

## **Fogyasztóvédő Alapítvány** **Heti sajtószemle** 2014. 51. hét

### **Nagy kockázat, de lehetőség is a panaszos ügyfél**

A negatív ügyfélművelés, 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 – derül ki a DEVELOR Tanácsadó Zrt. ügyfélművelés-kutatásából.

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 ügyfélművelés.

Az, hogy az ügyfelet pozitív élművelés érje vásárlás, ügyintézés, vagy egy szolgáltatás igénybevétele közben, ma már alapkövetelművelés, hiszen aki rossz szájízzel 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 elművelés években a legtöbb szektorban a szabályozó is sokat tett a fogyasztóvédelemért, az ügyfelek is egyre körültekintőbbek akár vásárlásról, akár egy szolgáltatás igénybevételeéről van szó. Az a DEVELOR kutatásából is kiderül, hogy az ügyfélművelés, 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.

Erre reagálva sok szolgáltató és vállalat jelentős mértékben módosította működési gyakorlatát, vagy javította ügyfélkezelési-hatékonyságát, 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 következművelésai 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 ügyfélművelés 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 ügyfélművelést 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 ügyfélművelés iránt." - tette hozzá.

Hangsúlyos megállapításai vannak a kutatásnak arra vonatkozóan, hogy konkrétan hogyan reagálnak az ügyfelek, ha negatív élművelés éri őket. Beszédesebb 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://profitline.hu/hircentrum/hir/324094/Nagy-kockaz-at-de-lehetoseg-is-a-panaszos-ugyfel>

(profitline.hu, 2014. december 13., szombat)

## **Megbuktak a szén-monoxid érzékelők - Alkalmatlan a legtöbb termék**

Döbbenetes vizsgálati eredményre jutott a minap a fogyasztóvédelem a szén-monoxid érzékelők kapcsán: tízből tíz megbukott a laboratóriumi vizsgálaton.

Tízből tíz szén-monoxid érzékelő bukott meg azon a fogyasztóvédelmi vizsgálaton, melynek során a szakemberek vizsgálták, vajon alkalmas-e a készülék arra, hogy meghatározott gáz koncentrációnál s megadott időn belül jelezzenek.

A szomorú eredmény szerint egyik sem csipogott időben, sőt, ezek közül hat még a legmagasabb szén-monoxid koncentráció esetében is néma maradt. Pedig ezeknek a készülékeknek a feladata, hogy időben jelezzék, ha olyan magasra szökik a gáz koncentrációja a levegőben, amely már emberi életet veszélyeztet. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság mérgezés-veszély szempontjából súlyos kockázatnak minősítette azt, ha valaki ezeket a termékeket használja. Pedig ahol az életünk a tét, ott nincs pardon: az érzékelőnek jeleznie kell.

De akkor a vásárló mégis honnan tudhatja, hogy az érzékelő, amelyet kiválasztott, alkalmas-e a feladatra, amire készült? Első körben érdemes megnézni, nincs-e a fogyasztóvédők tiltólistáján, amelyen a megbukott termékek szerepelnek (keretben). Jó hír, hogy azért vannak olyan érzékelők a piacon, amelyek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek – árulta el a feol kérdésére Schneider Istvánné, a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője, hiszen a korábbi vizsgálatok alkalmával azért nem minden termék bukott meg.

Tavaly egyes intézmények vezetői CO-mérőt kaptak az Országos Tűzmelegelőzési Bizottságtól. Képünkön Geiger Zoltán alezredes adja át a mérőt Butola Zoltánnak, a seregélyesi középiskola igazgatójának

A tapasztalatok szerint jellemzően az alacsony árkategóriába, azaz a 10 ezer forint körüli termékek rizikósak, de 15 ezer forint körül már kaphatóak használhatóak. Persze azért óvatosságra int a fogyasztóvédő, hiszen megeshet, hogy egy jobb minőségű, 15 ezer forintos készüléket leakcióznak, így beleeshet az alacsonyabb árkategóriába. Az érzékelők vásárlása tehát bizalmi kérdés? Sok esetben igen, de egy biztos: megéri drágábbat venni, mert nagyobb eséllyel működik a benne található szenzor. Persze olyan eset is előfordult, mesélte a fogyasztóvédő, amikor a fürdőszobába felszerelt készülék minden apróságra, még a hajlakkra is beriasztott. Ez a másik

véglet, ilyenkor azért húzza ki a konnektorból a tulajdonos, mert a mindennapi életet teszi lehetetlenné - viszont ezzel annak esélye is megszűnik, hogy valódi veszély esetén jelezzen. Így ezek az eszközök szintén alkalmatlanok a használatra.

A fogyasztóvédők nem győzik hangsúlyozni: ha valakinél a legutóbbi vizsgálat során rossz minősítést szerzett készülék található vagy épp idegesítően mindenre bejelez, fogjuk meg a blokkot, számlát és azzal együtt vigyük vissza az üzletbe, ahol vásároltuk!

A hatóság sem tétlen, ha ilyen súlyos vizsgálati eredményekre jut: a végforgalmazót ugyan nem bünteti, hiszen az nem tudhatott a termék hibájáról, viszont a magyarországi importőrt igen. Elsőként gondoskodni kell a termék visszahívásáról, a polcokról való levételéről, de számíthatnak bírságra is. A gyártónak egyébként saját magának kell gondoskodnia arról, hogy a szabványoknak megfelelően gyártsa a terméket, az unióban nincs ellenőrző szerv, amely a forgalomba hozatal előtt a termékek szabad piaci áramlását akadályozná, befolyásolná. A fogyasztóvédelem feladata, hogy a végponton ellenőrizze a termék megfelelőségét. Amely ez esetben sokszorosan megbukott.

A szén-monoxidot "csendes gyilkosnak" is nevezik, hiszen színtelen, szagtalan, íztelen gáz, ezért észrevehetetlenül képes gyilkolni. Mérgezése nem az a kategória, ami "csak mással eshet meg", jól mutatják ezt a katasztrófavédelem adatai is, amely arról tanúskodik, hogy évről-évre több száz esethez hívják ki őket: 2012-ben mintegy kétszáz, tavaly majd háromszázötven, idén pedig már mostanáig is háromszáz esetben szökött fel a helyiségben a szén-monoxid koncentráció oly mértékben, hogy az már tüneteket okozott.

Noha Fejér megye kiemelkedően szerencsés helyzetben van ezen a téren, mert kevés súlyos, illetve halálos (tavaly egy) eset történt, de országos szinten tavaly tizenhárman, idén eddig tizenketten életüket is veszítették a "csendes gyilkos"-nak köszönhetően. Nem véletlen hát, hogy épp egy éve szigorodott a jogszabályi környezet is az érzékelők kapcsán.

Farkas-Bozsik Gábor, Fejér megyei katasztrófavédelmi szóvivő elárulta: minden olyan közösségi helyiségben kötelező a felszerelése, ahol nyitott égésterű tüzelőberendezést (az oxigént a levegőből nyerő) használnak. A kéményseprők ellenőrzik, vajon be van-e építve a bölcsődékbe, óvodákba, iskolákba, panziókba, bentlakásos intézményekbe, fekvőbeteg-gyógyintézetekbe, vendéglátóhelyekre. Sőt, tavaly október óta a hasonló tüzelőberendezéssel felszerelt új építésű ingatlanok is csak akkor vehetők használatba, ha van mellettük szén-monoxid érzékelő is. Régebbi magánlakásokban nem kötelező a használata, noha többször is felvetődött a terv, hogy szükséges lenne. A Kémény Zrt. vezetője, Németh Sándor, kérdésünkre hozzátette: idén a kéményseprőknek még csak azt kell ellenőrizniük, hogy van-e érzékelő, s csak jövőre kell azt is, hogy működik-e.

Am érhet bennünket váratlan mérgezés olyan helyen is, ahol erre nem számítnak: legutóbb, múlt szombaton a székesfehérvári kölyök jégkorongozók szenvedtek szén-monoxid mérgezést egy budapesti mérkőzésen, ahol a jégkészítő gép működése során keletkezett a gáz. Ezután az eset után a Magyar Jégkorong Szövetség technikai bizottsága is lépni kényszerült: elrendelte a hasonló körülmények között működő gépek mellett az érzékelők felszerelését.

A vizsgálat során rosszul teljesítő termékek, amelyek további forgalmazását betiltották: Mentavill (COE-168; 500002), elemes. CO-technik (FXC040), elemes. Everest (ECO-01W), elemes. Nevenincs (KJGE01), hálózati. Home sentinel (HS-C686L), elemes. Everest (ECO-04), elemes. Global/Jabo (JB-C06) elemes. Somogyi Elektronik, Home by Somogyi (COG 02), hálózati. Somogyi Elektronik, Home by Somogyi (CO 07 LCD) elemes. Qlight (3BC004), elemes.

<http://duol.hu/hirek/megbuktak-a-szen-monoxid-erzekelok-alkalmatlan-a-legtobb-termek-1666070>

(dh-online.hu, 2014. december 13., szombat)

## **Mától szigorodnak az élelmiszerek jelölésének szabályai**

Szigorodnak az élelmiszerek jelölésének törvényi előírásai szombattól, ekkor lép hatályba a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló, közvetlenül alkalmazandó uniós

rendelet - közölte a Taylor Wessing enwc nemzetközi ügyvédi iroda kedden az MTI-vel.

A rendeletben kötelezően előírt információkat - mint a megnevezés, összetevők, nettó mennyiség, szavatossági idő - jól látható helyen, egyértelműen, az előrecsomagolt élelmiszerek esetén közvetlenül a csomagoláson vagy az arra rögzített címkén kell feltüntetni, a betűméret magassága pedig nem lehet kisebb 1,2 mm-nél. A rendelet tartalmaz egy listát az allergiát okozó összetevőkről és alkotóanyagokról, amelyeket az élelmiszer összetevőinek felsorolásánál az adott anyag rendeletben szereplő egyértelmű megjelölésével kell feltüntetni. Ezeket az összetevőket olyan szedéssel - betűtípussal, stílussal vagy háttérszínnel - kell kiemelni, amely azt egyértelműen elkülöníti a többi összetevőtől. Ily módon akarják biztosítani, hogy az élelmiszerallergiában szenvedő fogyasztók megfelelő tájékoztatásban részesüljenek - olvasható a közleményben. A fagyasztott hús vagy hús- és halkészítményeknél a rendelet hatályba lépését követően a termék első fagyasztási időpontját is meg kell adni - idézi a közlemény Torsten Branert, a Taylor Wessing enwc nemzetközi ügyvédi iroda partnerét. A jogász hozzátette: a fogyasztók megtévesztésének elkerülése érdekében, mindazon húskészítményeken és halászati termékeken, amelyek azt a látszatot keltik, hogy egy teljes darab húsból vagy halból állnak, de valójában több darabból - törmelék húsból - készültek, a gyártóknak fel kell tüntetniük a "darabokból formázott hús", valamint a "darabokból formázott hal" megjelölést. A fentiekén túl az eddig csak a marhahúsnál kötelező eredet-megjelölést 2015. április 1-jétől kiterjesztik a sertés-, juh-, kecske-, és baromfihúsra is. 2016. december 13-ától minden előrecsomagolt élelmiszereken szerepelnie kell a tápértékjelölésnek, amelynek legalább a termék energia-, zsír- és telített zsírsav-, szénhidrát-, cukor-, fehérje- és sótartalmáról tájékoztatást kell adnia - olvasható a közleményben. A tájékoztatásban felhívják a figyelmet arra, hogy a rendelet hatálybalépése előtt forgalomba került vagy megjelölt, de a rendelet követelményeinek nem megfelelő élelmiszereket az adott készletek kimerüléséig továbbra is értékesíteni lehet. Minden egyéb élelmiszer további forgalmazása esetén, amelyek nem felelnek meg az élelmiszerek jelöléséről szóló rendeletnek, az élelmiszervállalkozásokat a felügyelet tetemes pénzbírsága fenyegeti - írja az ügyvédi iroda a közleményben.

<http://inforadio.hu/hir/belfold/hir-687783>

(inforadio.hu, 2014. december 13., szombat)

## **Ne hagyj magad átvérni az akciós árukkal!**

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 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 "3 napos szabály" (bármilyen terméket három napon belül visszavihatnak 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 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 tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat. Az árucikket ekkor a fogyasztónak saját költségén kell visszajuttatnia a vállalkozásnak, amely köteles visszautalni a kifizetett vételárat.

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://www.otvenentul.hu/penzugyek/90139>

(otvenentul.hu, 2014. december 13., szombat)

## **Merkel szerint ez az EU legfontosabb feladata**

A német kancellár szerint az Európai Unió legfontosabb feladata a fiatalok munkanélküliség visszaszorítása.

Angela Merkel a német kormány portálján szombaton megjelent szokásos heti videóüzenetében kiemelte, hogy az EU nagy feladatok előtt áll, ezek között pedig "a legeslegfontosabb" az, hogy a fiatalok munkához jussanak.

Döntő jelentőségű a digitális gazdaság fejlődésének elősegítése is, ezért jövőre el kell fogadni az Európai Bizottság (EB) német tagja, a digitális területért felelő Günther Oettinger irányításával készülő távközlési intézkedéscsomagot és az új adatvédelmi irányelvet - tette hozzá a német kancellár.

80

Angela Merkel jó döntésnek nevezte, hogy a nagy tapasztalatokkal rendelkező Európai Beruházási Bank hangolja össze az EB elnöke, Jean-Claude Juncker által novemberben bemutatott beruházásösztönző programot, és kifejezte reményét, hogy annak révén végrehajtanak olyan infrastrukturális fejlesztéseket - mindenekelőtt a szélessávú internet infrastruktúrájának kiépítését -, amelyek eddig "nem igazán jöttek lendületbe".

A több mint 300 milliárd euró megmozgatását előirányzó program fontos elem, "de nem az egyetlen" - tette hozzá a kancellár, kiemelve, hogy a bürokrácia csökkentésére is törekedni kell uniós és tagállami szinten egyaránt.

Angela Merkel aláírta a Transzatlanti Kereskedelmi és Befektetési Partnerség (TTIP) nevű szerződés - az EU és az Egyesült Államok készülő szabadkereskedelmi megállapodása - jelentőségét. Hangsúlyozta, hogy a megkötendő szerződés következményeként nem lépnek érvénybe a jelenlegi uniós szabványoknál - például fogyasztóvédelmi előírásoknál - gyengébb, a polgárokat kevésbé védő szabályok. Hozzátette, hogy erősíteni kell a tárgyalási folyamat átláthatóságát és biztosítani kell, hogy a megállapodás valóban hozzájáruljon a munkahelyteremtéshez és a gazdasági kibontakozáshoz.

Kiemelte, hogy az EU-nak jó és partneri kapcsolat kialakítására kell törekednie Oroszországgal,



ezért érdemes lenne tárgyalásokat kezdeni kereskedelmi kérdésekről az "Eurázsiai Unióval", vagyis az Oroszország, Fehéroroszország, Kazahsztán és Örményország részvételével 2015. január 1-jével létrejövő Eurázsiai Gazdasági Szövetséggel.

A tárgyalások révén világossá válna, hogy az Ukrajnával, Grúziával és Moldovával kötött társulási szerződés "nem Oroszország ellen irányul, hanem a gazdasági térségek szorosabb összekapcsolását szolgálja" - mondta Angela Merkel.

Hozzátette: "nagyon fontos", hogy az EU egységesen lép fel az ukrán válság ügyében, és a válság diplomáciai megoldására törekszik a jogsértések világos megnevezése mellett. Most "ismét megpróbálkozunk azzal, hogy mégiscsak megvalósuljanak a minszki megállapodás előírásai" - jegyezte meg, utalva a fegyvernyugvásról és a frontvonal mentén harminc kilométer széles sávban létrehozandó úgynevezett ütközőzónáról szóló szeptemberi megállapodásra. Forrás: MTI

<http://www.stop.hu/kulfold/merkel-szerint-ez-az-eu-legfontosabb-feladata/1284638/>

(stop.hu, 2014. december 13., szombat)

## **7 apróság, amit a legtöbben elfelejtenek a karácsonyi vásárlásnál**

Számla vagy nyugta? Garancia vagy jótállás? Leértékelés vagy akciós ár? A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NF

H) segítségével összegyűjtöttük, mire kötelező figyelni, ha karácsonyi ajándékot vásárolunk.

Mindig 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 ellenőrizzük, hogy a számlán valóban a termékkel kapcsolatban feltüntetett ár, valamint a megfelelő darabszám szerepel-e.

Nézzük meg azt is, hogy valóban nyugtát kaptunk-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.

Kötelező, egyéves jótállás vonatkozik 10 000 forintos vételár felett pl. a következő termékekre: hűtőszekrény, mosógép, mosogatógép, porszívó, varrógép, kerékpár, babakocsi, konyhai kisgépek, gyermekgondozási cikkek (pl. különösen pelenkázó, illetve mosdató állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;), órák és ékszerek.

10 000 forintos vételár alatt nem jótállás, hanem két éves szavatossági időszak vonatkozik a termékekre.

A pénztárnál figyeljünk arra is, hogy az eladó a meghirdetett, vagy a tájékoztatón szereplő áron számolja-e az árut. Ha eltérést tapasztalunk, még lehetőleg a pénztárnál jelezzük.

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 jelezzük. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás?

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A termékszavatosság azt jelenti, hogy ha problémánk adódna a megvásárolt áruval, rögtön a gyártóhoz fordulhatunk javításért vagy cseréért. Ez azért nagyon hasznos, mert sokszor nem lehet felvenni a kapcsolatot a kereskedővel, vagy mert nem ismeri el jogos, nem a használatból fakadó hibának. Ezekben az esetekben nagy könnyebbség lehet, ha a gyártót kereshetjük fel a problémánkkal. Emellett továbbra is fordulhatunk természetesen az eladóhoz is (kellékszavatosság), ha gondunk adódna a termékkel. Kevesen tudják, hogy csak rajtunk áll, melyiket választjuk.

Bizonyos termékek esetén (jellemzően a műszaki cikkeknel, táskáknál, vagy épp cipőknél fordul elő) érvényesíthetjük jótállási jogunkat is. Amennyiben bármilyen probléma lépne fel, garanciálisan orvosolják azt. Általában egy év a jótállási idő.

[http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/7\\_aprosag\\_amit\\_a\\_legtobben\\_elfelejtenek\\_a\\_karacsonyi\\_v](http://www.penzcentrum.hu/vasarlas/7_aprosag_amit_a_legtobben_elfelejtenek_a_karacsonyi_v)

(penzcentrum.hu, 2014. december 13., szombat)

## **Érvényes az akciós áru jótállási blokkja**

A megvásárolt termékek cseréjét gyakran visszautasítják arra hivatkozva, hogy a karácsonyi akció miatt az eredeti vételárnál jóval olcsóbb volt az adott termék. Azonban a vásárló jogát ez nem befolyásolja - olvasható a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület közleményében. A vásárolt és meghibásodott termék esetén a vásárlónak nyugta ellenében joga van kicseréltetni, megjavíttatni a terméket, illetve árcsökkenést és a termék kifizetését igényelni. A közlemény kiemelte, hogy a régi „3 napos 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. Ha a megvásárolt termék tönkrement, a kereskedőnek jegyzőkönyvet kell felvennie, egy példányt pedig a vásárló kap meg. A vállalkozás 30 napon belül köteles válaszolni. Sok árucikknél a vásárlástól számított két évig lehet javítást és cserét kérni, ha a termék alapvetően hibás volt. Az első hat hónapban viszont a kereskedő bizonyíthatja, hogy a meghibásodás a vásárlás után történt, ezért nem jogos a vásárló kérése. A következő másfél évben 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 tízezer forintnál drágább mobiltelefonok, ezekre ugyanis kötelezően egyéves jótállás vonatkozik, amely idő alatt végig a kereskedőnek kell bizonyítani, ha úgy véli, hibátlan terméket értékesített. A KÖFE felhívja a figyelmet, hogy interneten vásárolt termék esetén a kiszállítástól számított 14 napon belül indok nélkül el lehet állni a termék megvásárlásától. Ilyenkor a vásárlónak önköltségesen kell visszajuttatnia a terméket, az eladónak pedig vissza kell fizetnie a termék teljes árát. Az elállás nem vonatkozik romlandó termékekre vagy a felbontott CD, DVD termékekre, illetve ha a terméket magánszemélytől vásárolta a megrendelő.

(Népszava, 2014. december 15., hétfő, 16. oldal)

## **Korlát nélküli közszolgálat**

Média Felkészülési időt adnának a műsorterjesztőknek

**A kormánypárti érvelés szerint aránytalan korlátozás lenne, ha a közszolgálati célok minél szélesebb körű megvalósítását indokolatlanul korlátoznák a médiapiaci koncentrációs szabályok.**

Vég Márton

Ma szavaz a négy közmédiás cég (Magyar Televízió Zrt., Magyar Rádió Zrt., MTI Zrt. és Duna Televízió Zrt.) összeolvasztásáról a parlament, azonban kormánypárti módosító indítványok érkeztek a törvényjavaslathoz, amelyek egyrészt elnapolják több lényeges paragrafus hatályba lépését, másrészt a médiapiaci koncentráció megelőzésére vonatkozó szabályok alól mentesítik a közmédiát. Például nem vonatkozna a közszolgálati médiára a „40 százalékos korlát”. Jelenleg ugyanis ha egy médiaszolgáltató a tévés, rádiós, nyomtatott, illetve online piacon együttesen 40 százalék feletti közönségarányt ér el, akkor a vállalkozás nem indíthat új szolgáltatást, nem szerezhet részesedést más médiavállalkozásban, valamint köteles intézkedéseket tenni a sokszínűség növelése érdekében. A Gazdasági Versenyhivatal korábban a túlzott piaci befolyásra

való hivatkozással nem engedélyezte az Axel Springer és a Ringier magyarországi fúzióját. „A közszolgálati médiaszolgáltató közszolgáltatást nyújt, ezért indokolt, hogy a médiapiaci koncentrációs szabályok rá ne legyenek alkalmazandók” - olvasható a módosító indoklásában. Hozzáteszik: a jelenlegi négy közszolgálati cég az egybeolvadást követően az egyetlen olyan társaság lesz a hazai médiapiacon, amely a rádiós és a televíziós piacon is jelentős közönségarányt tudhat magáénak. A kormánypárti érvelés szerint aránytalan korlátozás lenne, ha a közszolgálati célok minél szélesebb körű megvalósítását indokolatlanul korlátoznák a koncentrációs szabályok. Főleg az RTL Klub által vitatott rendelkezések pedig január helyett csak júliusban lépnének hatályba. Ilyen az az előírás, amely szerint az ingyenes alapsomagokban a közszolgálati műsoroknak elsőbbséget kell biztosítani, valamint az eddig kötelezően továbbított közszolgálati csatornák mellé további kettőt (a 2015-re tervezett Petőfi tévét, illetve az új sportcsatornát) kell mindenkinek elérhetővé tenni az alapsomag részeként. Mindössze arról van szó az indoklás szerint, hogy kellő felkészülési időt akarnak biztosítani a műsorterjesztőknek. Jelenleg nyolc csatorna (m1, m2, RTL Klub, TV2, Duna TV, Duna World, euronews, C8) műsora tartozik ebbe a csomagba. Bár az MTVA és az Antenna Hungária Zrt. megállapodása alapján december 20. és január 4. között az M3 csatorna is kódolatlan lesz. Információink szerint nem arról van szó, hogy két kereskedelmi csatorna helyére kell majd betenni a két közszolgálatit, hanem csak bővülne a kínálat. Szintén forró téma az RTL Klubnál és a TV2-nél a programdíj ügye. A kormány még szeptemberben tiltotta meg, hogy 2015-től pénzt kérhessenek a két országos terjesztésű csatornáért a kábeltévé-szolgáltatóktól. Most mindkét társaságnál azt a rendelet várják, amely meghatározná a díjszabást. Dirk Gerkens, az RTL vezérigazgatója egy sajtóbeszélgetésen korábban elmondta: érvényes szerződésük van az NMHH-val arról, hogy programdíjat szedhetnek. Azt sem tartotta kizártnak, hogy így akarták megakadályozni, hogy a reklámadó okozta veszteséget kompenzálni tudják. A rivális TV2 korábban havonta háztartásonként háromszáz forint körüli összeget jelentett be.

(Világgazdaság, 2014. december 15., hétfő, 6. oldal)

## **Lecsaptak az átverő cégekre**

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt fogyasztói csoportokat szervező cégeket büntetett meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A Best Life Center Kft, a Life Organization Szolgáltató Kft. és a Generál Future Kft. sajtóhírdetéseikben valótlanosságokat állítottak; ezért a hatóság összesen 15 millió forintnyi bírságot rótt ki a jellemzően a banki hitelezési körből kiszorult, anyagi gondokkal küzdő fogyasztók félrevezetése miatt. - Ezek a fogyasztók az átlagosnál kiszolgáltatottabb, sérülékenyebb helyzetben vannak, így különösen érzékenyen reagálnak a hitelezéssel kapcsolatos lehetőségeket felvázoló reklámokra emelte ki indoklásában a GVH. Megállapították: a három társaság több mint egy éven át úgy szervezte be ~ gyanútlan, kölcsönre szoruló embereket a fogyasztói csoportokba, hogy elhallgatták például azt; a csoport tagjai nem jutnak pénzhez, hanem csupán vásárlói jogot szerezhetnek. Az sem derült ki a Hirdetésekből, hogy a fogyasztó nem a szerződéskötéskor, hanem később, akár évek múltán juthat hozzá ezen jogához, miután már több tízezer forintot befizetett a csoportnak.

(Magyar Nemzet, 2014. december 16., kedd, 15. oldal)

## **Érvényes az akciós áru jótállási blokkja**

A megvásárolt termékek cseréjét gyakran visszautasítják arra hivatkozva, hogy a karácsonyi akció miatt az eredeti vételárnál jóval olcsóbb volt az adott termék. Azonban a vásárló jogát ez nem befolyásolja – olvasható a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület közleményében.



A vásárolt és meghibásodott termék esetén a vásárlónak nyugta ellenében joga van kicseréltetni, megjavíttatni a terméket, illetve árcsökkenést és a termék kifizetését igényelni. A közlemény kiemelte, hogy a régi "3 napos 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.

Ha a megvásárolt termék tönkrement, a kereskedőnek jegyzőkönyvet kell felvennie, egy példányt pedig a vásárló kapja meg. A vállalkozás 30 napon belül köteles válaszolni. Sok árucikknél a vásárlástól számított két évig lehet javítást és cserét kérni, ha a termék alapvetően hibás volt. Az első hat hónapban viszont a kereskedő bizonyíthatja, hogy a meghibásodás a vásárlás után történt, ezért nem jogos a vásárló kérése.

A következő másfél évben 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 tízezer forintnál drágább mobiltelefonok, ezekre ugyanis kötelezően egyéves jótállás vonatkozik, amely idő alatt végig kereskedőnek kell bizonyítani, ha úgy véli, hibátlan terméket értékesített.

A KÖFE felhívja a figyelmet, hogy interneten vásárolt termék esetén a kiszállítástól számított 14 napon belül indok nélkül elállhat a termék megvásárlásától. Ilyenkor a vásárlónak önköltségesen kell visszajuttatnia a terméket, az eladónak pedig vissza kell fizetnie a termék teljes árát. Az elállás nem vonatkozik romlandó termékekre vagy a felbontott CD, DVD termékekre, illetve ha terméket magánszemélytől vásárolta a megrendelő.

<http://nepszava.hu/cikk/1042530-ervenyes-az-akcios-aru-jotallasi-blokkja/>

(Nepszava.hu, 2014. december 15., hétfő)

## **A fogyasztóvédelem figyelmeztet! Erre figyelj nagyon, ha neten veszed az ajándékot**

A karácsony előtti rohanásban az ember hajlamos kevésbé körültekintően vásárolni - akár fizikai boltban, akár webshopban. A tisztességes kereskedők mellett pedig akadnak olyanok is, akik hajlamosak visszaélni a helyzettel.

Hogyan előzheted meg az eladói árveréseket, illetve, ha már pórul jártál, miképpen kaphatsz megoldást a problémádra? Perger Mónika, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság sajtóreferense segít eligazodni.

A legjellemzőbb problémák

Számos olyan esetről hallani, amikor valaki egy neten rendelt termék árát előre átutalja az azt forgalmazó webshopnak - ám a termék csak nem akar megérkezni, a webshop a reklamációra nem reagál érdemben, esetleg maga az oldal is eltűnik a világhálóról.

Némely eladó kereskedelmi gyakorlata is fejfájást okozhat. A sajtóreferens tájékoztatása szerint a - karácsonykor is - legjellemzőbb problémák, melyekkel a panaszosok a hatósághoz fordulnak, a következők.

A vállalkozás a megrendelt terméket - a honlapon feltüntetettekhez képest - később szállítja ki, vagy a kiszállított termék nem felel meg a honlapon közzétett tulajdonságoknak, illetve a ténylegesen fizetendő vételár nem egyezik azzal, amit a vállalkozás a megrendelés elfogadásaként küldött visszaigazolásban megjelölt.

Megesik, hogy a megrendelő olyan terméket kap kézhez, melynek biztonságos jellege - a vonatkozó jogszabályi rendelkezés ellenére - nem megfelelően igazolt, többek között hiányzik róla az előírt CE-jelölés. Nem kevés példa volt arra is, hogy az elállást követően a vállalkozás nem fizette vissza a vételárát, illetve a kiszállítási költséget.

Ha az előkészületek közepette szeretnél egy kicsit megpihenni, nézd végig az alábbi háttérképeket, és a legjobban tetszőt töltsd le ingyen!

Előzd meg a bajt!

Hogy te ne kerüljess ilyen helyzetbe, Perger Mónika szerint a következőket érdemes szem előtt

tartanod.

Megjelölésre került-e a honlapon magyarországi forgalmazó, és egyértelműen beazonosítható-e? A hirdető neve, székhelye, a kapcsolattartásra, elérhetőségre vonatkozó adatok - például e-mail cím - egyértelműen azonosíthatóak-e, elérhetőek-e? Jó, ha felveszed a kapcsolatot az áruházzal már a rendelés elküldését megelőzően.

Olvasd el alaposan a termékekhez kapcsolódó leírást - azaz az összetételre, hatásra vonatkozó tájékoztatást. Vásárlás előtt tájékozódj az interneten az adott webáruházzal, illetve a vásárolni kívánt termékkel kapcsolatban. Jó eséllyel pár kattintással eljuthatsz a korábbi fogyasztói tapasztalatokat leíró fórumoldalakra.

Amennyiben nagyobb összegű megrendelést tervezel, első lépésben ajánlott az adott webshopból egy kisebb értékű terméket rendelni - ily módon is információt kaphatsz arról, hogy az üzlet kereskedelmi gyakorlata megfelelő-e.

Ha már megtörtént a baj

Ami a nem létező webshopokat illeti, a hangsúly a megelőzésen van:

- Elmondható, hogy a tisztességes piaci résztvevők mellett sok tisztességtelen vállalkozás vagy úgynevezett fantomcég van jelen az internetes felületeken - tájékoztat Perger Mónika. - Az általuk kínált termékek közös jellemzője, hogy azokat külföldön bejegyzett honlapokról lehet megrendelni. A pórus járt vásárlóknak lehetőségük van bejelentést tenni a területileg illetékes megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségénél. A hatóság minden egyes panaszbejelentést megvizsgál, ugyanakkor a vizsgálat eredményes kimenetele kétséges, mivel ezek a cégek gyakran beazonosíthatatlanok, mire a hatóság a nyomukra bukkanna, megszüntetik a honlapot, és eltűnnek.

Egyéb panaszoddal a szolgáltatóhoz e-mailben és postai úton is fordulhatsz. Ha a webshop rendelkezik üzlethelyiséggel, reklamációd személyesen is közölheted az eladóval. Az eladó az e-mailen vagy postai úton elküldött panaszodra legkésőbb harminc napon belül köteles érdemben, írásban válaszolni, és, ha a panaszt nem tartja jogosnak, köteles ezen álláspontját megindokolni. Az üzletben közölt szóbeli panaszt haladéktalanul ki kell vizsgálnia, és, ha az eladó nem fogadja el az igényedet, akkor köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, majd azt harminc napon belül érdemben megválaszolni.

Ha nem sikerül dűlőre jutnotok, mint minden szerződéssel kapcsolatos jogvitában, bírósághoz vagy a lakóhelyed szerint illetékes békéltető testülethez fordulhatsz.

Szavatosság és garancia

Természetesen online vásárlásnál is megilletnek az általános szavatossági és garanciális jogok, melyekről ide kattintva olvashatsz bővebben.

Ezek az akciós árakra is vonatkoznak - kivéve, ha éppen a meghibásodás az, ami miatt az adott terméket leértékelték, erről azonban a kereskedőnek előzetesen tájékoztatnia kell a vevőt. Ha tehát egyszerűen csak kiárusítás vagy készletcsere miatt jutottál olcsóbban a termékhez, akkor arra ugyanazok a feltételek érvényesek, mint a teljes áron vásárolt cikkekre.

[http://www.femina.hu/karacsony/eladoi\\_atveres](http://www.femina.hu/karacsony/eladoi_atveres)

(femina.hu, 2014. december 15., hétfő)

## **Fogyasztóbarát település lett Szolnok**

Kiemelt szerepet tölt be a fogyasztóvédelmi hatóság életében az adventi időszak: az ünnep közeledtével megszorodnak az utcai árusok, felerősödik a sokszor átgondolatlan vásárlási láz - mondta a Rádió Orienten Lipták Gergely, a Jász-Nagykun-Szolnok megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vezetője. Kiemelte, Szolnok - a városvezetés, a fogyasztóvédelem, a rendőrség és a szülői munkacsoportok közös munkájának köszönhetően - megkapta a fogyasztóbarát település címet. A nyári idegenforgalmi hónapok mellett kiemelt fontosságú a fogyasztóvédelmi ellenőrzések terén az adventi időszak. Az utcai árusok számának megszorodásával és a vásárlási láz előterbe kerülésével a fogyasztóvédelmi felügyelőségek megnövelik ellenőrzésszámukat. Lipták Gergely

igazgató kiemelte, céljuk a veszélyes termékek távol tartása a piactól és a vásárlóktól. "Az idei évben szerencsére nem találtunk problémát a fényfüzerekkel kapcsolatban - az árusok ráébredtek, hogy nem éri meg kockáztatni a bírságot" - a Rádió Orient vendége a további vizsgált termékek közül a villamossági- és elektronikus termékeket, valamint a gyermekjátékokat emelte ki. Karácsonykor talán jobban sietünk a vásárlással, mint egyébként, nem vagyunk minden esetben körültekintőek - hangsúlyozta Lipták Gergely. A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal szakigazgatási szervének vezetője hozzátette, a számla, a magyar nyelvű tájékoztató füzet és a jóállás az utcai árustól ugyanúgy elvárható, mint egy üzletben. Emellett érdemes kérni a termék helyszíni kipróbálását, továbbá a háromnapos csere miatt elvégezni az otthoni tesztelést. Hozzátette, az interneten vásárolt ajándékok esetén is meg kell győződni az eladó kilétéről és elérhetőségéről. "Ugyanazok a kritériumok várhatóak el az interneten, mint egy üzletben. Előbbinél azonban a 14 napos indoklás nélküli visszaküldési garancia is él." Lipták Gergely a fogyasztóvédelem további lehetőségeként emelte ki a békéltető testületet. Az igazgató rámutatott, az adott üzlettel vagy vállalkozással való jogvitánkban a fogyasztóvédelem nem dönthet, mindössze választ kér a panaszra. A vitában csak a bíróság vagy a békéltető testület dönthet. "A békéltető testület munkája a bírósággal ellentétben gyors és ingyen van." A szolnoki vállalkozások mindig élen jártak a fogyasztóvédelem terén. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság pozitív listájára decemberben újabb 4 vállalkozás került fel - így összesen 20 helyi név szerepel rajta. Lipták Gergely hozzátette, emellett a megyeszékhely kiérdemelte a Fogyasztóbarát Település címet. "A városvezetés, a fogyasztóvédelem, a rendőrség és a szülői munkacsoportok közösen járják az éjszakát és a szórakozóhelyeket a fiatalok védelmében" - a vendég emellett a fogyasztóvédelmi hivatal gyermekszarkát emelte ki pozitív fejlesztésként.

<http://orientpress.hu/137083>

(orientpress.hu, 2014. december 15., hétfő)

## **Ezt tehetjük, ha nem működik, vagy nem tetszik az ajándék**

Nem elég az ajándékot megvenni. Azt biztonságosan kell tudni kezelni, okosan eljárni annak meghibásodásakor.

Múlt heti cikkünkben kitértünk arra, mire figyeljen a karácsonyi nagybevásárlás előtt. Az ünnepen túl, az első meglepetéseket átélve remélhetőleg minden szerettünk, s mi magunk is örülünk a karácsonyra kapott ajándékoknak. De mit tehet akkor, ha kedvenc könyvét két példányban kapta meg, vagy a nagymama által ajándékozott pulcsi nem megfelelő méretű, színű? Mire kell ügyelnie még az ünnepi időszakban, mihez van joga a reklamációk terén?

Íme az útmutató a karácsony és az ajándékok gondtalan öröméhez

Ha gyerekekkel együtt díszítjük a fát, ne használjunk éles, nehéz vagy törékeny díszeket, se olyat, ami 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.

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

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 terméknel is érvényesíthetők 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 (például internetes vásárlás, termékbemutató), speciális jogok illetik meg a vásárlót, így például ha meggondolta magát, a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, akkor is, ha a termék hibátlan.

Minőségileg kifogástalan terméket (csak azért, mert nem tetszik a színe, vagy nem megfelelő a méret) a kereskedő nem köteles kicserélni. Természetesen önként dönthet úgy a vállalkozás, hogy ezen kéréseknek is eleget tesz, de ezen lehetőségről érdemes már előre tájékozódni.

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

Ne feledje, hogy bizonyos termékek szakember általi üzembe helyezést igényelnek, melynek költsége sokszor összemérhető a termék árával (például gázkészülékek).

Ügyeljen arra, hogy a díszítés során az izzók ne érintkezzenek a vezetékkel és más gyúlékony tárgyakkal. 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.

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

További hasznos információk: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

<http://mno.hu/fogyasztovedelem/karacsony-ket-peldanyt-kapott-bo-lett-a-pulcsi-1263006>

(Mno.hu, 2014. december 15., hétfő)

## **Bünti a matracért**

70 millió forintra büntette a Terragon +7 mágnesterápiás készülék forgalmazóját a Gazdasági Versenyhivatal, a terméket pedig kivonta a forgalomból. Az indokok között szerepel, hogy a cég valótlanosságokat állított a termékéről.

(Bors, 2014. december 17., szerda, 26. oldal)

## **Zárva lesznek az üzletek vasárnap**

Kormánypárti képviselők szavazatával elfogadta tegnapi rendkívüli ülésén az Országgyűlés az üzletek vasárnapi zárva tartásáról szóló KDNP-s javaslatot. Ennek értelmében jövő március 15-től a hét utolsó napján nem lehet majd dolgoztatni a kereskedelemben, mindössze néhány kivétel van. Az adventi időszakban, illetve az év egy szabadon választott vasárnapján nyitva tarthatnak az üzletek, illetve a 200 négyzetméternél kisebb boltok bármely vasárnap működhetnek, amennyiben a tulajdonos vagy családtagja dolgozik. A törvény lehetőséget ad arra is, hogy kormányrendeletben - az adott település vagy településrész sajátosságaira tekintettel más szabályokat állapíthassanak meg. Az előírások betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

A most elfogadott törvénnyel összhangban a fideszes Szatmáry Kristóf és a KDNP-s Harrach

Péter benyújtotta azt a javaslatát, hogy a kereskedelemben a munkáltató százszázalékos bérpótlékot adjon a vasárnap munkát végzőknek.

A vasárnapi zárva tartásról szóló szavazáson a Jobbik képviselői tartózkodtak, a baloldali ellenzéki pártok viszont elutasították a javaslatot. Az MSZP-s Lukács Zoltán közölte, hogy januárban törvénymódosítást nyújtanak be a munka törvénykönyvéhez, hogy kompenzálják azt a kárt, amelyet a most elfogadott szabályozással a kormánypártok okoznak. Az LMP hiányolta az egyeztetéseket, Gyurcsány Ferencék pedig népszavazást kezdeményeznek a kérdésben.

Döntött az Országgyűlés arról is, hogy a dohányipari vállalkozásoknak a következő évben egészségügyi hozzájárulást kell fizetniük. Ennek összegét sávosan határozták meg, az adó alapja pedig a 2014-es évi nettó árbevétel. A dohányboltok a jövőben árulhatnak majd rágógumit, mentolos cukorkát, tömegközlekedési jegeket, illetve vállalhatják mobiltelefonok egyenlegének feltöltését.

A Ház kiterjesztette a kormány és az oktatásért felelős miniszter rendeletalkotási jogkörét a köznevelést érintő kérdésekben. Ezzel együtt kimondták, hogy szülői kérésre nem lehet évfolyamisméltást engedélyezni az első osztálynál magasabb évfolyamokon. Megszavazták a képviselők, hogy a letelepedés feltételül szolgáló államkötvény névértéke 250 ezer euró helyett 300 ezer euró legyen, döntöttek az Állami Egészségügyi Ellátó Központ létrehozásáról, illetve a magyar zászló és címer napjává minősítették március 16-át.

## Menedzserek

Nemzetközi menedzserek segítségét kéri a kormány, hogy a paksi erőmű működése átlátható legyen - közölte az Országgyűlés ülésén Lázár János. A Miniszterelnökséget vezető miniszter egy azonnali kérdésre válaszul hozzátette azt is, hogy megítélésük szerint jó néhány szerződés áttekintésére és a működési költségek csökkentésére van szükség. (K. M.)'

(Magyar Nemzet, 2014. december 17., szerda, 1+3. oldal)

## Transzferárak, dömpingárak, multik és kisvállalkozások

### ÁRVA LÁSZLÓ

A multik olyan profitorientált gazdasági szervezetek, amelyek egyidejűleg több országban működnek, rendszerint van valahol egy vállalati központjuk, ahol a stratégiai döntéseket hozzák, valamint több országban működnek kisebb-nagyobb leányvállalataik. A multik, vagy hivatalosabban a transznacionális cégek egyazon tulajdonosi struktúrát alkotnak, és ezért összehangolt üzletpolitikát folytatnak. Csak példaként említem, hogy tipikus multi a GM vagy a GE, viszont a McDonald's nem ilyen multi, mert egyes egységei nem tartoznak egyetlen tulajdonosi körhöz, hanem rendszerint csak franchise (szerződéses) rendszerben működnek. Természetesen a közös tulajdonlás miatt problémás, hogy a különböző országokban működő leányvállalatoknak milyen árat kell használniuk az egymás közti kereskedelemben. Ez már csak azért is kényes kérdés, mert a társasági adók (amelyeket a vállalati nyereségre vetnek ki) rendre eltérnek egymástól az egyes országokban. Csak példaként említem, hogy a tipikus társasági adók Európában kilenc százaléktól (Montenegró) egészen 33 százalékgig (Franciaország és Németország) szóródnak, miközben természetesen egyes vállalatoknak gyakran nyújtanak akár teljes adókedvezményt is munkahely-teremtési vagy egyéb céllal. Ez is gyakori, hogy a kisebb vállalkozásokat alacsonyabb vagy kedvezményes adókulcsokkal támogatják.

Nyilvánvaló, hogy nagy a kisértés, hogy a multik az egymás közti kereskedelemben ott; ágnál a leányvállalatnál mutassanak ki nagyobb nyereséget, amely olyan országban működik, ahol az adók alacsonyabbak - ezt nevezik az OECD-ben transzferárazással való visszaélésnek, mert ilyenkor csoportszinten kevesebb adót kell fizetni, mint egyébként. Az ilyen „adóoptimalizálás” különösen azon országokban okozhat súlyos veszteséget az államnak, ahol az adóhivatal nem kellően erős

ahhoz, hogy a nemzetközi vállalatok egymás közti termék- és szolgáltatásforgalmát megítélje és felülbírálja szükség esetén. És persze ez nem is könnyű dolog, mert ha például az X multi A országban működő leányvállalata valamilyen szolgáltatást nyújt a B országban működő leányvállalatnak, akkor ki fogja elbírálni, hogy mekkora volt a valós értéke az illető (pl. marketing- vagy üzletviteli) szolgáltatásnak? Még a termékek esetén sem egyszerű ennek megítélése, és éppen ezért az Egyesült Államok adóhivatala 2010-ben és 2011-ben évente közel ezer fővel bővítette azon szakértőinek létszámát, akik képesek elbírálni a nemzetközi „transzferárszabásokat”.

Ehhez képest egészen más dolog a dömpingár, ami mesterségesen alacsonyan tartott, veszteséget termelő árakat jelent azért, hogy egy gazdaságilag erős - a veszteség elviselésére hosszabb ideig képes - vállalat megszerezze a piac egy részét, vagy kiszorítsa onnan a gyengébb versenytársakat, akik nem képesek lefelé követni a dömpingárakat. Ez tipikusan versenyszabályozási kérdés, amely ellen a szankciókat a „gazdasági erőfölénnyel való visszaélés” megállapítása esetén kell a versenyhivatalnak alkalmaznia.

Kétségtelen, hogy a Magyarországon működő multik nagymértékben hozzájárulnak az ország gazdaságához, azon belül is elsősorban a technológiai fejlődéshez és a foglalkoztatáshoz. De az is tény, hogy a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés vagy az, hogy több, eltérő társasági adómértéket alkalmazó országban dolgoznak, nem jogosíthatja fel őket arra, hogy akár dömpingárakkal, akár a transzferárszabással való visszaélés révén különleges előnyökre tegyenek szert, és hogy a költségvetést megrövidítsék adóeltitkolás révén. Ha ezt nem tehetik meg a kisvállalkozások, nem szabad lehetővé tenni a nagyoknak sem, és a tervezett kormányzati lépések a kereskedelem területén működő muftik több éven keresztül nyereségességének előírására éppen ezt célozzák.

A szerző közgazdász

(Magyar Nemzet, 2014. december 17., szerda, 8. oldal)

## **A honlap tegnapija**

A vidéki online sajtó és a politika

### **Kritikus hangvétel és enyhe balos túlsúly jellemzi a vidéki hírportálokat - derül ki a HVG körképéből. A függetlenek hobbiként és küldetesként tekintenek munkájukra.**

Aktív vagy nemrég leszerelt politikusok, pereputtyuk szerkesztőségekben, kiadóknak - nemritkán ilyen burkolatlanul, gyakrabban cizelláltabb formában működnek a politikai pártok árnyékában a vidéki hírportálok. A legtöbbször nem is mondható klasszikus szerkesztőségnek: egy-két fős állandó stáb dolgozik önkéntes munkában vagy jelképes díj ellenében; az üzemeltető cégek zöme anyagi gondokkal küzd. Holott az első fecskék megjelenésekor nagy volt a remény: egyszerre törhető meg a mindenkori önkormányzatok által megjelentetett, gyakorlatilag polgármesteri közlönyként használt települési újságok és - a Gazdasági Versenyhivatal egyik határozata szerint - olykor kartellben tevékenykedő megyei laptulajdonos kiadóházak hír- és reklámpiaci versenyt korlátozó uralma. Térfoglalásukkal legalább jut felület a helyben ellenzékinek számító közlendőkre is - ez derül ki a HVG kutakodásából, amelynek során két tucat vidéki hírsajtót tekintettünk át (nem vizsgálva a vállaltan is önkormányzati érdekeltségeket, illetve a megyei napilapok online változatait).

Floridázás, új-zélandozás, holokamuzás, kokainszippantásként is értelmezhető tevékenységet végző alpolgármester - csak néhány címszó a közelmúlt hírterméséből. Az ilyen és ehhez hasonló, a helyi portálokról indult, országos vihart kavart sztorik igazolják, hogy a vidéki online média a nehézségei ellenére is fontos hírforrás, ráadásul átlagosan tízezer-egynéhány embert érnek naponta. Kiderült: a vizsgált oldalak közül, ha nem is sokkal, de több kötődik a baloldalhoz. Igaz, Fidesz-közeli portál is akad szép számmal, s újabban próbálkozik a Jobbik is. Ráadásul a függetlenségükre kényes kiadók, szerkesztőségvezetők közül is mind többen érzékelik a helyi politika nyomását.



Az egyik úttörőt, az 1999-ben - mint a nemrégiben távozott főszerkesztő, Nyulasi Zsolt a HVG-nek fogalmazott: „az Index előtt” - alapított, Golden Blog-díjas Dunaújváros Online-t (DO) néhány hónapja a fideszes vezetésű önkormányzat vagyonekezelő cége jelenteti meg; a korábbi tulajdonos számítástechnikában utazó vállalkozók felhagytak a finanszírozással. Az önkormányzati választási kampány élesedésével egyre gyakoribbá váltak a politikai ukázok, amelyeket Nyulasi elmondása szerint Belénessy Csaba, az MTI volt vezérigazgatója közvetített, akinek cégét a város a „médiaközpont” kialakításával bízta meg. Már Nyulasi távozása után töltötték fel például a városi televízió utóbb országos hírűvé vált „bólogató” interjúját Orbán Viktor miniszterelnökkel (a felvételen a kormányfő gyakorlatilag monológot ad elő a kormányzati sikerekről).

A regionális online újságírást főiskolán tanító Nyulasi október elején saját oldalt indított Castellum néven, a dominikai bejegyzés (.do domain) utal a DO-s múltra. „A CIA, a norvégok, Pomázi Csaba - helyben érdekelt Simicska-közel energiapiari üzletember - és az MSZP pénz, legalábbis ezt terjeszti a városvezetés” - mondja. A valóság prózaibb: az egyelőre két fővel üzemelő oldal gazdáinak ötletelniük kell a fennmaradásért, jelenleg franchise módszerű regionális terjeszkedésen gondolkodnak, kihasználva például, hogy facebookos rajongótáboruk máris jóval népesebb az önkormányzati érdekeltségű versenytársánál.

Regionális hírszolgáltatásban egyébként nem új ötlet a franchise, így működik a DK-közelinek mondott, a hírek tállalásában valóban ellenzéki Hírhatár, illetve az Infóvárosok-hálózat. Az előbbi több mint 80 - nagyrészt aktívan frissülő -, az utóbbi 25 települési oldalt fog össze országszerte. Az Infóvárosok tavalyi eredménye százezres mínusz, a Hírhatár franchise-gazdája, a gödöllői Rósenberg család cége egymillió nyereséget könyvelt el 2013-ban.

Máshol is drasztikus a politikai nyomás. A miskolci Északhírnök tulajdonos-főszerkesztője (a HVG miskolci tudósítója), Pusztai László például a kommentek miatt indított büntetőeljárásokat érzi zaklatásnak (szigorított is a gyakorlaton: egy ideje előzetesen moderálja a hozzászólásokat). 2012-ben a tárhelyszolgáltató „ki is húzta a konnektorból” az oldalt. Az ok a Zsiga Marcell (Fidesz) alpolgármestert kellemetlenül érintő bejegyzés miatt indított büntetőeljárás volt: a nyomozók - már nem első esetben - kérték annak a számítógépnek az azonosítására alkalmas IP-címet, ahonnan a kifogásolt megjegyzést küldték, Pusztai azonban ezt megtagadta. A rendőrök ekkor fordultak a szolgáltatóhoz, ahol egyszerűen lekapcsolták a honlapot. Az Északhírnök ezután disszidált a .com tartományba - a perek azonban nem értek véget. A szintén büntetőügybe torkollott egyik bejegyzésről ugyanakkor kiderült, hogy azt Kriza Ákos (Fidesz) polgármester otthoni gépéről küldték.

A kommunista években két napilapjuk is volt a Miskolc környékieknek, a megyei pártbizottság újságja, az Észak-Magyarország és a városi Déli Hírlap. A megyei újságot privatizáló Inform Média pár évvel később megszerezte a miskolci újságot is, majd bezáratta. Pusztaiék is próbálkoztak print újsággal: a Heti Hírnök hetilap 1989-2007 között jelent meg, a csúcson 17 ezer példányban. Ennek folytatásául szánták a hírportált, amelynek helyi versenytársa is van Északonline néven. Utóbbi a helyiek az MSZP-hez kötik, mivel a szerkesztőség a miskolci pártirodában működik.

Direktebb pártkötődésre is van példa. A debreceni Vagy.hu-t megjelentető Médiapart Alapítvány elnöke a korábbi MSZP-s országgyűlési képviselő, az időközben a DK-ba igazolt Csontos János. Az egyébként országosan elismert szellemi műhelyként működő online hírlap (mások mellett a hvg.hu több volt és jelenlegi munkatársának első munkahelye) főszerkesztője, a megyei Hajdú-Bihari Naplót korábban vezető Porcsin Zsolt elmondása szerint formális kapcsolatuk is megszűnt az alapítvánnyal: pénzt nem kapnak, Csontost évek óta nem is látták. A versenytárs Cívishírt jobbos kötődésűnek mondják Debrecenben - a kapcsolat azonban cégszerűen nem követhető le, ráadásul az is igaz, hogy ők leplezték le az expolgármester, Fidesz-alelnök Kósa Lajos új-zélandi kiruccanását (a Vagy.hu-ról pedig az önkormányzati vezetők floridai utazása lett közkinccs).

Az átlagosan naponta 80 ezres látogatottságú Nyugat.hu-val kapcsolatos visszatérő vád az MSZP-közelség, miután a kiadó Nyugat Média és Világháló Egyesület egyik alapítója Czeglédy Csaba szombathelyi szocialista politikus, a párt jelenlegi városi frakcióvezetője. Czeglédy a HVG-nek azt hangsúlyozta, hogy politikusi karrierje kezdetén kilépett az egyesületből. Azt viszont éppen a Nyugat.hu-ról lehetett megtudni, hogy Marton Zsolt korábbi fideszes alpolgármester a hírportált és a helyi rádiót is működtető, önkormányzati reklámokkal kistafirozott Friss-médiacsoportnál folytatta karrierjét, a jelenlegi közgyűlés alakuló ülésén például már tudósítóként vett részt.

„Puch László soha, semmilyen szerepet nem töltött be az MSH Média Kft.-nél” - felelte írásban kérdésünkre Kovács István, a Pécsi Stop főszerkesztője, akit a médiapiacra közelebb, a Baranya megyei MSZP-elnök, volt párt pénztárnok háttér-finanszírozói szerepével kapcsolatos suttogással szembesítettünk. A Pécsi Stop története kifordított franchise: az országos Stop.hu vidéki fiókjaként indult, majd önállósodott, miközben az együttműködés (hasonló dizájn, közös tartalmak) megmaradt; májusig az MSH tulajdonos volt a pénzügyi gondokkal küzdő „pesti” Stopot megjelentető Commonline Zrt.-ben is. Pécsen egyébként további három hírportál is működik, a fideszes városvezetéssel nem ellenséges Pécsi Újság, az önkormányzati megbízásokat elnyert Szalai Sándor ügyvéd cége által működtetett Pécsi Napilap, illetve a Pécsi Tükör, amelyet helybeliek a Jobbikhoz kötnek. Utóbbi impresszuma nem mutatja a kiadót, a domain bizonyos Varga Attila jegyezte be, a szerkesztőség azonban nem válaszolt érdeklődésünkre, hogy az illető azonos-e a Jobbik hasonló nevű önkormányzati képviselőjelöltjével, a Hatvannégy Vármegye Mozgalom tagjával.

Jobbik-közelinek nevezhető a szintén dunántúli Bakonyi Hírmondó is, amely szlogenjét - Csak az igazat! - rovásírással is feltünteti. Impresszuma e portálnak is semmitmondó, a domainjogosult ajkai Gellén László neve ugyanakkor számos radikális rendezvény szereplőjeként felbukkan. Az újság egyébiránt csak nyomaiban foglalkozik az országos politikában is lélektani „kétharmados” veszprémi időközi országgyűlési választással, míg a konkurens, balosnak mondott Veszport lapzártánkkor induló anyagban mutatta be az ellenzéki jelöltet és programját.

Tobzódik hírportálokban az alig harmincezres lélekszámú Esztergom is. Az infóvárosos licencoldal mellett működik a kettővel korábbi botránypolgármester, Meggyes Tamás (Fidesz) szoft jobbos ellenzékeként országosan megismert Szeretgom. Magántulajdonba került, és felhagyott a nyomtatott változat terjesztésével az egykori önkormányzati Hídlap, illetve az MSZP-közeli - híreiben amúgy a politikai versenytárs DK-t alázó - Civil Hetes. Utóbbi a jogi személyként a bírósági nyilvántartásban nem található Eszterlanc Polgári Társulás nevű Facebook-csoport jelenti meg (a Civilhetes Kft.-t augusztusban kényszerítette a bíróság), a főszerkesztő Harvay Péter, az MSZP ifjúsági tagozatában elnökségi tag Harvay Anna fivére.

A Dél-Alföld online hírpiaca kevésbé telített - alighanem annak köszönhetően, hogy a helyben érdekelt megyei napilap, a Délmagyarország áll a legtávolabb a keresztretjvény + falunap jellegű megyei újságstandardtól. Oláh János helyi médiavállalkozó birodalmába tartozik a Fidesz-barát hangvétellű Szeged Ma portál (Szeged speciális politikai helyzetéből fakadóan a jobbos újság ellenzékeknek számít a megyeszékhelyen). Fideszes kötődésű a békéscsabai Hír is, ahol a kiadó Web and Sales Kft. tulajdonosa, Ignác Mihály vállalkozó helyi bennfentesek szerint jó viszonyt ápol a korábbi kormányhivatal-vezetővel, Erdős Norbert jelenlegi fideszes EP-képviselővel. Ignác édesanyja, Csók Ilona a trafikpályázatok egyik nagy nyertese a Viharsarokban, hasonlóan a kiadó ügyvezetőjéhez, Almási Imréhez.

„Mikor értem volna el háromszázezer olvasót printben?” - kérdezi Rajnai Attila, a kecskeméti Hírösvény tulajdonos-szerkesztő-tudósítója, a Népszabadság és az Élet és Irodalom egykori tényfeltáró riportere. Az ő újságja is nyomtatásban indult, 2012 vége óta azonban csak az interneten olvasható. Az említett álom-látogatószámot friss sztorija, a szegénységben élő édesanyjától a gyámhatóság által elválasztott újszülött története érte el, de jól fogyott a keceli polgármester, Haszilló Ferenc rasszista beszédének története, az újrakezdett Hajdú-Bét-nyomozás híre és a Kósa-

Lezsák-vita is - mindennek tükrében a szerkesztő hisz a sztorialapú újságcsinálásban. A protokollra tapasztalatai szerint alig valaki kattint, és a közhiedelemmel ellentétben a cukiskodó anyagok sem ütök ki a klikkmérőt. Szakmai szempontból előnyös a Hírösvény helyzete, a versenytárs Keol a városi hivatalosságok üzenőfüzetének tűnik, s nem meghaladhatatlan a megyei néplap színvonala sem. De hogy mikor lesz pénz a lelkesedésből? - arra Rajnainak nincsen receptje, tapasztalatai szerint a helyi hirdetőknél továbbra is fenntartásaik vannak az online reklámozással szemben. Ahogy fogalmaz: „csinálom még egy darabig, élvezem, nullán jó vagyok. Végül is a magyar médiában jelenleg minden csapda.”

RÁDI ANTÓNIA

(HVG, 2014. december 20., szombat, 18-20. oldal)

## **Kicserélhető ajándékok?**

**Sokba kerülhet ajándékozaskor a garanciális szabályok félreértése - figyelmeztet Mátyás Petra, a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület szakértője.**

- Sok kereskedő riogat azzal, hogy akciós terméknél nem érvényesíthetők a szokásos garanciális jogok. Igaz ez?

- Nem. Az akciós termékekre ugyanazok a jótállási, szavatossági jogok vonatkoznak, mint a többire. Hibás termék esetén a fogyasztónak joga van javíttatásra, cserére vagy a vételár leszállítására, illetve visszatérítésére. Ha viszont a vevőnek a vásárláskor ismernie kellett az áru hibáját, nem élhet e jogokkal.

- Van-e joga a cserére a vevőnek akkor, ha a termék nem hibás, de nem tetszik, vagy nem jó a megajándékozottnak?

- Hibátlan terméket nem kötelező kicserélni, ez csakis a forgalmazó jóindulatán múlik. Az efféle kereskedői ígéretet érdemes ráíratni a számlára, és lepecsételtetni.

- Létezik még a háromnapos csere?

- A három munkanapos szabály csak a tartós, tízezer forintnál drágább fogyasztási cikkekre vonatkozik, ha meghibásodnak. E termékekre egyébként egyéves a jótállás, azaz a gyártó, forgalmazó garantálja, hogy az áru legalább ennyi ideig kifogástalanul működik. Ha ez idő alatt meghibásodik, nem a vásárlónak kell bizonyítania, hogy véletlen, hanem a kereskedőnek, hogy hibátlan terméket adott el. Ám e szabályok csak új termékekre érvényesek.

- Mondjuk egy tízezer forintnál olcsóbb pendrive-ra nincs jótállás?

- Nincs, de minden termékre kötelezően kétéves szavatosság igen, ami főként a gyártási hibák ellen véd. A szavatosság első hat hónapjában vélelmezni kell, hogy a termék eleve hibás volt, az ellenkezőjét a forgalmazónak kell bizonyítania.

- Védik-e speciális szabályok az interneten vásárlókat?

- Igen. A kiszállítástól számított 14 napon belül a vevő indoklás nélkül visszaküldheti és írásban követelheti a vételár visszatérítését. Ehhez akkor is joga van, ha a termék nem hibás.

- S mikor nem lehet kicsomagolt terméket visszaküldeni?

- Ha az árut nem használták, a bontott csomagolás nem okozhat gondot, kivéve egyes higiéniai cikkeket (fogkefe) vagy a lezárt adathordozókat (cd, dvd).

(HVG, 2014. december 20., szombat, 139. oldal)

**Devizahitelek - Bankszövetség: a fogyasztói hiteleknél az átlagos tehercsökkenés 25 százalék lesz**

A fogyasztói hitelek elszámolása után a törlesztőrészek átlagosan 25 százalékkal csökkennek, azonban nagy lesz a szórás, az ügyfelek 99 százalékának 5-40 százalék között csökken a törlesztőrésze - mondta Kovács Levente, a Magyar Bankszövetség főtitkára a szövetség és a Magyar Nemzeti Bank közös keddi sajtóbeszélgetésén Budapesten.

Kiemelte: az elszámolás során a tehercsökkenés arányosan igazodik az elmúlt 6 év tehernövekedéséhez. Akinek a havi törlesztőrésze az átlagnál jobban emelkedett, az most az átlagnál nagyobb, 25-40 százalékos csökkentésben részesül. Akinek viszont az átlagnál kevésbé emelkedett a törlesztőrésze, annak a tehercsökkenése várhatóan 5-25 százalék között lesz.

Kovács Levente szerint azok járnak majd a legjobban, akik korábban megfogadták a kormány és a bankszövetség tanácsát és beléptek az árfolyamgátba, illetve folyamatosan és rendszeresen törlesztettek.

Freisleben Vilmos, a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi területének igazgatója felhívta a figyelmet, hogy az MNB mindvégig felügyeli az elszámolás folyamatát, és az érintett ügyfeleket folyamatosan tájékoztatja.

Becsei András, a Magyar Bankszövetség alelnöke elmondta: január elsejétől bevezetik a jövedelemarányos törlesztőrészek számítására vonatkozó szabályozást és ugyanettől a hónaptól fix árfolyamon számítják majd ki a törlesztőrészeket. Jövő év február elsején életbe lép a fair banki törvény és az elszámolás, valamint a forintosításnál is ez a dátum számít fordulónapnak.

Kiemelte: a devizahitelek esetében március 1-től április végéig kapják meg az ügyfelek az elszámolási igazolásokat, ettől számítva 30 napjuk lesz arra, hogy jelezzék, megfelelnek-e azon feltételeknek, amelyek alapján mentesülhetnek a forintosítás alól. A forintosítás határideje 2015 május elseje.

A forintheleknél a fordulónap június 30., ez esetben a tájékoztatást az ügyfelek nyáron kapják meg, míg a kamat októbertől változik majd.

Becsei András hangsúlyozta: háromféle módon történhet az

elszámolás. Alapesetben a fennálló tőketartozást csökkentik, a már megszűnt hitelszerződéseknél az elszámolási összeget visszautalják, illetve a késedelmes törlesztőknél pedig az elszámolás során először a késedelmes összeget levonják a visszautalandó pénzből.

Elmondta: a nem teljesítő hitelek esetében, ha a banki könyvekben van a hitel, akkor sor kerülhet az elszámolásra és a forintosításra. Ha a követelés már követeléskezelőnél van, akkor a követeléskezelőtől kell kérni az elszámolást. A bankszövetség továbbra is fenntartja javaslatát, hogy a Nemzeti Eszközkezelő kvótáját meg kellene duplázni azoknak a devizahiteleknek az érdekében, akik számára az elszámolás és a forintosítás már nem segít abban, hogy visszatérhessenek a "normál" fizető hitelek közé.

A tájékoztatón elhangzott: az árfolyamgátas ügyfeleknél a januárban esedékes törlesztőrészt fixálják, és ez az összeg marad fenn az eredeti árfolyamgát-konstrukció végéig. Az esetleges többlet továbbra is a gyűjtőszámlára kerül, s innen "küldik vissza" a 60 hónap leteltével a tőkeszámlára. Ekkor életbe lép az, hogy az így megemelkedő törlesztőrészlet nem lehet magasabb, mint az eredeti törlesztés 115 százaléka - ha ez nem valósulhat meg, a futamidő hosszabbodik meg. (MTI)

<http://stockportal.hu/index.php/devizahitelek-bankszovetseg-a-fogyasztói-hiteleknél-az-atlagos-tehercsokkenes-25-szazalek-lesz/>

(stockportal.hu, 2014. december 17., szerda)

## **Devizahiteles elszámolás: itt megnézheti, mire kell figyelni**

Online pénzügyi navigátort jelentet meg az MNB a jövő héten, amelyben az elszámolással összefüggő valamennyi szabály és teendő benne lesz, amelyre az adósoknak figyelniük kell. A jegybank és a bankszövetség is arra hívja fel a figyelmet, hogy mindenki tájékozódjon a szükséges teendőiről. A devizahiteleseknel tavasszal, a forintheleseknel pedig nyáron derül ki, hogy mennyi

pénz jár nekik vissza - írja a híradó.hu.

Januárban már elkezdik számolni a bankokban, hogy kinek, mennyi jár vissza az egyoldalú kamatemelések és a tisztességtelenül alkalmazott árfolyamrész miatt, vagyis minden banknak egyformán kell számolnia. De ez nem jelenti azt, hogy mindenkinek ugyanannyi jár vissza.

Kovács Levente, a Magyar Bankszövetség főtitkára azt mondta: akinek a havi törlesztőrésze az átlagnál jobban emelkedett, az most az átlagnál nagyobb, 25-40 százalékos csökkentésben fog részesülni. Akinek viszont az átlagnál kisebb volt a törlesztőrészlet-emelkedése, annak a tehercsökkenés kisebb, 5-25 százalékos lesz – tette hozzá.

A devizahiteleknek március 1-je és április 30-a, a forintbiteleknek pedig augusztus 1-je és szeptember 30-a között postázzák a bankok a pontos elszámolást.

Addig is az ügyfelek a pénzintézetek honlapján tájékozódhatnak arról, hogy milyen teendőik vannak. Így ellenőrizniük kell, hogy ha a nevük és lakcímük változott, arról a bank is értesült-e.

"Az adatváltozást a pénzügyi intézmény részére be kell jelenteni, hiszen ha ez nem történik meg és nem megfelelő adatok szerepelnek a pénzügyi intézmény nyilvántartásában, akkor az elszámolásról szóló értesítő levelet nem fogja a fogyasztó megkapni és ennek bizony jogkövetkezményei lehetnek az ő terhére" – fogalmazott Freisleben Vilmos, a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi igazgatója.

Aki már kifizette tartozását, az készpénzben kapja meg azt a pénzt, amely visszajár neki. Akinek még élő szerződése van, és pontosan törleszt, annak a hitelét csökkentik. Ha viszont az adós rendszeresen késedelmesen fizetett, akkor az elmaradásából vonják le az összeget.

Becsei András, a Magyar Bankszövetség alelnöke aláhúzta: aki nem időben fizet, annak először a késedelmére megy át a visszatérítés és ebből következően a későbbi törlesztőrészlet-csökkenés lényegesen alacsonyabb, emiatt is nagyon fontos, hogy az ügyfelek továbbra is időben fizessék ki a törlesztőrészleteket."

A bankszövetség szerint azok járnak majd a legjobban, akik korábban megfogadták a kormány és a bankszövetség tanácsát, és beléptek az árfolyamgátba, illetve folyamatosan és rendszeresen törlesztettek.

[http://hir6.hu/cikk/105709/devizahiteles\\_elszamolas\\_itt\\_megnezheti\\_mire\\_kell\\_figyelni](http://hir6.hu/cikk/105709/devizahiteles_elszamolas_itt_megnezheti_mire_kell_figyelni)

(hir6.hu, 2014. december 17., szerda)

## **Nem kell bedőlni minden akciónak**

Biztosan találkoztunk már hatalmas, valamilyen "akciót" hirdető transzparencsokkal decemberben. Felmerülhet ilyenkor bennünk, hogy vajon miért éri meg a cégeknek karácsony előtt leárazni a termékeiket. Vagy csak mindez "trükkös" marketingfogás? Utánajártunk, hogyan szűrhető a "hamis akciózás".

A napokban jelentette be

Koszorús László, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára, hogy a fogyasztóvédők megkezdték a karácsonyhoz kötődő fokozott ellenőrzéseiket országos szinten. Azt is elmondta, hogy az árfeltüntetést, az akciók érvényesítését, a vásárlói tájékoztatást és a termékbiztonságot vizsgálják leginkább.

De mit is jelentenek ezek pontosan?

Az árfeltüntetés szabályai

azt határozzák meg, hogy az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni. Az akciók érvényesítése azt szabályozza, hogy ha valamilyen terméket akciósan hirdetnek meg, akkor azt úgy is számlázza az adott cég, vagyis ha egy adott reklám vagy hirdetés a kedvezőbb árat ígéri, akkor az érvényes is legyen az üzletben.

Fülöp Zsuzsanna, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

szóvivője a napokban elmondta, hogy az ünnepek alatt jellemző a hibás árfelszámítás, a mérési

pontatlanság és a megtévesztő akciós ajánlat is – ám ez utóbbi eset kemény dió a fogyasztóvédők számára is. Megtévesztő akciós ajánlattal találkozunk, ha az árcédulát letépvé észrevesszük, hogy alatta ugyanaz az ár szerepel, de az is, hogy a hetek óta kinézett tízezer forintos kávéfőzőt a cég az ünnepek előtt, megtévesztő módon, egy általuk sosem használt, megemelt árról értékeli le. Hát rossz hírünk van, ilyen igenis megeshet velünk, sőt mi több, nem biztos, hogy sokat tehetünk ellene, hiszen a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság keze idáig nem ér el.

Lapunk megkeresésére Kerner Helga, a baranyai kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségének vezetője szerint is valóban előfordul, hogy egy olyan eladási árat hirdetnek meg akcióként, amit a kereskedelmi egység soha nem is alkalmazott. Elmondása szerint találkoztak már olyan esettel is, hogy a termék árát közvetlenül az akcióváltás előtt megemelték, majd a magasabb árat csökkentették le.

Ezeknek a "trükkös" fogásoknak a bizonyítása majdnem lehetetlen a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség szerint, mert a forgalmazók nem kötelesek ártörténeti nyilvántartást vezetni. Ezért tehát úgy gyúrhatják áraikat a cégek, ahogy csak akarják.

A hatóság egyébként hivatalból, vagy bejelentések alapján is végezhet célzott vizsgálatokat. A felügyelők előzetesen - inkognitóban - is gyűjthetnek adatokat a későbbi akciók valódiságának megállapítására. Ha átverésre gyanakszunk, akkor érdemes tehát a felügyelőséghez fordulni, mert orrukra koppinthatnak a renitenskedő üzleteknek egy komolyabb bírsággal.

<http://www.pecsma.hu/pecs-aktual/hamis-akciokkal-kabitanak/>

(pecsma.hu, 2014. december 17., szerda)

## **Az árusok többsége ad blokkot**

Szombathely -? Szűrőpróbaszerű vizsgálatot tartottak a szombathelyi Fő téren a fogyasztóvédelmi felügyelőség munkatársai. A fogyasztóvédők ellenőrizték az árak feltüntetését, a panaszkönyv meglétét és a nyugtaadást is.

Kiss András fogyasztóvédelmi felügyelő szerint nem tapasztaltak jogsértést, minden terméknek jól láthatóan feltüntették az árát.

A vásárlók blokkot kaptak fizetésnél, és elérhető volt a kereskedés minden fontosabb adata arra az esetre, ha a vevők panasszal élnének a vásárlást követően. Kárpáti Zoltánt nem lepte meg az ellenőrzés, mindig felkészülten fogadja a fogyasztóvédelem munkatársait.

Tegnap a szombathelyi Fő téren ellenőriztek a fogyasztóvédelem munkatársai. Kirívó szabálytalanságot nem találtak. A képen Kiss András fogyasztóvédelmi ellenőr látható.

– Első alkalommal kaptunk ilyen ellenőrzést. Valójában mindig készülünk, hogy a pénztárgépet megfelelően használjuk és a pénzvisszaadással együtt a blokkot is megkapják a vásárlók – mondta.

Az ellenőrök azt javasolják a vásárlóknak, hogy a blokkot mindig tegyék el, mert csak ezzel együtt válthatják vissza az árucikkeket, miután a pénztártól távoztak. Sipinger Miklósnénak fontos a minőség mellett az is, hogy honnan származik a termék.

– Most itt körülnéztem és megállapíthattam, hogy semmi probléma nem volt, az eladók nagyon udvariasan bántak velem – fogalmazott. A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség évek óta végrehajtja kiemelt ellenőrzéseit a nagyobb ünnepek előtt. Ezek célja, hogy az üzletekbe olyan termékek, játékok kerüljenek, amelyek biztonságosak.

– Az eddigi ellenőrzések jó irányba mutatnak, nem találtunk kirívó szabálytalanságot. Évről évre ellenőrizzük a fényfüzereket, a díszkivilágítási árucikkeket. Míg a korábbi években rendszeresen találtunk olyanokat, amelyeket már esetleg az előző években letiltottunk, idén már csak elvétve akad néhány, a fogyasztóra veszélyes termék – mondta el érdeklődésünkre Szilágyi Ildikó, a Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vezetője. Az elkövetkező időszakban a fogyasztóvédelem munkatársai felkeresik a nagyáruházakat, játékkereskedéseket, vásárokat, piacokat, és közvetlenül karácsony előtt ellenőrzik majd a fenyőfák árusítását is.



<http://vaol.hu/hirek/az-arusok-tobbsege-ad-blokkot-1667062>

(vasnepe.hu, 2014. december 17., szerda)

## Új helyre költözött a megyei fogyasztóvédelmi egyesület

Új helyre költözött a megyei fogyasztóvédelmi egyesület Szombathelyen. A Kisfaludy utca helyett az Ady téren, az MMIK második emeletén található az iroda. Itt kaphatnak segítséget panaszos ügyeikkel kapcsolatban a megyében lakók.

[http://www.nyugat.hu/tartalom/cikk/85786\\_uj\\_helyre\\_koltozott\\_a megyei\\_fogyasztovedelmi](http://www.nyugat.hu/tartalom/cikk/85786_uj_helyre_koltozott_a megyei_fogyasztovedelmi)

(nyugat.hu, 2014. december 17., szerda)

## Több sebből vérző kuponos

Egy Homár olvasó férfi kozmetikai csomagot vett kuponéknál, aztán többrendbeli csalódás miatt harcias amazonként reklamált, ahol olyanokat írt a levélben, hogy "Rendben, elolvastam, de NEM FOGADOM EL a választ." Kíváncsian várjuk a sztori végét, még akkor is, ha a parfüm-nem parfüm kérdésben pont nincs igaza (az eau de toilette nem parfüm).

Kedves Homár olvasók !

Szeretném veletek megosztani az Alkupon nevű webshoppal kapcsolatos észrevételemet és panaszomat. Mivel a meccset még nem játszottuk le a céggel, ezért a posztom kizárólag mindenki tájékoztatására és védelmére kíván szolgálni, így Karácsony előtt. Tehát kérek mindenkit, hogy mellőzze a " ...de nagy marha voltál!" és a " ...megérdemled! ..." hangulatú megjegyzéseket, mivel szívességet szeretnék tenni nektek. Ja és "szarrágó" sem vagyok, mert nem az összeg borít ki, (bár nekem 5eFt-is pénz!), hanem az ELV !

Megvásároltam az Alkupon oldalán meghirdetett 8990,-Ft-ról (46 %-al kedvezménnyel), 4.890,-Ft-ra csökkentett férfi kozmetikai csomagot.

Bár észrevételeztem a TUDATOS megkárosítást XII.09-én, a hirdetés még javában fut.

2 csomag közül választhatsz:

Adidas Dynamic Pulse

Eau de Toilette - 100 ml,

dezodor - 150 ml és

tusfürdő - 250 ml

VAGY

Ice Dive

Eau de Toilette - 100 ml,

dezodor - 150 ml és

tusfürdő 250 ml

+ ajándék Adidas kozmetikai táska

Azért biztos, ami biztos, végeztem egy gyors számolást, hogy egy ilyen csomagon eredeti árban mi kerülhet, 10Ft híján 9000,-Ft-ba és a következő eredményre jutottam. Egy márkás parfüm (nem kölni!), minimális ára 5-6000Ft, a dezodor és a tusfürdő legyen bőven számolva 2000Ft, a neszesszer (bár arról azt írták ajándék) legyen 1000Ft., és így NAGYJÁBÓL megvan az összeg.

Ezért megvettem a csomagot és kibontás után döbbenet tapasztaltam a következőt:

1.) A csomagban nem volt dezodor ( ...és állítólag nem is jár hozzá!)

2.) Nem parfüm volt benne, hanem kölni. ( a különbség az árban alaphangon 4-5000Ft)

Tehát kaptam egy kölnit és egy tusfürdőt cca. 3000Ft értékben 4890Ft-ért, ami állítólag 8990Ft-ot ér, mert 46%-al csökkentve van az ár.

A további procedúráról az email váltás tanúskodik:

Tisztelt Ügyintéző hölgy!

A tegnapi nappal személyesen átvettem a 2014.11.28.-án - a többek között - kifizetett ADIDAS kozmetikai csomagot, amit a pénzügyi teljesítés után 10 nappal még nem tudtak részemre futárral kiküldeni. Az eltelt időszakban telefoni érdeklődéseimre még megközelítőleges időpontot sem tudtak közölni a kikézésítés dátumáról, sőt, nem tudták garantálni, hogy az ajándéknak szánt csomag Karácsonyig megérkezik. Ha nem fizettem volna ki bankszámláról az összeget, azonnal elálltam volna a vásárlástól.

Mivel a kifizetés miatt hátrányos pozícióba kerültem, MOZGÁSKORLÁTOZOTTKÉNT (!) felvittem magam 60 km-ről Budapestre, ahol személyesen átvettem a csomagot. Sajnos itthon ért a meglepetés !A csomagot önök a jelenleg is futó (!) hirdetésükben így hirdetik:8.990 Ft helyett 4.890 Ft! Karácsonyra férfi kozmetikai csomag: Adidas Dynamic Pulse vagy Ice Dive parfümmel, dezodorral, tusfürdővel és egy praktikus neszesszerrel!

Nos, az általam átvett csomagban NEM VOLT dezodor ! De ez lenne a legkisebb problémám, bár ez sem kevés. A problémám és a kérdésem a következő: Honnan szedték önök, hogy ennek a csomagnak az eredeti ára 8990,-Ft lenne? Tétélesen megnéztem a neten - sajnos későn - az általam átvett csomag teljes ára (tehát nem az önök által beígért 46%-al csökkentve) tétélesen és végül összességében a következő:

ADIDAS Dynamic Pulse EDT 1800,-ADIDAS Shower gel: 1500,-ADIDAS neszesszer 560,-  
Ez mindösszesen: 3860,-

A továbbiakban elvárom önöktől, hogy a 3860,-Ft értékű csomagjukat a beígért 46%-os árcsökkenéssel adják részemre, azaz 2085,-Ft-ért. Ebben az esetben kérem a számlámra visszautalni 3 munkanapon belül 2805,-Ft-ot. A számlaszámom, amire az utalást várom, az amiről utaltam, tehát megvan önöknek.

A másik megoldás, hogy futár eljön a csomagért, én átadom neki és ő számomra elhoz 4890,-Ft-ot. Én még egyszer ugyanis ezért nem utaztatom fel magam Budapestre és postán sem vagyok hajlandó fizetni a visszaszállításért.

Két lehetőséget is kínálok önöknek a téma 8 munkanapon belüli békés rendezésére, mert ellenkező esetben kénytelen leszek a Fogyasztóvédelemhez fordulni "Megtévesztő reklám, jogtalanul magas árképzés és félrevezető üzleti magatartás címén". Hogy tisztában legyenek a felháborodásom okával, nem elsősorban az összeg háborít fel (többet is vesztettem már életem során) hanem a tendencia, amit most már nem fogok annyiban hagyni.

Természetesen nem árt, ha a futó reklámjukat is leveszik az oldalukról, hogy másokat már ne tévesszenek meg, de ez már a maguk dolga.

Válaszukat soron kívül várom!

Az Alkupon válasza:

Kedves XY

Sajnálattal olvastuk a levelét, miszerint mozgáskorlátozottként be kellett fáradnia az átvevő pontunkra.

Azt is szomorúan olvastuk, hogy nincs megelégedve az árral amit az oldalunkon talált, ám szeretnénk felhívni a figyelmét arra, hogy ezeket az árakat nem mi képezzük, hanem minden esetben a partner adja meg. Amennyiben ezen árakkal vagy a termékkel nincs megelégedve abban az esetben 14 napon belül élhet az elállás jogával.

Üdvözlettel, Alkupon Csapat

Tehát sehol egy hang nincs benne, arról, hogy hol a dezodor és a parfümből hogy lett kölni. Ez egy nagy "nesze semmi, fogd meg jól!"

Az én reakcióm:

Rendben, elolvastam, de NEM FOGADOM EL a választ.

Önök igenis felelősek az égiszük alatt megjelent termék áráért és nem utolsósorban a hirdetés valóságáért. Értem én, hogy mire megy ki ez a játék, csak nem tetszik! Ha reklamál a vevő, akkor is a reklamációtól számított 30 napig használják a pénzét, ha nem reklamál, akkor csináltak egy jó üzletet. Meg fogom tenni a szükséges lépéseket. Nyilván a fogyasztóvédelmi bírságot szívesen fizetik ki majd.

A mai nappal szíveskedjenek nyilvántartásba venni, hogy a vásárlástól elálltam, mivel nem

kötelezhető a vásárló, hogy kizárólag a webáruház tulajdonos által biztosított módon vagy nyomtatványon jelezze elállási szándékát és részemre 8 munkanapon belül a vételárat bankszámlámra visszatéríteni. Mint már írtam, a boltjukba 60 km-ről, még egyszer elmenni nem tudok, mozgáskorlátozott, inzulinnal kezelt cukorbeteg vagyok, és nem vagyok hajlandó postaköltséget is fizetni, mivel így is MEGKÁROSÍTOTTAK Önök futárokkal dolgoznak, a legközelebb erre a környékre kiküldött futárnak átadom a holmit.

Kedves Homár olvasó, aki idáig eljutottál! Hát most éppen itt tartunk. Mint írtam, a poszt kizárólag okulásul szolgál, használjátok egészséggel ! :)

Mindnyájatoknak békés boldog Karácsonyt kívánok !

[http://homar.blog.hu/2014/12/17/tobb\\_sebbol\\_verzo\\_kuponos](http://homar.blog.hu/2014/12/17/tobb_sebbol_verzo_kuponos)

(homar.blog.hu, 2014. december 17., szerda)

## **A reptéri boltokra nem vonatkozik a vasárnapi zárva tartás**

Jövő március 15-étől a hét utolsó napján nem lehet majd dolgoztatni a kereskedelemben. A jogszabályban kivételként rögzítették, hogy az adventi időszakban és az év egy szabadon választható vasárnapján nyitva lehetnek az üzletek.

Megszavazta a parlament kedden a vasárnapi pihenőnap bevezetését, így jövő március 15-étől a hét utolsó napján nem lehet majd dolgoztatni a kereskedelemben. A KDNP szabad vasárnap néven ismert javaslatát - amelyet fideszes kezdeményezésre a tárgyalás során több ponton is átírtak - 119 igen szavazattal, 40 nem ellenében, 25 tartózkodás mellett fogadták el a képviselők.

A jogszabályban kivételként rögzítették, hogy az adventi időszakban és az év egy szabadon választható vasárnapján nyitva lehetnek az üzletek. A törvény azzal kapcsolatban is több kivételt tartalmaz, hogy mely boltok lehetnek nyitva vasárnaponként. Így például a 200 négyzetméternél kisebb üzletek kinyithatnak a hét utolsó napján, de csak a tulajdonos vagy családtagja dolgozhat benne.

A kizárólag pékárut és tejterméket értékesítő üzletek vasárnap és munkaszüneti napokon 5 és 12 óra között lehetnek nyitva, az újságosok és a virágüzletek 6-tól 12-ig, a sportlétesítményekben lévő boltok pedig ezeken a napokon a sportrendezvények ideje alatt tarthatnak nyitva.

A törvény hatálya emellett nem terjed ki a gyógyszertárak, a benzinkutak, a reptéri boltok, a vasúti és autóbusz-pályaudvarokon lévő üzletek nyitva tartására, a büntetés-végrehajtási intézetekben, egészségügyi intézményekben és katonai objektumokban zajló kereskedelmi tevékenységre, valamint a piacokra, vásárookra sem. A tilalom nem vonatkozik továbbá a kereskedelmi jellegű turisztikai és a kereskedelmet kiszolgáló szolgáltatási tevékenységre, a szálláshelyen végzett kereskedelemre, a vendéglátásra, a világörökségi területen található üzletekre, valamint a kulturális tevékenységet és a fürdőszolgáltatást kiszolgáló kereskedelemre sem.

A törvényben lehetőséget adtak arra is, hogy kormányrendeletben - az adott település vagy településrész sajátosságaira tekintettel - az e jogszabálytól eltérő szabályokat is megállapíthassanak.

Az előírások betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, amely első jogsértés esetén legalább 5, legfeljebb 15 napra, a második jogsértésnél 30, a harmadiknál pedig 90 napra zárhatja be a boltot. Bármelyik következő jogsértés esetén viszont már egy évre zárják be az adott üzletet.

Az elfogadott törvény 2015. március 15-én lép hatályba.

[http://www.turizmusonline.hu/cikk/a\\_repteri\\_boltokra\\_nem\\_vonatkozik\\_a\\_vasarnapi\\_zarva\\_tartas](http://www.turizmusonline.hu/cikk/a_repteri_boltokra_nem_vonatkozik_a_vasarnapi_zarva_tartas)

(turizmusonline.hu, 2014. december 17., szerda)

## Ellenőrzött áruk az ünnepi asztalon

**Jobb minőségű és biztonságosabb élelmiszerek jellemzik az idei karácsonyi szezont, a hatóságok-kevesebb büntetést szabtak ki, és a lefoglalt áruk mennyisége is csökkent a tavalyi évhez képest. A kiemelt ellenőrzés-sorozat december végéig tart.**

Az idén is kiemelten figyelik a szezonális termékeket az élelmiszer-ellenőrök. A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal emberei eddig 2687 ellenőrzést végeztek, többek közt élelmiszer-előállító és -forgalmazó vállalkozásoknál, különböző vendéglátó-ipari egységekben, vásároknak és ünnepi rendezvényeken - számolt be a december végéig tartó szezonális ellenőrzés első tapasztalatairól Zsigó Róbert, a Földművelésügyi Minisztérium élelmiszerlánc-felügyeletért felelős államtitkára. Elmondta, az idei vizsgálatosorozat fókuszában is elsősorban a friss hús, hal és haltermékek, a virsli, a különböző édesipari termékek, borok és pezsgők, valamint a déli gyümölcsök álltak.

A szabálytalanságok miatt összesen 32 alkalommal figyelmeztetést, 70 esetben pedig 12,2 millió forint értékben bírságot szabtak ki. A legtöbb gond a higiéniai szabályok betartásával, illetve az élelmiszerek nyomon követhetőségével volt, a termékek minőségével kapcsolatban csak az esetek 1,9 százalékában kellett a hatóság embereinek intézkednie. Egy évvel korábban ez az arány még 2,9 százalék volt.

A több mint tízezer tonnányi vizsgált termék 1,6 százalékát, összesen 3,1 tonnát vontak ki a forgalomból a szakemberek. Az árukat a legtöbbször a lejárt szavatossági idő és az ismeretlen eredet miatt kellett elkobozniuk az ellenőröknek. Zsigó Róbert szerint pozitív változás, hogy a korábbi évekhez képest lényegesen kevesebb tételt kellett jelölési hiba miatt levenni a boltok polcairól. A kiemelt termékek közé az idén bekerült a méz is. A mézhamisítás felderítésére országosan összesen száz magyar, illetve az Európai Unió tagállamaiból származó mintát vettek a szakemberek. A laborvizsgálatok eredményeire még várni kell. A karácsonyi vásárok központi szereplőiként a kistermelői árukat is szigorúbban vizsgálták a szakemberek. Az államtitkár szerint a cél, hogy kiszűrjék a regisztrációval nem rendelkező „ákkistermelőket”. Országosan eddig 15 esetben járt el a hatóság ilyen ügyben.

Zsigó Róbert kiemelte, hogy a tavalyihoz képest több alkalommal vizsgáldtak az ellenőrök, a büntetések száma azonban csökkent. - Mindez arra utal, hogy az idei karácsonyi szezonban javult az élelmiszer-biztonság, a legtöbb vállalkozó betartja a szabályokat jelezte. Az államtitkár elmondta, hogy nem a vállalkozókat vagy a kereskedőket szeretnék vegzálni. A cél, hogy a tisztességtelen szereplőket kiszűrve nagyobb teret kapjanak a játékszabályokat betartó cégek, fehéredjen a gazdaság, a fogyasztókhoz pedig csak a biztonságos és ellenőrzött termékek jussanak el.

(Magyar Nemzet, 2014. december 19., péntek, 13. oldal)

## Praktikus Homár karácsonyi kiadás

Valamikor jövő év elején megújul a Homár, lesz itt minden: új ruha, hírek, linkgyűjtemény, diszkógömb. Új ficsörként gyorstalpaló fogyasztóvédelmi oktatásba is kezdünk, amiben nem saját kútfőből, hanem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságéból fogunk válaszolni olvasói kérdésekre. Nyugodtan lehet tehát ezentúl nemcsak sztorikkal, hanem rövid, frappáns kérdésekkel is bombázni minket. Ilyesmikkel:

Nem tetszik az ajándékba kapott szarvasos pulóver, szeretném kicserélni egy mormotásra. Kérhetem a boltban a cserét, ha megvan a blokk?

Nem hibás termék esetén jogszabály nem kötelezi a kereskedőt a termék cseréjére, azonban a kereskedő saját belátása szerint dönthet a csere mellett.

Elutazunk a két ünnep között, csak január végén tudok bemenni a boltba, ráérek akkor intézni az ügyet? Kötelező jótállás alá eső termékeknél (az erre vonatkozó rendeletben tételesen felsorolt termékek esetén) 3 munkanapon belül fellépő olyan hiba esetén, amely a rendeltetészerű

használatot akadályozza, határidőben szükséges jelezni a problémát, mert különben elesünk az ún. 3 munkanapos cserelehetőségtől. (ezért érdemes ajándékba vásárolt terméket kipróbálni a jelzett 3 munkanapon belül, mert nem elfogadható indok, hogy csak később bontottam ki és akkor derült ki a hiba).

Azokkal a termékekkel kapcsolatban, amelyek NEM tartoznak a kötelező jótállás hatálya alá, a vásárlástól számítottan 2 évig élhetünk szavatossági igényeinkkel. Online vásárolt termék esetében a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül élhetünk még speciális, az értékesítés módjából eredő indoklás nélküli elállási jogunkkal (tehát nem minőségi kifogás esetén is!) Online vásárolt termék minőségi kifogásával kapcsolatban a már említett 2 évig jelezhetjük problémánkat a kereskedő felé.

A játék Pinokkiónak máris lejött az orra, ugye kötelesek kicserélni?

A hibát elsősorban javítással, cserével orvosolhatják, a fogyasztó választása szerint. Kivéve, ha a csere teljesítése lehetetlen (pl nincs másik ilyen terméke már az üzletnek), vagy ha a csere a kötelezettnek aránytalan többletköltséget eredményezne (tehát a termék megjavítása jóval kisebb költségráfordítással megoldható.)

Ajándékba kaptuk azt a hülye Pinokkiót. Blokk nélkül is mehetek reklamálni?

Reklamáció esetén a vásárlónak valamilyen igazoló dokumentummal egyértelműen beazonosíthatóan bizonyítania szükséges, hogy az adott terméket az adott kereskedelmi egységtől vásárolta, mely időpontban. (számla/ blokk/ jótállási jegy/ nyugta). Amennyiben nem rendelkezik ilyennel, a kereskedő megtagadhatja a panaszkezelést.

És, ha tudom, hogy a Pinokkio's Áruház saját márkás termékéről van szó?

Ebből a tényből még nem derül ki a vásárlás időpontja, amely jelentősen befolyásolja a kifogás kezelését (figyelemmel a szavatossági időszakra), így nem elegendő a tény ismerete, szükséges a vásárlást igazoló dokumentum bemutatása is.

Azt mondták a játékboltban, hogy megjavítják Pinokkió orrát, kb. két hét. Én nem bírom Marcika üvöltését 2 hétig. Kérhetem, hogy javítás helyett adjanak egy új bábut?

A hibát elsősorban javítással, cserével orvosolhatják, a fogyasztó választása szerint. Kivéve, ha a csere teljesítése lehetetlen (pl nincs másik ilyen terméke már az üzletnek), vagy ha a csere a kötelezettnek aránytalan többletköltséget eredményezne (tehát a termék megjavítása jóval kisebb költségráfordítással megoldható.)

A hencidai rokonoktól kaptunk egy szőnyeget, amit a helyi Szorgos Pók áruházban vettek. Óriási folt van rajta. Reklamálhatunk a boncidai Szorgos Pókban?

Igen, egy több telephellyel rendelkező üzletláncban vásárolt termék esetén, ugyanennek az üzletláncnak az ország bármely településén működő telephelyén bejelenthetjük reklamációnkat függetlenül a vásárlás helyszínétől.

A Szuperpartvis.hu-ról rendelt anyukám egy elektromos söprút. Egy hete tesztelem, de rájöttem, maradok a hagyományosnál inkább. Ha szépen kitisztítom és visszacsomagolom, megvan a blokk, visszaküldhetem?

Igen, online vásárolt termék esetében a termék kézhezvételétől számítottan 14 napon belül élhetünk indoklás nélküli elállási jogunkkal (tehát nem minőségi kifogás esetén is!). Természetesen a terméket sértetlen állapotban célszerű visszaszolgáltatni, ellenkező esetben értékkülönbötet számíthat fel a kereskedő a nem rendeltetésszerű használatból fakadó hibáért, sérülésért. (tehát, ha a porszívót leejtettem és letört egy kis kapcsoló például, a kereskedő a hibával arányos mértékű összeget levonhat a vételárból)

[http://homar.blog.hu/2014/12/18/praktikus\\_homar\\_karacsonyi\\_kiadas](http://homar.blog.hu/2014/12/18/praktikus_homar_karacsonyi_kiadas)

(homar.blog.hu, 2014. december 18., csütörtök)

## **Hitelből karácsonyi ajándék? Jó lesz figyelni!**

A korábbi évek tapasztalatai szerint az év végi ünnepi kiadások fedezését sokan fogyasztási

hitelek felvételével oldják meg, így november-decemberben megugrik az e hiteltípusok iránti érdeklődés.

A kereslet bővülésével párhuzamosan a pénzügyi szervezetek fokozott hirdetési tevékenységbe kezdenek. Mindezek nyomán egy-egy használati tárgy, nem létfontosságú szolgáltatás megvásárlása akár évekig tartó eladósodással jár az adott hitelfelvevők számára.

Az Magyar Nemzeti Bank (MNB) felhívja a figyelmet arra, hogy az ünnepek közeledtével, a "vásárlási kedv" fokozódásakor is nagyon fontos, hogy a fogyasztók kellő körültekintéssel mérlegeljék anyagi lehetőségeiket, teherviselési képességüket. Amennyiben hitel felvétele mellett döntenek, legyenek tisztában a hiteltermék jellemzőivel, kockázataival, illetve az azzal járó törlesztési kötelezettségükkel is.

Te is "átlagos" vagy? Tudod-e, mások mennyit költenek karácsonyra?

Karácsonyi ajándékokra háztartásonként átlagosan 67 ezer forintot költünk, míg további közel 45 ezer forintot az ünnephez kapcsolódó egyéb kiadásokra. A karácsonyi ajándékok beszerzését már novemberben elkezdtük, és átlagosan 7 személyt ajándékozunk meg – derül ki egy friss kutatásból.

A vásárlói értékelésekkel sem árt vigyázni!

A MNB témavizsgálatot indított fogyasztási hitelt nyújtó pénzügyi szervezeteknél, illetve független közvetítőknél annak megállapítására, hogy az érintettek a fogyasztóknak szóló hirdetéseikben betartják-e a teljes hiteldíjmutató (THM) meghatározására, számítására és közzétételére vonatkozó jogszabályi előírásokat. Számos ügyfél a hitelkártyával igénybe vett kisebb hitel törlesztésének évekig tartó elhúzódását, s az eddigi visszafizetések ellenére sem csökkenő összegű követelés miatt fordul kérelemmel az MNB-hez. Az MNB fogyasztóvédelmi vizsgálatai azt mutatják: egyes, kártyahitelre szakosodott pénzügyi szervezeteknél – a termékkel kapcsolatos agresszív értékesítési stratégiáknak is köszönhetően – a fogyasztók nincsenek tisztában a hitelkártya felelős használatával, azzal, hogy a kihasznált hitelkeret tárgyhónapot követő türelmi időszakon túli visszafizetése esetén magas a THM, vagyis a hitel után fizetendő kamat, díj és költség összege. Alapvető elvárás, hogy a piaci szereplők a szerződés megkötését megelőző tájékoztatás során felhívják a fogyasztók figyelmét a hitelkerettel kapcsolatos többletkockázatokra.

A fogyasztóknak problémát jelenthet az is, ha a velük korábban szerződött pénzügyi szervezettől kérés nélkül új hitelkártya-keretet, olykor egyúttal gyorsan aktivizálható hitelkártyát is kapnak. Egyes hitelintézetek a már meglévő kártyához vagy folyószámlához kapcsolódó hitelkeretet emelik fel automatikusan, az ügyfél előzetes igénye nélkül. Mindezek miatt a fogyasztók a kockázatokat nem kellően mérlegelve, adósságtörlesztő képességükön felül vehetnek fel fogyasztási hiteleket.

Változatlan probléma, hogy egyes árubemutatóval egybekötött termékértékesítési akciók során a jelenlévő pénzügyi közvetítők a kockázatok megfelelő felmérése nélkül kínálnak azonnali személyi kölcsönöket a kellő megtakarítással nem rendelkező – gyakorta alacsony jövedelmű, kellő pénzügyi ismerettel nem rendelkező – fogyasztóknak. Utóbbiak alapos megfontolás, a pénzügyi piacon elérhető hitelkínálat és a feltételek áttekintése nélkül, érzelmi alapon döntenek a hitelfelvételről, noha a törlesztő részletnek a fizetése komoly megterhelést jelent számukra.

<http://www.eletforma.hu/csalad/hitelbol-karacsonyi-ajandek-jo-lesz-figyelni/>

([eletforma.hu](http://www.eletforma.hu), 2014. december 18., csütörtök)

*FVA heti sajtószemle összeállítás*  
*[www.fogyasztovedelem.hu](http://www.fogyasztovedelem.hu)*