxisban határozottan megfigyelhető, hogy a szakma érzékeli e trendek hatását, erősödését – nem is csekély mértékben: a gyógyítást végzők jelentős hányada véli úgy, a jogi következményektől való félelem már-már beárnyékolja szakmai munkáját.

A fenti gondolatmenet arra enged következtetni, hogy legyen szó akár az állami, akár a magánfinanszírozású egészségügyi ellátásokról, mindenképpen fontos az elérhető szolgáltatások körének, igénybevételi feltételeinek, minőségi mutatóinak egyértelmű kommunikációja, annak érdekében, hogy a beteg (fogyasztó) számára minden részletében világos legyen, mi fér bele az egészségbiztosítási járulékokból fedezett kínálatba, és melyek azok az igények, amelyek elérésére csak a közfinanszírozott ellátás keretein kívül, további, előre meghatározott térítési díj kifizetése mellett van lehetőség.

Kiss Katalin vezető kutató, Szinapszis Kft.

A Heim Pál Alapítvány stratégiai kutatási partnere

<http://www.napigazdasag.hu/cikk/30831/>

(napigazdasag.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Nagy kockázat, de lehetőség is a panaszos ügyfél

A cégek jelentős része nem fordít kellő figyelmet a panaszos ügyfelekre, és ezzel bevételük jelentős részét kockáztatják. Pedig a megfelelően kezelt panasz után az ügyfél elégedettebb a szolgáltatással, mint előtte.

A negatív ügyfélélmény, a rossz benyomás súlyos hatással van a cég árbevételére, így stabilitására is: bevétele akár ötödét kockáztatja az a vállalkozás, amely nem fordít kiemelt figyelmet az ügyfél-, és panaszkezelésre. Ennek ellenére aggasztó tendencia, hogy számos vállalatvezető csökkenti a panaszkezelésre szánt erőforrásokat, pedig, egy jól megoldott panasz után az ügyfél gyakran elégedettebb a céggel és szolgáltatással, mintha soha nem érte volna negatív ügyfélélmény – derül ki a DEVELOR Tanácsadó Zrt. ügyfélélmény-kutatásából.

Az, hogy az ügyfelet pozitív élmény érje vásárlás, ügyintézés, vagy egy szolgáltatás igénybevétele közben, ma már alapkövetelmény, hiszen aki rossz szájjal távozik a "kasszától", jóval kisebb eséllyel tér vissza a későbbiekben. A DEVELOR kutatásából kiderül: a lakossági válaszadók 92 százaléka már volt elégedetlen valamilyen jelenleg is használt szolgáltatásával szemben. Ezért is különösen fontos, hogy a 2008 óta tartó gazdasági krízis és visszaesés egyik fontos hozadéka a fogyasztóvédelem erősödése, a hiteles és transzparens tájékoztatás előtérbe kerülése, az ügyfélkezelés szerepének erősödése, illetve az ügyfélpanaszok, reklamációk kezelésének megnövekedett szerepe.

Az elmúlt években a legtöbb szektorban a szabályozó is sokat tett a fogyasztóvédelemért, az ügyfelek is egyre körültekintőbbek akár vásárlásról, akár egy szolgáltatás igénybevételéről van szó. Az a DEVELOR kutatásából is kiderül, hogy az ügyfélélmény, a customer experience (CX) szerepe azzal párhuzamosan nő évről-évre, ahogy gyarapodik azon ügyfelek csoportja, akik egyre tudatosabbak, igényesebbek, egyre többet várnak el szolgáltatójuktól, és egyre tájékozottabban hozzák meg fogyasztói döntéseiket.

ÜGYFÉLÉLMÉNY: AZ ÖRDÖG A RÉSZLETEKBEN REJLIK!

A legtöbbször az ár dönti el, hogy az ügyfél melyik terméket, vagy szolgáltatást választja, azonban az ügyfélélmény növelésével kikerülhető az árverseny csapdája. Csakhogy itt nem elég a minimumot nyújtani, a részletekre sem árt ügyelni.

Erre reagálva sok szolgáltató és vállalat jelentős mértékben módosította működési gyakorlatát, vagy javította ügyfélkezelési-hatékonyágát, de vannak még olyan cégek is a piacon, ahol ennek a területnek nincs beágyazott helye a vállalati szervezetben, kultúrában és stratégiában. Sőt, a kutatásból kiderült az is, hogy számos vállalkozás vezetése csökkenő erőforrást tervez biztosítani a panaszok hatékonyabb begyűjtésére és kezelésére, pedig, az a cég, amely jól kezeli az efféle helyzeteket, és mindenki számára megnyugtatóan jár el a panaszos szituációkban, egy sokkal elégedettebb, és lojálisabb ügyfelet "kap vissza", mint az, akinek soha nem volt problémája az adott szolgáltatással, termékkel, céggel szemben.

Közép, de már rövidtávon is szemmel látható következményei lesznek annak, ha egy cég nem fordít kiemelt figyelmet erre a területre, annál is inkább, mert az a szolgáltatási szint, ami tavaly még megfelelt, ma már közel sem elegendő, és még kevesebb lesz jövőre.

"Az ügyfélélmény kollektív felelősség, a vállalat valamennyi munkatársának szerepe van benne a legfelsőbb szintű vezetőktől a közvetlen ügyfél-kapcsolattartókig. A változást, illetve ennek fejlesztését a szervezeten belül kell kezdeni, mert csak egy erre felkészült vállalkozás képes tartósan magas színvonalú ügyfélélményt biztosítani" – mondta el a kutatás kapcsán Szabó Csaba, a DEVELOR Tanácsadó Zrt. vezérigazgatója. "Az ügyfelek elkötelezettsége és lojalitása annak függvénye, hogy mennyire erős a munkatársak elkötelezettsége a cég és a kiváló ügyfélélmény iránt." – tette hozzá.

A technika nem kezeli az ügyfelet helyettünk

Az okoseszközöknek és a közösségi oldalaknak köszönhetően az információáramlás olyan mértékben felgyorsult, hogy már egyetlen rossz benyomás jelentős ügyfélvesztéssel fenyeget az üzlet világában. Bár a modern ügyfélkezelési technikák és a technológia jó megoldást ad a

problémára, a magyar cégek még mindig nem veszik elég komolyan az ügyfeleiket, és nem fektetnek kellő időt és energiát a megértésükbe.

Hangsúlyos megállapításai vannak a kutatásnak arra vonatkozóan, hogy konkrétan hogyan reagálnak az ügyfelek, ha negatív élmény éri őket. Beszédes adat, hogy a válaszadók több mint harmada ma már mindenképpen panaszt tesz a szolgáltatójánál, ha nem elégedett, további 23 százalék magában vonja le a következtetéseket, ami ugyanakkor akár veszélyesebb is lehet, mint egy konkrét panaszbejelentés, hiszen ezekben az esetekben nagy eséllyel nem megy vissza ugyanoda az ügyfél, ahol csalódás érte. Mindezek mellett a megkérdezettek harmada megosztja ismerőseivel, barátaival is, emellett egyre növekvő azok aránya is, akik valamilyen internetes fórumon, vagy közösségi oldalon is hangot adnak elégedetlenségének, ami ma már igen komoly kockázatot jelent a vállalatoknak.

Annál is inkább fontos a reklamációk, panaszok tökéletes, valóban 100 százalékos kezelése, mert a kutatás alapján van összefüggés az árbevétel, és a pozitív ügyfélélmény között, méghozzá nem is elhanyagolható mértékű. A mindennapi életünk saját tapasztalatai alapján is ismert összefüggés, hogy egy ügyfél ritkán tér vissza ahhoz a kereskedőhöz, vagy szolgáltatóhoz, ahol korábban elégedetlen volt, vagy valamilyen negatív hatás, benyomás érte.

Arra a kérdésre, hogy az árbevétel hány százalékát veszítené el a cég, ha nem nyújtana márka konzisztens és magas szintű ügyfélélményt, a válaszok átlaga az idei évben 21 százalékra nőtt a tavalyi felméréshez képest, vagyis a bevétel ötöde múlhat azon, elégedett-e az adott cég szolgáltatásával a kliens. Ennek tükrében különösen fontos megállapítása a kutatásnak, hogy az ügyfelek jóérzéséért ma már egyre többet és többet kell tenni. Az elvárási szint jelentősen megemelkedett 2013-hoz képest: a vállalati döntéshozók 94 százaléka mondta azt, hogy ügyfeleik többet várnak el tőlük a korábbiakhoz viszonyítva, ezen belül is 55 százalékuk nyilatkozott úgy, hogy jelentős mértékben nőtt az ügyfelek elvárása.

http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/nagy-kockazat-de-lehetoseg-is-a-panaszos-ugyfel/

(piac-profit.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Érdemes körültekintően vásárolni a termékbemutatókon

Egyes cégek tisztességtelen szerződési feltételeket alkalmazhatnak szerződéseikben, amire hivatkozva aztán nem biztosítják a fogyasztónak az indoklás nélküli elállás jogát.

A Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE) annak kapcsán hangsúlyozta ezt, hogy az általa a Royal Life International Kft.-vel szemben indított perben a Fővárosi Törvényszék kimondta: a cég tisztességtelen szerződési feltétellel korlátozta a fogyasztókat abban a jogukban, hogy meggondolják magukat a termékbemutatón történő vásárlás után.

A FOE kiemeli: a jogszabály hiába biztosította az indoklás nélküli elállás jogát, azt nem gyakorolhatják a vásárlók, ha a vállalkozás telephelyén történik a termékbemutató és a szerződés tartalmazza, hogy ott vásárolták meg a több százezer forintos termékeket.

Épp ezért kell magát az aláírandó papírokat is alaposan áttanulmányozni aláírás előtt, ráadásul az sem ritka, hogy bizonyos cégek tisztességtelen szerződési feltételeket alkalmaznak - írja az egyesület.

A Fővárosi Törvényszék a kapcsolódó, jogerős ítéletében azt mondta ki, hogy semmis a Royal Life International Kft. azon szerződési feltétele, amely szerint bizonyos higiéniai jellegű termékeknél (például infra, mágnes terápiais ágybetét) a vevő nem gyakorolhatja az átvételtől való elállási jogát a csomagolás felbontása után, és nem jogosult visszaadni a terméket.

A szerződési feltétel semmisségét a Royal Life International Kft.-vel szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal állapította meg a bíróság, egyúttal kötelezte arra is a vállalkozást, hogy törölje az általános szerződési feltételekből a vonatkozó részt és a továbbiakban ne alkalmazza.

A cég elsősorban egészségügyi, háztartási termékeket kínál bemutatóin, kiemelten az idősebb, nyugdíjas, illetve beteg fogyasztók részére. Az egyes termékek értéke akár a több százezer forintot

is elérheti, ezért kiemelten fontos, hogy a fogyasztók - amennyiben otthon nyugodt körülmények között átgondolják a döntésüket - élni tudjanak a jogszabály biztosította indokolás nélküli elállási joggal, melyet a vállalkozás megpróbált korlátozni a szerződésekben.

Az ítélet indokolása szerint a csomagolás felbontása nem jelenti azt, hogy a fogyasztó ne tudná teljes egészében visszaszolgáltatni a terméket, tehát a szerződés ezen pontja olyan korlátozást tartalmaz a fogyasztó elállási jogának gyakorlására vonatkozóan melyet tilt a jogszabály.

A FOE kiemeli: ha a fogyasztó vitába keveredik egy termékbemutató céggel, javasolt a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez fordulnia a vita gyors, ingyenes rendezéséért.

http://www.ma.hu/uzlet/233945/Erdemes_korultekintoen_vasarolni_a_termékbemutatokon?plac e=srss

(ma.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Itt a friss banki feketelista: rájuk panaszkodtunk a legtöbbet

A jegybank pénzügyi felügyelete elkészítette az év első felére vonatkozó fogyasztóvédelmi jelentését, mely a leggyakoribb hibákra és a legproblémásabb hitelintézetekre világít rá.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi felügyelete csütörtökön publikálta az első félévre vonatkozó fogyasztóvédelmi jelentését, mely szerint ebben az időszakban összesen 4483 fogyasztói kérelem érkezett, ami 19,6 százalékkal magasabb az előző év azonos időszakánál. A növekedés hátterében a jelentés szerint egyértelműen a pénzügyi szektor áll, pontosabban a gépjármű-hitelezéssel kapcsolatos kérdések - ezzel volt összefüggésben 1576 kérelem, vagyis az összes megkeresés 35 százaléka. Ennek következményeként is a pénzügyi piacot érintő kérelmeknek az összes beérkező kérelemhez viszonyított részaránya már 80 százalék feletti.

A kérelmek alakulása negyedéves bontásban (db)

(Forrás: MNB)

A pénzügyi szektorban az első félévben egyértelmű romlás volt tapasztalható, igaz a többi szektorhoz képest még így is meglehetősen alacsony az arányszám. 2014-ben a leggyakrabban előforduló kérelmetípusok közül jelentős mértékben az elszámolással, az ügynöki tevékenységgel, a jutalék, költség, díj mértékével, illetve az egyéb ügyviteli hibákkal kapcsolatban érkezett kérelmek száma emelkedett. A gépjárműhitel-közvetítéssel kapcsolatos problémakör okozta az ügynöki tevékenységre vonatkozó kérelmek számának masszív emelkedését, de nőtt a tájékoztatási hiányossággal és a jutalékok, költségek, díjak mértékével összefüggő ügyek száma is, utóbbi a folyószámla-vezetéssel kapcsolatos problémákra is utal, mely megerősíti, hogy szükség volt az ez irányú MNB témavizsgálatra.

Legproblémásabb pénzintézetek

Az első negyedévben még a negatív lista első helyén álló Banif Plus rontott a helyzetén, ám ennek ellenére sem őrizte meg ezt a helyét. A KDB Bankot érintő kérelmek száma ugyanis az első negyedévi 2-ről 8-ra emelkedett, ami a piaci részarányt legnagyobb mértékben meghaladó kérelemarányt jelent. A Banif Plus esetében a korábbi 13 kérelem 14-re emelkedett.

Számszerűen a legtöbb panasszal a CIB Bankot érintően éltek az ügyfelek, az első negyedévi 64 darabot 69 követte a második negyedévben. Ez a 3,4 százalékos piaci részesedés mellett 9,2 százalékos kérelemarányt jelent. A panaszok számát illetően a Merkantil Bankot lehet kiemelni, mely a negatív lista harmadik helyén áll. Az első negyedéves 55 kérelem után már 68 érkezett az MNB-hez, amivel a harmadik legproblémásabb pénzintézet lett a második negyedévben. A negyedik helyen egyébként a már említett CIB Bank és az AXA áll.

A negatív lista első 5 helyezettje

(Forrás: MNB)

Mit tett a jegybank?

2014. első félévében a hivatalból indult vizsgálatok 94 százalékban jogszabálysértés

megállapításával zárultak. Ezzel szemben a kérelemre indult vizsgálatok esetében 41 százalékban került megállapításra jogszabálysértés. Ennek során összesen 292 jogszabálysértést tárt fel az MNB, ami azt jelenti, hogy vizsgálatonként átlagosan 1,84 jogszabálysértés volt megállapítható.

A 2014-es bírságösszeg nagyságát jelentősen meghatározta a díj- és költségemelés tárgyában lezárult vizsgálatok eredményeképpen megállapított bírságok összege (1,186 milliárd forint), ami a teljes bírságösszeg (1,372 milliárd forint) 86,5 százalékát tette ki. A díj- és költségemelések tárgyában 2014. augusztus végéig (a vizsgálatok lezárulta) további 674 millió, összesen 1,86 milliárd forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra.

A legnagyobb bírságot az Erste Bank kapta, melynek 103,7 millió bírsága 7,6 százalékos "részarányt" jelent. Hasonló összeg fizetésére kötelezték a Raiffeisen Bankot is (101,8 millió), míg a negatív dobogó harmadik fokára az immár államhoz kötődő MKB szerepel 98 millió bírsággal.

2014 I. félévében a legnagyobb bírsággal sújtott intézmények (M Ft)

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

(mfor.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Egyetlen panasz a bankra, és már jöhet is az átfogó fogyasztóvédelmi vizsgálat

Megújította fogyasztóvédelmi jelentését a jegybank - a negyedéves panasz-statisztikák helyett éves, teljesebb tájékoztatás készül. A felügyeleti munka kapcsán is új munkarend érvényesül: az egyedi bejelentések kivizsgálása helyett mélyebb témavizsgálatokat indít a jegybank.

A Magyar Nemzeti Bankhoz 2014 I. félévében 4483 fogyasztói kérelem érkezett, ami számottevő növekedést jelent a tavalyi év hasonló időszakának 3747 beadványához - mondta el Szabó József, a jegybank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának igazgatója. A megugró számban komoly szerepet kapott az, hogy a gépjármű-hitelezéshez kapcsolódó beadványok száma megugrott - az ügyfelek zöme arról érdeklődött, hogy azok a kereskedők, akiknél a finanszírozási szerződést kötötték, ügynökei voltak-e az adott lízingtársaságnak. Emellett a tájékoztatási hiányosságok kapcsán érkezett a legtöbb megkeresés.

Hol a leggyengébb a panaszkezelés?

A jegybank új metodikája nem a panaszok relatív száma alapján igyekszik kimutatni a panaszkezelést, hanem az adott szereplő piaci súlyával kapcsolatosan igyekszik súlyozni a felügyeletre beérkezett panaszokat. Ezen lista alapján a bankok közül a KDB, a Banif Plus, a Merkantil Bank, a CIB és az AXA panaszkezelése számított a leggyengébbnek az idei év II. negyedévében. A biztosítóknál az MKB, a Köbe, az Union, a Groupama és Allianz volt a sorrend. A bankok közül - eltérő sorrendben - ugyanazok az intézmények szerepeltek a "negatív" listán az első negyedévben, s a biztosítók közül - az Union kivételével - a listán szereplők szintén ugyanazok. A tájékoztatón elhangzott, hogy a felügyeletre beérkezett beadványoknak csak 15-20 százaléka felel meg azoknak a követelményeknek, amelyek alapján fogyasztóvédelmi eljárások megindíthatóak.

Közel 20 ezer megkeresés

A jegybank ügyfélszolgálatára 19854 megkeresés érkezett az idei első hat hónap alatt. A fogyasztóvédelmi hatósági szerepben a jegybank az első félévben 158 vizsgálatot zárt le, 292 szabálysértést azonosított és összesen 1,4 milliárd forintos bírságot szabott ki. A bankok egyoldalú díj- és költségemelései miatt indított eljárások kapcsán kirótt bírságok teszik ki ennek döntő részét - 1,2 milliárd forintnyi bírságot szabtak ki az első félév során. A vizsgálatok augusztusban zárultak le, az összesített bírság 1,9 milliárd forintot tett ki 136 intézménynek. 139 társaságot köteleztek arra, hogy a jogtalanul felszámított díjakat visszafizessék az ügyfeleknek.

Piacfelügyelet: vizsgálatok és bírságok

A piacfelügyeleti területen 6 kibocsátási programot engedélyezett az MNB 1,4 milliárd forint értékben, egyedül a Blue Seven Group 665 millió kibocsátását akasztotta meg a felügyelet. A jegybank 74 kibocsátó társaság 2254 közzétételét engedélyezte, 154 esetben történt késés, míg 27

esetben a rendkívüli tájékoztatások tartalma volt pontatlan, hiányos. Gyanús szereplőkről külföldről 366 figyelmeztetés érkezett, itthonról pedig 33 bejelentés került kivizsgálásra gyanús tranzakciókról.

Az MNB 9 piacfelügyeleti eljárást indított - 1 bennfentes kereskedelem, 8 jogosulatlan tevékenység miatt indult - 1 témavizsgálat és 2 célvizsgálat zajlott s emellett 11 társaság bennfentes nyilvántartását ellenőrizték. Ezek során 1,5 milliárd forintos bírságot szabtak ki, ezzel közel 10 ezer ügyféllel szemben akadályozták meg a tisztességtelen eljárást. Kiemelt ügynek számít a Fortress ügy: a befektetési család 10 milliárd forintot érintett, az MNB 1,25 milliárd forintos bírságot szabott ki.

Alaposabban körülnéznek, ha beadvány jön

Freisleben Vilmos fogyasztóvédelmi igazgató szerint az egyedi beadványokat a jegybank továbbra is befogadja, ám nem egyedi ügyekben, hanem inkább célzott témavizsgálatot tartanak az érintett intézményeknél. Ezeket az intézkedéseket a piaci szereplők is komolyabban veszik, hiszen az ilyen vizsgálatoknál a háttérrel is áttekinti, nem pusztán az egyedi probléma kivizsgálására törekszik az MNB. Az egyedi vizsgálatok esetében az ügyek 40, az újfajta, hivatalból indított tematikus vizsgálatok során ugyanakkor 90 százalékos a megállapítások (szankciók) aránya - mondta Freisleben Vilmos.

A megelőzés keretében a jegybank igény esetén szakértőket delegál az egyes pénzügyi intézmények továbbképzéseire, ahol az érintett intézmény dolgozóinak is lehetőségük nyílik megismerni a jegybank új fogyasztóvédelmi politikáját. Az elmúlt hónapban az MNB 20 próbaérdeklődést bonyolított le - ilyenkor sokszor egy-egy intézmény több, földrajzilag elkülönült irodáját (fiókját) keresik meg, így az ismeretek egyöntetűségét is vizsgálni tudják.

Hogyan tájékoztatnak, ha találnak valamit?

A jegybank a jövőben önálló pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentésben foglalja össze a területtel kapcsolatos adatközléseket. Az új jelentés évente egyszer fog megjelenni - korábban a fogyasztóvédelmi panaszokról negyedéves jelentést tett közzé a felügyelet. Azt most vizsgálják, hogy az éves jelentésen túl milyen időszakonként milyen adatokat célszerű közölni a panaszkezelésről - hangzott el a tájékoztatón.

Azzal kapcsolatban, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozatai újabban már nem jelennek meg a felügyeleti honlapon, a tájékoztatón elmondták, hogy arra koncentrálnak, hogy csak a szélesebb kört érintő, olyan megállapítással záruló döntések kerüljenek majd fel a nyilvános fórumokra. A felügyelet fontosnak tartja a civilek részvételét a fogyasztók tájékoztatásában - az MNB legutóbbi pályázatán közel 30 civil szervezet adott be pályázatot az elszámolási törvénnyel kapcsolatos tájékoztatásra. Ugyanakkor a jegybanki szakemberek hangsúlyozták: továbbra is vannak olyan "civil" szervezetek, akiknek tényleges céljaként aligha lehet a fogyasztók megsegítését aposztrofálni - ezek például továbbra is perekre bízatták a devizahitelesek.

<http://privatbankar.hu/penzugyek/hangsuly-275666>

(privatbankar.hu, 2014. december 11., csütörtök)

A csapvizet ajánlják

Keszthely - A csapvíz ? fogyasztás növekedését szeretné elérni az öt nagy, állami regionális víziközmű-szolgáltató.

A "Csapra fel" országos kampány azt mutatja be, hogy a csapvíz egészséges, fogyasztása környezettudatos jellegű, s mivel az ország minden részén rendelkezésre áll, könnyen biztosítható a napi folyadékbevitel, amelynek ajánlott mennyisége 2-2,5 liter.

– A tudatos fogyasztóvá válás folyamatának az is fontos része, hogy egyre többször keressük az egészséges magyar termékeket. Szerencsére a legkézenfekvőbb egészséges magyar termék ott van az otthonunkban – mondta Koszorús László Gáspár fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár a kampány sajtótájékoztatóján.

A fogyasztók szavazatai alapján kiderül, hogy melyik Magyarország kedvence a különböző helyekről származó csapvizek közül. Palackjára címke kerül, amelyet országos pályázat keretében diákok tervezhetnek meg.

<http://zaol.hu/keszthely/a-csapvizet-ajanljak-1665849>

(zalaihirlap.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Kényelmes, de kockázatos is

Az internetes vásárlást nem tanácsos elkapkodni, nehogy figyelmen kívül maradjon olyan információ, amely a webáruház megbízhatatlanságáról árulkodik.

"A szerződés tárgya az X Kft. által üzemeltetett online felület Felhasználó általi igénybevétele, amelyen az y.hu weboldalt a magyarországi potenciális vásárlókat elérési szándékkal termékeket forgalmazó Everbuyinglong Co. Ltd. (Forgalmazó/Eladó) (székhely: Chuangye Road, 76005 Shenzhen, Guangdong, nyilvántartási szám: 76005) termékeit tudja a Felhasználó megvásárolni, közvetlenül a Forgalmazótól." Ezzel a szerződési feltétel részlettel példázta a Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége, mikor érdemes gyanakodni egy webáruház valótlanúságára. Azt tanácsolják, hogy kerülni kell a rendelést az olyan oldalakról, amelyek teljes körűen webáruházként üzemelnek, azonban a szerződési feltételekben csak mint reklámfelületet biztosító vállalkozásként szerepelnek.

Célszerű minden webáruházból először egy kisebb értékű terméket rendelni (képünk illusztráció) - SZAVAZZON A JOBBOLDALI HASÁBBAN!

A körültekintés feltétlenül szükséges, hiszen a kényelemnek, a kedvezőbb áraknak, a kínálati bőségnek és a kötetlen nyitva tartásnak köszönhetően napjainkban egyre népszerűbb az internetes vásárlás, a megbízhatóság ellenőrzése nélkül viszont kockázatot is rejt magában, hogy a forgalmazó egyáltalán létezik-e, vagy jogosult-e a gazdasági tevékenységre. Különösen veszélyes, ha a fogyasztó gyógyszert vagy étrend-kiegészítőt vásárol az interneten.

Célszerű minden webáruházból először egy kisebb értékű terméket rendelni. Így meg lehet győződni arról, hogy a kereskedő megfelelő minőségű terméket árusít-e, betartja-e a vállalt szállítási határidőt, ad-e számlát és magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót. A kéréstlen elektronikus levelek, spam-ek elkerülése érdekében pedig azt javasolják, hogy az online megrendelésekhez érdemes egy külön, erre a célra fenntartott e-mail címet létrehozni.

Fontos tájékozódni

A termék online megrendelése előtt érdemes a lehető legtöbb információt begyűjteni a kereskedőről és a vásárlás feltételeiről, és fontos alaposan átolvasni az általános szerződési feltételeket. Tanácsos, hogy a megrendelés elküldése előtt, a honlapon közzétett vásárlási feltételeket lementeni és megőrizni. Sok minden megtudható a webáruház megbízhatóságáról az internetes fórumok átböngészésével is.

A vételár megfizetésének leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételkor kell megfizetni a vásárlás költségeit, így nem történik felesleges utalás, ha a termék mégsem megfelelő.

A fogyasztót terheli a visszaküldés költsége

A személyes vásárlással szemben az interneten kizárólag a honlapon közzétett információ áll rendelkezésre a termékről, a fogyasztó nem tudja a terméket a kezébe venni, felpróbálni, ellenőrizni, hogy az áruval állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak. A hatályos jogszabályok azonban egy utólagos megfontolási időt, úgynevezett elállási jogot is biztosítanak a fogyasztók számára az online vásárlás esetén. Az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeit 2014. június 13-tól új a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló kormányrendelet szabályozza, mely szerint a termék átvételétől számított 14 naptári napon belül lehet élni az indoklás nélküli elállási joggal.

Elállás esetén a vásárló köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől

számított 14 napon belül visszaküldeni a vállalkozásnak. Ha a fogyasztó megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett összeget. A fogyasztónak kizárólag a termék visszaküldésének költségét kell viselnie - hívta fel a figyelmet a fogyasztóvédelem.

<http://www.teol.hu/cikk/585843>

(teol.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Újjáalakult a Fogyatékoságügyi Munkacsoport az Európai Parlamentben

Kósa Ádám EP-képviselő kezdeményezésére újjáalakult az Európai Parlament Fogyatékoságügyi Munkacsoportja (ún. intergroup), amelyeknek deklarált célja, hogy a különböző frakciókban dolgozó képviselők munkáját fogyatékoságügyben szorosan összehangolja. A Fogyatékoságügyi Munkacsoport újjáalakítását csütörtökön fogadta el az Európa Parlament vezetése, az Elnökök Értekezlete. Az intergroup újjáalakításában az Európai Néppártnak kiemelt szerepe volt, hiszen a több mint negyven javasolt munkacsoportból a néppárti képviselők demokratikus és titkos szavazással a Kósa által kezdeményezett intergroupot az 5. helyre sorolták. Kósa Ádám kijelentette: mint eddig is, továbbra is kitart mottója mellett, mely szerint a fogyatékoságügy nem jobb- vagy baloldaliság kérdése és jövőben is azért fog dolgozni, hogy ne csak egyféle álláspont vagy érvelés érvényesüljön ezen a téren. Kósa hozzátette, ahogyan az elmúlt ciklusban, úgy a következő 5 évben is szakmai munkát kíván végezni, amelynek során mindenkit egyforma tiszteletet illet, még ha esetleg nem is egyezne a véleménye, álláspontja. 'Nincsenek kisajátított témák és orákulumok ebben a témában sem, mert mindenkire szükségünk van, mindenkinek a véleménye számít, ezért az újjáalakuló munkacsoport vezetésében is változtatásokat fogok javasolni' - hívta fel a figyelmet a néppárti politikus. A jelenleg ügyvivő elnöki szerepet betöltő Kósa Ádám a munkacsoport feladatai között említette a Fogyatékosággal Élő Személyek Jogairól szóló ENSZ-egyezmény ratifikációjának és végrehajtásának kérdését; a következő hét éves strukturális és beruházási alapok fogyatékoságügyi vonatkozásának erősítését; az Európai Tanács előtt álló antidiszkriminációs irányelvtervezet megvitatását; az infokommunikációs akadálymentesítésre vonatkozó jogszabály mielőbbi elfogadását, valamint az évek óta halogatott és az Európai Bizottság által eddig be nem nyújtott új, akadálymentesítési jogszabálycsomag sorsának rendezését is.***Az Európai Parlamentben 28 ország közel kétszáz politikai pártjából ülnek képviselők, így elengedhetetlen, hogy az EP hét frakciójának politikai határvonalain túlmutató kérdések kapcsán félhivatalos csoportosulások jöjjenek létre (a fogyatékoságügy mellett például a bioetika, az egészség- és fogyasztóvédelem, a hagyományos nemzeti kisebbségek témájában). A Kósa Ádám által vezetett Fogyatékoságügyi Munkacsoport a legrégebb óta (1980) és egyben a legnagyobb tagsággal (közel 100 fővel) működő intergroup az Európai Parlamentben. A fogyatékoságügyi munkacsoportnak történetében először 2009 és 2014 között volt fogyatékosággal élő elnöke Kósa személyében, aki az EP első siket képviselője. A fogyatékoságüggyel foglalkozó frakcióközi munkacsoport az elmúlt 5 évben közel 15 rendezvényt tartott. Deklarált célja az, hogy az Európai Parlamentben dolgozó, a különböző frakciókban tevékenykedő képviselők munkáját fogyatékoságügyben szorosan összehangolja.

<http://orientpress.hu/136937>

(orientpress.hu, 2014. december 11., csütörtök)

Tiltott céget hirdetnek a kézis lányok

Vizsgálatot kezdeményez a fogyasztóvédelem, amiért hazánkban működési engedéllyel nem rendelkező cég hirdet a női kézisek mezén.

NAGY A TÉT Miközben a magyar lányok mindent megtesznek annak érdekében, hogy a lehető legjobb eredményeket éri el a december 21-ig zajló Eb-n, a honi szövetség folyamatos törvényszegésbe rángatja őket. A csapat mezén ugyanis, jól látható helyen, jókora logó virít egy olyan cégé, amely nem rendelkezik magyarországi működési engedéllyel. Az Unibet online sportfogadó oldal, tiltott szerencsejátékkal foglalkozik. Ezzel az erővel illegális pókerszalont is hirdethetnének Tomori Zsuzsáék.

Nemhogy nem reklámozhatja magát egy ilyen cég, a törvény (2008. évi XLVIII.) még azt is tiltja, hogy valaki ilyen hirdetésben szerepeljen.

Vetési Iván, a Magyar Kézilabda Szövetség első embere nem akarta megválaszolni lapunk kérdését, miszerint hogyan köthettek szerződést törvénytelenül működő céggel? Mindössze annyit mondott, nem ő írta alá a megállapodást.

Kersch Ferenc, a szövetség ügyvédje a Borsal tudatta: a titoktartási záradék miatt semmilyen információt nem adhatnak ki a szerződésről.

A Bors megtudta, hogy a fogyasztóvédelem már eljárást kezdeményezett az Unibet-logó miatt. Amennyiben a törvényszegés beigazolódik- márpedig jelenleg efelől semmi kétség -, a szövetség és az Unibet súlyos bírságra számíthat.

Hogy az MKSZ-ben kit terhel a felelősség a történetekért, azt persze a fogyasztóvédelem nem vizsgálja.

(Bors, 2014. december 12., péntek, 22-23. oldal)

Karácsony előtti akciózás - másképpen

Fogyasztóvédelem. Az ünnepek előtt a vásárokat, piacokat is fokozottan ellenőrzik

Budapesti karácsonyi vásároknál nem kell attól tartani, hogy átverik a vásárlókat, mert a fogyasztóvédők csak ritkán találnak problémát a próbavásárlásaik során. Tapasztalhattuk ezt mi is, amikor Budapest Főváros Kormányhivatalának munkatársaival tartottunk, hogy megtudjuk, hogyan ellenőrzik a belváros utcáira, tereire kitelepült kereskedőket.

Megtartani a vásárlókat

Négyen merészkedtünk ki a Vörösmarty téri vásári forgatagba, ahol az ellenőrök először egy mézeskalácsos portékáit vették szemügyre. Azt figyelték, fel van-e tüntetve minden termék ára, a kiválasztottakért helyes összeget kér-e az eladó, és átadja-e a nyugtát a visszajáróval együtt. - Karácsony közeledtével mindig megszorodnak a fogyasztóvédelmi ellenőrzések, rendszeresen kijárunk a karácsonyi vásároknál is. A Vörösmarty téri és a környéki kitelepüléseket 15-20 alkalommal látogatjuk meg, ilyenkor négy-öt kereskedőnél végzünk próbavásárlást - magyarázta egyik kísérőnk. A mézeskalácsosnál a vásárlás során mindent rendben találtak a hivatal munkatársai, a stand üzemeltetőjének neve és székhelye is fel volt tüntetve, a szabályoknak megfelelően. Az ellenőrök szerint a budapesti vásároknál ez a jellemző. - Az árusok többsége évről évre visszatér, így fontos számára, hogy megtartsa a vendégeit - mondta az ellenőr, mielőtt kitöltötte a jegyzőkönyvet, majd sok vásárlót kívánva elkészült az eladótól.

Fő a pontosság

A vendéglátósokat is ellenőrzik a hivatal munkatársai, ilyenkor mérnek is. A budapesti vásároknál ma már nem jellemző, hogy a különböző fogásokat dekára adják, az adagok ára szerepel

az árlistán. - Sokszor elmondtuk a vállalkozóknak, hogy ezzel mindenki jobban jár, és belátták, hogy igazunk van. Így nem kell mérleget kétvétenként hitelesíttetni. A vevő is könnyebben ki tudja számolni, hogy mennyit kell fizetnie, így kisebb az esélye annak, hogy vita alakul ki - mondta az ellenőr. Az italoknál persze más a helyzet. A rövid, a pungs, a forralt bor többnyire kimérve kapható, tehát ezt is ellenőrizni kell. Az egyik büfénél pálinkát rendeltünk, amit a felszolgáló mércébe öntött, majd műanyag kupicában tett elénk. Kísérőnk táskájából előkerült a mérőhenger, amelybe áttöltötte a szeszt. Négy centiliter, éppen annyi, amennyinek lennie kell, probléma tehát itt sem volt. Legalábbis abból a szempontból, amelyből a fogyasztóvédők vizsgálódhatnak. A kínált ételek, italok minőségét például nem ellenőrizhetik, az már a Nemzeti Élelmiszerlánc- biztonsági Hivatal munkatársainak feladatkörébe tartozik. Három további standnál is hasonló volt az eredmény: komoly hiányosságot nem tapasztaltak az ellenőrök. Csupán egy helyen kellett felhívni az eladó figyelmét arra, hogy tüntesse fel az üzemeltető adatait. Az ellenőrzések nem fejeződnek be, a karácsonyig hátra lévő hetekben az ellenőrök még szondázni fogják az árusokat.

Fokozott ellenőrzés

A karácsonyt megelőző hetekben minden évben megszorodnak a fogyasztóvédelmi ellenőrzések, így még az ünnepi roham előtt kiszűrhetők az életre, egészségre veszélyes termékek. A fővárosban november eleje óta az ázsiai termékeket forgalmazó piacokon 54-féle olyan árut azonosítottak az ellenőrök, amelyet korábban már bevizsgált a hivatal, és amelyről kiderült, hogy veszélyes. A 1200-nál is több terméket - például fényfüzéretet, hosszabbítókat, rádiókat, akkumulátoros zseblámpákat, szerelőlámpákat, hajvágó-készleteket és játék babákat - kivonták a forgalomból. A felügyelőség az ünnepek előtt az akciók ellenőrzésére is kiemelt figyelmet fordít. Vizsgálják például azt, hogy a beharangozott árkedvezményt valóban érvényesíti-e a kereskedő, illetve megfelelően tájékoztatja-e a vásárlókat a jogaikról. A fokozott ellenőrzés három hete zajlik. Ez idő alatt mintegy száz üzletben és karácsonyi vásárra kitelepült vállalkozónál jártak az ellenőrök, akik 23 esetben találtak problémát. Jó hír azonban, hogy évről évre kevesebb a kifogás. Az ellenőrzések az ünnepek után is folytatódnak, hiszen januárban is gyakoriak az akciók. Ilyenkor elsősorban az ünnepi időszakról visszamaradt árukon igyekeznek túladni a kereskedők.

(Metropol, 2014. december 12., péntek, 14-15. oldal)

Mit szól hozzá?

Vizsgálják az utcai karácsonyi vásárokat a fogyasztóvédők. Önnek milyen tapasztalatai vannak ezeken a vásárokon?

„A nagy tömeget leszámítva csak pozitívak. Az eladók mindig nagyon segítőkészek, a tájékoztatás, az árak kiírása pedig szerintem megfelelő.”

Ágost Apor 32, szoftverfejlesztő, Tápiószőlős

„Csak jó tapasztalataim vannak. Az árak fel vannak tüntetve, a termékeket annyiért adják, amennyiért ki vannak írva, és az eladók is kedvesek.”

Juhász Ágnes 19, diák, Pécel

„Szeretem ezeknek a vásároknak a hangulatát, habár az árak kicsit magasak egy diák pénztárcájának. Negatív tapasztalataim viszont nincsenek.”

Korsós András 21, diák, Hódmezővásárhely

(Metropol, 2014. december 12., péntek, 31. oldal)

Ki kit véd?

Karácsonyhoz közeledve a szokásosnál is gyakrabban merülnek fel fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kérdések, de nem könnyű meghatározni, kit ki ellen és kinek kell megvédenie.

Az Európai Unióban a fogyasztók védelmének igénye - magas jogalkotói szinten - 1975- ben látott napvilágot (Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy) és azóta is napirenden van, sőt karácsony táján mindig extra figyelmet kap. Számos kormányzati és civil szervezet tekinti missziójának a fogyasztóvédelmet: a tájékoztatáshoz, az árubiztonsághoz, az oktatáshoz, az érdekvédelemhez és a kárigényhez kapcsolódó alapjogok érvényre juttatását. Nem egyszerű ugyanakkor meghatározni, pontosan kit ki ellen és kinek kell megvédenie. Hiszen mindenki fogyasztó, aki piaci közvetítéssel jut áruhoz és a javak elsöprő többsége ezen a módon cserél gazdát. Ily módon - a közfeladatok ellátásához szükséges javak tekintetében - fogyasztó az állami intézmény, és javakat fogyaszt a multinacionális nagyvállalat is. Ezért rögzíti a hatályos magyar fogyasztóvédelmi törvény, hogy fogyasztón „az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje” értendő (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 2. §). Tehát a fogyasztóvédelem ügye elsősorban a háztartások végső fogyasztására vonatkozatható. A jogos védelmi igény közgazdasági szempontból egy piactudományi axiómán, az aszimmetrikus információ tényén nyugszik. Közgazdaságilag az információ is áru, van piaca, ára, értéke, forgalomképessége, így a tervezett fogyasztással kapcsolatban is hozzá kellene jutnunk annyi többletinformációhoz, amennyit csak szeretnénk. Minthogy a tökéletes verseny és a tökéletes informáltság automatizmusa csak fikció, a fogyasztóvédelmet bárki megvalósíthatja, aki a racionális fogyasztói döntéshez szükséges információkat közvetíti. Az aszimmetrikus információ problémája eladói erőfölény, piaci torzulás esetén súlyosbodik, így a fogyasztóvédelem szorosan összefügg a versenyszabályozással. Jogi közelítésben a fogyasztóvédelem a közigazgatás-rendészeti tevékenységből, egyfajta veszélyelhárításból eredeztethető. Ebből viszont a kötelező állami szerepvállalás következik, azaz közvetlenül a jó államtól várható az információs aszimmetria feloldása. Ez a kétféle szemlélet egyébként azt is jelenti, hogy a fogyasztóvédelem intézményrendszere, mint a szükséges többletinformációkhoz való hozzájutás garanciája, gazdaságfilozófiától és politikai irányzatoktól függetlenül indokolható, nem összeférhetetlen a konzervatív gazdaságpolitikával, bár rendszerint baloldali programokban kap nagyobb hangsúlyt. És ez a kettősség látszik a fogyasztóvédelem alkotmányos megfogalmazásán is: Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben és védi a fogyasztók jogait [Alaptörvény M) cikk (2)]. A ki ellen kérdése sem egyszerű, mióta a közgazdaságtani gondolkodásmód fősodrába a korlátozott racionalitás problémája bekerült, hiszen nyilvánvaló, hogy a racionális döntésnek nem elégséges feltétele, ha korrekt információk jutnak a döntéshozóhoz, mert a döntések szubjektív összetevői, csoporthatások stb. súlyosan torzíthatják a döntést. Így hát a fogyasztót részben önmagától kellene megvédeni. Mission impossible. Ha a közelmúlta aktualizáljuk a fogyasztóvédelem kérdését, akkor az látszik, hogy az állam a maga eszközeivel határozott lépéseket tett: a fogyasztóvédelem államtitkársági rangot kapott, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megerősödött, az ellenőrzés statisztikái javultak és a fogyasztóvédelem ügye tekintélyes, 1,2 milliárd forintos új forrást nyert a jövőbeli programjaira (elhangzott az I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konferencián, 2014. december 4., NKE-KTK). A korábbi éveket jellemző hangos élelmiszerbotrányok száma is megfogyatkozott, reméljük, hogy a civilek és az állami szervek hatékonyabb működésének következtében. De mindez nem elég, mert a tudatos fogyasztó megfontolt döntései is szükségesek ahhoz, hogy ne kerüljön bíborcsigaváladék,

guargumi, antibiotikum- származék, fagyálló stb. a magyar családok asztalára. Fogyasszunk ezek helyett inkább fogyasztóvédelmi információkat, például az NFH (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság) vagy a RAPEX (az EU gyorsriasztási rendszere) magenta színű honlapjairól!

Fülöp Katalin tanszékvezető egyetemi docens, Nemzeti Közszolgálati Egyetem

(Napi Gazdaság, 2014. december 12., péntek, 10. oldal)

Valótlan reklámért bírságolt a GVH

A Gazdasági Versenyhivatal 30 millió forintra bírságolta a Euro Telemarketing s. r. o. céget, mivel a Maxilift és a Stem Cell Therapy ránctalanító termékeit olyan ígéretekkel hirdette, amelyek valóságtartalmát nem tudta igazolni, továbbá a vállalkozás megtévesztő árkommunikációt is folytatott - közölte a versenyhatóság csütörtökön. A reklámok fő üzenetei voltak: a gyors, azonnali hatás, többévnnyi fiatalodás ígérete, a hatás időbeli észlelhetősége, fenntartása, továbbá a sejtképződés serkentése és a ránctalanítás ígérete. (Hírösszefoglalónk)

(Népszabadság, 2014. december 12., péntek, 4. oldal)

Figyelni kell az SMS-t

Hiába fizette ki és indította el szabályszerűen mobilparkolását, büntetést kapott - jelezte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak (NFH) egy, a fővárosban parkolási szolgáltatást igénybe vevő panaszos. Elmondása szerint visszaigazoló üzenetet is kapott a szolgáltatótól, amelyben közölték, a tranzakció elindult, ennek ellenére az egy bizonyos idő elteltével mégis leállt - erről is kapott SMS-t, ám azt csak később vette észre. A meglepett autós azzal a kérdéssel fordult a fogyasztóvédelemhez, vajon az automatikus leállítás szabályos keretek között történt-e? Az NFH szerint: igen. Tájékoztatásukban a 30/2010. (VI. 4.) számú fővárosi közgyűlési rendeletre hívják fel a figyelmet, amely tartalmazza a Budapestre vonatkozó parkolási szabályokat.

A rendeletben megtalálható a várakozási övezet fogalma, melyben szerepel „a három vagy négy óra időtartamig vagy időtartam-korlátozás nélkül használható” megjelölés. Ennek értelmében a felhasználót - a díjfizetési kötelezettség mellett - tájékoztatni kell a parkolás időbeli hatályáról és a megengedett maximális várakozási időtartamról. Emellett - és ettől függetlenül - a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. viszonteladói „saját hatáskörben meghatározhatják”, hogy ügyfeleik részére milyen időtartamra, milyen keretösszeg felhasználásáig engedélyezik a mobiltelefonos vásárlásokat.

Az első mobilparkolás használata előtt mindenki számára javasolt tanulmányozni a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, költségeit - például a várakozási övezetknél elhelyezett jelzőtábla alatti kiegészítő táblákon, vagy a Mobilparkolás.hu weboldalon, ahol a „Gyakran ismételt kérdések” fül alatt is olvasható, hogy a szolgáltató partnereket illetően igénybe vett parkolás esetén „legfeljebb négy órát lehet egy tranzakció keretében parkolni”.

(Népszava, 2014. december 12., péntek, 16. oldal)

MNB: jóval kevesebb panasz érkezett a biztosítókra

Megjelent az Magyar Nemzeti Bank 2014. évi Pénzügyi fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti jelentése, melynek célja, hogy bemutassa az MNB hatósági funkciójából eredő tevékenységét a pénzügyi fogyasztóvédelem és a piacfelügyelet területén, valamint az ezeken a területeken feltárt

kockázatokat. Az új jelentés felváltja a félévente megjelenő fogyasztóvédelmi kockázati jelentést, valamint a negyedéves panaszjelentést.

Jóval kevesebb panasz érkezett a biztosítókra

Az MNB-hez érkező fogyasztói kérelmek és megkeresések jó indikátorai a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos problémáknak, illetve azok változásának. 2014.I. félévében növekedés volt megfigyelhető az MNB-hez beadott kérelmek számában az előző év azonos időszakához képest. Ezt a növekedést a gépjárműhitelezést korábban közvetítő pénzügyi vállalkozásokkal kapcsolatos problémák okozták. A biztosítói szektort érintő kérelmek darabszámában és arányában ugyanakkor jelentős javulás volt tapasztalható, utóbbi a második negyedévben 13% volt - állapítja meg a jelentés.

A mostani jelentésben azt is megvizsgálta a jegybank, hogy egy adott szolgáltatóval kapcsolatban érkezett kérelmek aránya hogyan viszonyul az intézmény piaci részesedéséhez. Az ezen arányszám alapján összeállított negatív hitelintézeti rangsor élén nem történt változás: a KDB, a Banif Plus, a Merkantil Bank, a CIB és az AXA panaszkezelése számított a leggyengébbnek az idei év II. negyedévében. Ugyanakkor a mutató értékében általános romlás volt megfigyelhető valamennyinél. A biztosítók esetében is megfigyelhető az arányszám általában vett növekedése az utóbbi negyedévben. A biztosítóknál a negatív lista élén az MKB, a Köbe, az Union, a Groupama és Allianz szerepeltek.

A fenti mutató mellett egy adott intézmény panaszkezelési hatékonyságát szemlélteti az MNB-hez (az adott intézményre vonatkozóan) érkezett kérelmek számának aránya az adott szolgáltatóhoz benyújtott panaszokhoz képest. Ezen arány alapján elmondható, hogy a fenti negatív listavezető intézmények a szektorátlagaikhoz képest is többségében gyengébben teljesítenek.

Új megtakarítási terület a nyugdíjbiztosítások piaca

Egy esetleges magas és a fogyasztók által nem átlátható költségszint és struktúra komoly hosszú távú fogyasztói kockázatot jelenthet a nyugdíjbiztosítási termékek esetében. Az MNB a jó gyakorlatok kialakítása érdekében 2014-ben egy ajánlás kibocsátásával nyújtott segítséget a biztosítóknak és a biztosításközvetítőknak, ami a visszamérés alapján pozitív hatással volt a piacra.

A unit-linked termékek, és a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási (kgfb) szerződések az MNB folyamatosan kiemelt ellenőrzési célterületei. Az előbbi a tájékoztatás, valamint a költségek és hozamok transzparenciájának gyakori hiánya, utóbbi pedig a kötelező jellege és az észlelt fogyasztó kérelmek magas száma alapján került kiemelésre.

Terjedőben vannak az egészségbiztosítások, melyeknél új típusú fogyasztói kockázatok jelentek meg. A fogyasztók például nem ismerik a várakozási idő fogalmát, amit olyan betegség esetén köthet ki a biztosító, amely már ismert a szerződéskötésnél - írja a jegybank.

Ezentúl évente jelenik meg

Az új jelentés éves gyakorisággal fog megjelenni, felváltva a féléves gyakoriságú "Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés"-t, illetve a negyedévente megjelenő "Összefoglaló a Felügyelet fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről" című publikációt. Az előbbieket mellett a Jelentés kibővül a piacfelügyeleti tevékenység és kockázatok bemutatásával is.

A 2013. október 1. óta integráltan működnek a jegybanki és a felügyeleti funkciók, mivel a korábban meglévő szabályozási és szervezeti keretek nem voltak elég hatékonyak a pénzügyi válság kialakulásának megakadályozásában és a válság kezelésében - állítja az MNB. A pénzügyi közvetítőkkel kapcsolatos közbizalom jelentősen lecsökkent, ezért az MNB felügyeleti stratégiájában a közbizalom és a stabilitás visszaállítása központi értéként jelenik meg.

Az MNB fogyasztóvédelmi stratégiájának fő pillérei a problémákra fókuszáló, hatékony vizsgálati tevékenység; az erőteljesen érvényesített szankcionálás és az arányos bírságolás; a kiszolgáltatott társadalmi csoportok megerősített védelme. Mindezt preventív és ügyfélbarát módon kívánja elérni a jegybank.

Ennek egyik eszköze a piaci tendenciák és termékek rendszeres elemzése és a kockázatok időben történő feltárása, a hatékony kommunikáció, a fogyasztói tudatosság növelését célzó ismeretterjesztő-oktató tevékenység fejlesztése, a pénzügyi kultúra és a pénzügyi fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szféra támogatása - derül ki a jelentésből.

A piacfelügyeleti tevékenység több szalon is szorosan kapcsolódik a fogyasztóvédelemhez. A pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett bizalmat a jóhiszemű fogyasztókat megtévesztő engedély

nélkül, jogosulatlan pénzügyi tevékenységet végzők gyengítik, fontos tehát az MNB gyors és határozott fellépése. Lényeges a hatékony, folyamatos monitoringra épülő, a felügyelt szektorok mellett jogosulatlanul működő szereplők visszaszorítása.

http://www.biztositasizemle.hu/cikk/elemzesek/-/mnb_joyal_kevesebb_panasz_erkezett_a_biztositokra.4430.html

(biztositasizemle.hu, 2014. december 12., péntek)

Vigyázzunk az akciókkal és az internetes vásárlással

Megkezdte ünnepi felkészülését a fogyasztóvédelem. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, idén az internetes vásárlások esetében a kiszállításnál lesznek fennakadások, az áruházláncoknál gyakori az akciós termékek általi megtévesztés, a leggyakoribb büntetések pedig várhatóan most is százezer forint körül alakulnak. Fülöp Zsuzsanna a Rádió Orient vendégeként adott hasznos tippet karácsonyra. A karácsony, az év vége szinte mindenkinek tevékeny időszak. Nincs ezzel másképp a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság sem, amely minden évben kiemelt figyelmet szentel az ünnepeknek. A hatóság munkatársai nem csupán a fogyasztók vagyoni érdekeit védik, de ellenőrzéseik során az egészségre káros, illetve a veszélyes termékeket is figyelik. Nagy figyelmet fordítanak arra, hogy az áruházláncok, a soraik közt feltüntetett árat ütik-e be a kasszában, illetve, hogy az akciós termékek valóban olcsóbbak-e és megéri a fogyasztónak azt megvásárolni. Fülöp Zsuzsanna szóvivő a Rádió Orientnek úgy nyilatkozott: jogsértés esetén jegyzőkönyvet írnak és elindítják a szankcionálás folyamatát. Így lejárt minőségű élelmiszer, baleset-és áramütés veszélyes termék vagy többszöri visszaélés esetében lehet bírságra számítani. Ha egy kis-és középvállalkozás követ el kisebb súlyú jogsértést, de korábban még nem volt szankcionálva, akkor elkerüli a büntetést, azonban az utóellenőrzések során már nem biztos, hogy ilyen eljárásban fog részesülni. Az előbb említett kisebb vállalkozások esetében minimum 15 ezer forintos, maximum 500 ezer forintos pénzbüntetés lehetséges. Más esetekben a büntetés mértéke elérheti az akár 2 milliárd forintot is. A szóvivő ugyanakkor megerősítette, ilyen még a hatóság munkája során nem fordult elő. A legnagyobb kiszabott összeg 300 millió forintban maximalizálódott. "A 100 ezer forintos bírság a leggyakoribb" - tette mondta Fülöp. Karácsonykor a legkülönbözőbb indokokkal szeretnék visszacserélni vagy visszavinni a korábban megvásárolt termékeket a fogyasztók. A panasz azonban csak akkor jogos, ha minőségi hibája van a terméknek. Így pozitív elbírálásra számíthatunk, ha leválik a cipő talpa vagy a műszaki cikk, amit vettünk hibásan, vagy egyáltalán nem működik. Ilyenkor javításra vagy cserére van lehetőség, utóbbi azonban a kereskedő elutasíthatja, ha egyébként javítható a termék. Nem minőségi hiba esetén - például nem lett jó a pulóver, nem tetszett a ruha színe - nincs jogszabályi keret, itt az üzleten múlik, hogyan kezeli a problémát. Fülöp elmondta: a bevett gyakorlat, hogy egy meghatározott ideig kicserélik a terméket vagy levásárolást biztosítanak. Azonban érdemes körültekintőnek lenni a vásárláskor, mert volt már rá példa, hogy a kereskedő szóbeli ígérete ellenére nem vették vissza a terméket az üzletben tájékoztatott a szóvivő. "Javasoljuk tehát, hogy a blokk hátuljára a felek rögzítsék a visszavételre vonatkozó megállapodást, majd azt írják alá és pecsételjék le"- tette hozzá. Az utóbbi időben egyre gyakoribbá váltak az internetes vásárlások, idén pedig várhatóan a vásárlók nagyobb hányada választja a kényelmesebb karácsonyi bevásárlást. A szóvivő elmondta: már most tapasztalható, hogy kiszállítási bonyodalmak vannak és a tavalyi "sláger panasz" valószínűleg idén is beéri önmagát, így gyakori lesz a "nem érkezett meg időben a termék" jellegű mondat. Az eddigi nyolc napos elállási jog idéntől 14 napra bővült, ami azt jelenti, hogy ezen időszakban meggondolhatjuk magunkat és minden indoklás nélkül elállhatunk vásárlási szándékunktól, a vételárat pedig visszaigényelhetjük. Abban az esetben is fennáll ez a lehetőség, ha nem azt kaptuk amit rendeltünk. Ha pedig végképp nem jutunk dűlőre, nem érjük el a kereskedőt, a céget, akkor még mindig fordulhatunk a Békéltető Testülethez - zárta szavait Fülöp Zsuzsanna.

(orientpress.hu, 2014. december 12., péntek)

Ha kibúvót keresnek a kereskedők...

Nyíregyháza - A régi "háromnapos szabály" már csak a köztudatban él – tévesen!

Már csak két hetünk van arra, hogy beszerezzük, megvásároljuk, megrendeljük, elkészíttessük szeretteink karácsonyi ajándékait.

Hamarosan kezdetét veszi a "vásárlási láz", ám ezzel párhuzamosan a fogyasztóvédelem egészséges higgadságra és körültekintésre inti a fogyasztókat.

Egyes vállalkozások gyakran próbálják a fogyasztók jogait "mondvacsinált" okokra hivatkozva korlátozni. Az egyik kereskedő például elutasította a 200 ezer forintért vásárolt, és másnap teljesen tönkrement laptop cseréjét, mivel azt "csak az eredeti csomagolás megléte esetén kötelessége teljesíteni."

Csak tartós cikkek esetén!

Az ide vonatkozó kormányrendelet értelmében, ha a fogyasztó tartós fogyasztási cikket vásárol, és az a vásárlástól számított három munkanapon belül meghibásodik, úgy a kereskedő köteles kicserélni az adott terméket; még arra sem hivatkozhat, hogy ez számára aránytalan többletköltséggel járna!

Ugyanakkor érdemes eloszlatni azt a tévhitet, mely szerint bármilyen terméket három napon belül visszavihetünk, és visszakérhetjük a vételárát. Ez a "háromnapos szabály" már régen nem él!

Selejtes volt a "füles"

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület arra is figyelmeztet, hogy csak minőségi kifogás esetén léphetünk fel jogaink érvényesítéséért a kereskedővel szemben. Ha tehát a megajándékozottnak nem tetszik az árucikk vagy nem stimmel a termék mérete, de az nem hibás, nem kérhető annak cseréje, sem pedig a vételár leszállítása, illetve visszatérítése! (Igaz, akadnak az ilyen ajándékokat is kicserélő, fogyasztóbarát üzletek is.)

– Nemrég egy kínai boltban vásároltam. A termékek minőségével sok esetben nem vagyok elégedett, de csak ezt engedi meg a pénztárcám – mesélte Kiss Gabriella.

– Arra kértem az eladót, hogy mielőtt hazaviszem a fülhallgatót, hadd próbáljam ki a boltban. Örülök, hogy megtettem, ugyanis hibás volt, nem működött! A kereskedő azonnal kicserélte, és többször is elnézést kért – osztotta meg történetét lapunkkal a nyíregyházi hölgy.

Visszaveszik, és levásárolható

– Sokkal többen látogatják az üzletet karácsony előtt, mint az év többi időszakában – osztotta meg velünk tapasztalatát Boros Anita,

a Kockapalota egyik munkatársa. – Alapvetően jó a forgalom, ami azt mutatja, hogy az építőjátékok iránt még mindig nagy az érdeklődés – ha nem nagyobb, mint korábban – a szülők, gyermekek körében.

– Már nem csak a fiúknak, a kislányoknak is keresnek ilyen játékokat, őket is elérte a "LEGO-láz". Amíg év közben a kisebb kiszerelek a kelendőbbek, addig Mikulás és karácsony között előszeretettel vásárolják a nagyobb játékokat is. Ha utólag kiderül, hogy a játékra nincs szüksége a gyermeknek, akkor (bontatlan állapotban, blokk ellenében) visszavesszük, a vételár pedig levásárolható – mondta el Boros Anita.

Ha nem azt kaptad, amire vágytál...

Az öt legfontosabb ajándékozási szabály, amit be kell tartanod, ha nem azt kaptad, amire vágytál (multipraktika.hu):

1. Soha ne nyilvánítsd ki a nemtetszésedet!

Tartsd szem előtt azt, hogy aki neked ajándékot ad, gondolt rád, és szeretett volna neked örömet szerezni. Ő sem gondolatolvasó, márpedig az ajándékot előre nem szokás leegyeztetni! Ha nem tetszik az ajándék, akkor se felejtsd el egy mosoly kíséretében megköszönni, hisz az igazi ajándék az, ha vannak barátaink, akik szeretettel gondolnak ránk.

2. Ne add tovább az ajándékot!

Ajándékot továbbadni nagy illetlenség. Nincs annál kínosabb, mint amikor valakihez több kézen keresztül jut vissza az egyszer már valakinek szeretettel átnyújtott meglepetés. Másrészről azzal szemben is tiszteletlenség, akinek továbbadjuk, hiszen ezzel lebecsüljük őt. Nekünk túl silány, de neki azért jó lesz? Felejtsd el!

3. Mutass mindig érdeklődést!

Ha olyan ajándékot kapsz, amely nem épp vágyaid netovábbja volt, akkor is feltétlenül csomagold ki, és nézd meg! A ruhát illik azonnal felpróbálni, a játékot letesztelni, az édességet megkóstolni. Érdektelenséged láttán könnyen megbántódhat az ajándékozó, akinek "bűne" mindössze annyi volt, hogy nem sikerült eltalálnia az ízlésedet.

4. Gondold át, kinek mit adsz!

Igyekezz mindenkinek olyan ajándékot választani, aminek tényleg hasznát is veszi. Általános szabály, hogy dezodort, szájvizet, pattanás elleni krémet soha nem illik ajándékba adni. Ügyelj a diszkrécióra is: a szexi fehérműt ne a család jelenlétében add át a kedvesednek! Kerüld a pénzadományt, hiszen ez azt sugallja, hogy még arra sem vettük a fáradságot, hogy körülnézzünk néhány ajándék webáruházban.

5. Ne firtassuk, ne hangoztassuk az árát!

Óriási illetlenség az ünnepelel közölni, hogy mennyibe fájt nekünk az ő ajándéka. Érdemes a termékről leszedni az árcímkét vagy a feliratot, mert ellenkező esetben igen kínos helyzetben találhatjuk magunkat.

Tanulság:

Az ajándék, legyen az bármilyen apróság is, azt fejezi ki, hogy valaki számára fontosak vagyunk. Köszönd meg szépen, és soha ne mutasd ki, ha másra vágytál volna!

<http://www.mon.hu/ha-kibuvot-keresnek-a-kereskedok/2719184>

(mon.hu, 2014. december 12., péntek)

Nagy kockázat, de lehetőség is a panaszos ügyfél

Bevétele akár ötödét kockáztatja az a vállalkozás, amely nem fordít kiemelt figyelmet az ügyfél-, és panaszkezelésre - derül ki egy kutatásból. Aggasztó tendencia, hogy számos vállalatvezető csökkenti a panaszkezelésre szánt erőforrásokat.

Erősödött a fogyasztóvédelem, több az elvárás az ügyfél részéről

Az, hogy az ügyfelet pozitív élmény érje vásárlás, ügyintézés, vagy egy szolgáltatás igénybevétele közben, ma már alapkövetelmény, hiszen aki rossz szájízzel távozik a "kasszától", jóval kisebb eséllyel tér vissza a későbbiekben. A Develor Tanácsadó Zrt. ügyfélmélyn-kutatásból kiderül: a lakossági válaszadók 92 százaléka már volt elégedetlen valamilyen jelenleg is használt szolgáltatásával szemben. Ezért is különösen fontos, hogy a 2008 óta tartó gazdasági krízis és visszaesés egyik fontos hozadéka a fogyasztóvédelem erősödése, a hiteles és transzparens tájékoztatás előtérbe kerülése, az ügyfélkezelés szerepének erősödése, illetve az ügyfélpanaszok, reklamációk kezelésének megnövekedett szerepe.

Az elmúlt években a legtöbb szektorban a szabályozó is sokat tett a fogyasztóvédelemért, az ügyfelek is egyre körültekintőbbek akár vásárlásról, akár egy szolgáltatás igénybevételéről van szó. A kutatásból is kiderül, hogy az ügyfélmélyn, a customer experience (CX) szerepe azzal párhuzamosan nő évről-évre, ahogy gyarapodik azon ügyfelek csoportja, akik egyre tudatosabbak, igényesebbek, egyre többet várnak el szolgáltatójuktól, és egyre tájékozottabban hozzák meg fogyasztói döntéseiket. Mit okoz a csökkenő erőforrás?

Erre reagálva sok szolgáltató és vállalat jelentős mértékben módosította működési gyakorlatát, vagy javította ügyfélkezelési-hatékonyágát, de vannak még olyan cégek is a piacon, ahol ennek a területnek nincs beágyazott helye a vállalati szervezetben, kultúrában és stratégiában - olvasható az anyagban. Sőt, a kutatásból kiderült az is, hogy számos vállalkozás vezetése csökkenő erőforrást

tervez biztosítani a panaszok hatékonyabb begyűjtésére és kezelésére, pedig, az a cég, amely jól kezeli az efféle helyzeteket, és mindenki számára megnyugtatóan jár el a panaszos szituációkban, egy sokkal elégedettebb, és lojálisabb ügyfelet "kap vissza", mint az, akinek soha nem volt problémája az adott szolgáltatással, termékkel, céggel szemben.

Közép, de már rövidtávon is szemmel látható következményei lesznek annak, ha egy cég nem fordít kiemelt figyelmet erre a területre, annál is inkább, mert az a szolgáltatási szint, ami tavaly még megfelelt, ma már közel sem elegendő, és még kevesebb lesz jövőre.

"Az ügyfélélmény kollektív felelősség, a vállalat valamennyi munkatársának szerepe van benne a legfelsőbb szintű vezetőktől a közvetlen ügyfél-kapcsolattartókig. A változást, illetve ennek fejlesztését a szervezeten belül kell kezdeni, mert csak egy erre felkészült vállalkozás képes tartósan magas színvonalú ügyfélélményt biztosítani" - mondta el a kutatás kapcsán Szabó Csaba, a Develor Tanácsadó Zrt. vezérigazgatója. "Az ügyfelek elkötelezettsége és lojalitása annak függvénye, hogy mennyire erős a munkatársak elkötelezettsége a cég és a kiváló ügyfélélmény iránt." - tette hozzá. A cég bevétele a tét

Hangsúlyos megállapításai vannak a kutatásnak arra vonatkozóan, hogy konkrétan hogyan reagálnak az ügyfelek, ha negatív élmény éri őket. Beszédes adat, hogy a válaszadók több mint harmada ma már mindenképpen panaszt tesz a szolgáltatójánál, ha nem elégedett, további 23 százalék magában vonja le a következtetéseket, ami ugyanakkor akár veszélyesebb is lehet, mint egy konkrét panaszbejelentés, hiszen ezekben az esetekben nagy eséllyel nem megy vissza ugyanoda az ügyfél, ahol csalódás érte. Mindezek mellett a megkérdezettek harmada megosztja ismerőseivel, barátaival is, emellett egyre növekvő azok aránya is, akik valamilyen internetes fórumon, vagy közösségi oldalon is hangot adnak elégedetlenségének, ami ma már igen komoly kockázatot jelent a vállalatoknak.

Annál is inkább fontos a reklamációk, panaszok tökéletes, valóban 100 százalékos kezelése, mert a kutatás alapján van összefüggés az árbevétel, és a pozitív ügyfélélmény között, méghozzá nem is elhanyagolható mértékű. A mindennapi életünk saját tapasztalatai alapján is ismert összefüggés, hogy egy ügyfél ritkán tér vissza ahhoz a kereskedőhöz, vagy szolgáltatóhoz, ahol korábban elégedetlen volt, vagy valamilyen negatív hatás, benyomás érte.

Arra a kérdésre, hogy az árbevétel hány százalékát veszítené el a cég, ha nem nyújtana márka konzisztens és magas szintű ügyfélélményt, a válaszok átlaga az idei évben 21 százalékra nőtt a tavalyi felméréshez képest, vagyis a bevétel ötöde múlhat azon, elégedett-e az adott cég szolgáltatásával a kliens. Ennek tükrében különösen fontos megállapítása a kutatásnak, hogy az ügyfelek jóérzéséért ma már egyre többet és többet kell tenni. Az elvárási szint jelentősen megemelkedett 2013-hoz képest: a vállalati döntéshozók 94 százaléka mondta azt, hogy ügyfeleik többet várnak el tőlük a korábbiakhoz viszonyítva, ezen belül is 55 százalékuk nyilatkozott úgy, hogy jelentős mértékben nőtt az ügyfelek elvárása - olvasható a portálunknak eljuttatott kutatási összefoglalóban.

<http://www.hrportal.hu/c/nagy-kockazat-de-lehetoseg-is-a-panaszos-ugyfel-20141211.html>

(hrportal.hu, 2014. december 12., péntek)

FVA heti sajtószemle összeállítás
www.fogyasztovedelem.hu