

Fogyasztóvédő Alapítvány
Heti sajtószemle
2015. 2. hét

Ha nem szolgál a szolgáltató

Nem tájékoztatja megfelelően ügyfeleit a magyar távközlési botránycég, a BTel
Egyre több a felháborodott előfizető

Akadozó szolgáltatás, nem megfelelő tájékoztatás. Nem működő e-mail cím, süket telefonok. A Business Telecom alternatív távközlési társaság mobilinternet-előfizetéseivel és egyéb szolgáltatásaival hónapok óta gondok vannak. Mit tehet egy ügyfél, ha a szolgáltatója egyszerűen eltűnik, és egy szóval sem jelzi számára, mire számíthat a jövőben?

HORVÁTH ATTILA

Ismét sikerült egy magyar szolgáltatónak, hogy hatalmas örömet okozzon az ünnepekre. A BTel-ről van szó. Még 2013-ban kötöttem velük szerződést mobilinternet- szolgáltatásra. Csak ilyen szolgáltatásom lehet, mert hajléktalan vagyok, lakcímre nem tudtam szerződést kötni - ezzel a levéllel kereste meg lapunkat egy olvasónk néhány nappal ezelőtt. Állítása szerint tavaly október 31-től két héten keresztül nem kaptak szolgáltatást, majd december 1-jétől ismét nem működött a külvilággal kapcsolatot jelentő internetük. Olvasónk heteken keresztül, többször kereste a szolgáltatót minden létező telefonszámon és e-mailen is. Egyetlenegyszer sikerült a hibabejelentőkkel beszélnie, de ők csak annyit tudtak mondani, hogy türelmet kérnek. A lapunkat megkereső fogyasztó megírta azt is, hogy szívesen váltana, de nem teheti meg, hogy egy hónapban kétszer fizessen az internetért. - Hogy engedheti meg magának egy szolgáltató, hogy ennyire ne vegye figyelembe a rá is kötelező szerződést? - tette fel a kérdést olvasónk. A köznyelvben jó ideje botránycéggként emlegetett Business Telecom Nyrt.-vel (BTel) az elmúlt fél évben sokat foglalkozott a sajtó. Az utolsó hír az távközlési szolgáltatóval kapcsolatban a múlt héten jelent meg. Ekkor bejelentették, hogy 950 millió forintos tőkeemelést hajtanak végre a cégnél, így a társaság alaptőkéje mintegy kétmilliárd forintra nő. Arról is kerültek napvilágra hírek, hogy a Business Telecom az ügyfél és hálózati elemek értékesítésével folyamatosan kivonul a hazai távközlési szolgáltatói piacról, holott eddig arra készült, hogy az idén bevezeti a nemzetközi piacon az XPrime nevű szolgáltatást, amellyel forradalmasítani szándékozta az internetet. Az üzleti modell lényege, hogy az előfizetők minden megnézett hirdetés után jóváírást kapnak, így akár nullára is csökkenthetik az internet-előfizetési díját. Csakhogy pénzügyi nehézségek merültek fel: a cég nagyon drága kötvénykibocsátásból próbálta finanszírozni a fejlesztést és a terjeszkedést, a 12 százalékos kamat azonban nem volt kitermelhető. Az elmúlt hónapokban a terjeszkedés megállt, amit több nyilatkozatukban el is ismertek a cég vezetői. Legutóbb mégis tőkeemelést jelentettek be, egy orosz milliárdos, Megdet Rahimkulov fektetett bele a vállalkozásba. Pedig az elmúlt fél évben több hír is megjelent a szolgáltatóról, amely szerint sok az elégedetlen ügyfelük. A társaságot a Magyar Nemzeti Bank is megbírságolta, illetve a Budapesti Értéktőzsde is szabott ki rájuk büntetést, és felszólította a vállalatot korábbi közlemények pontosítására, illetve újak közzétételére. Később a tőzsdei értékpapírokat törölték a terméklistán. Piaci információk szerint a Magyar Telekomnak is tartoztak közel egymilliárd forinttal. A BTel nemrég honlapján arról tájékoztatta ügyfeleit, hogy a Magyar Telekom Nyrt. számos szolgáltatói területén nyújtott lakossági és vállalati ADSL, vezetékes telefon és IPTV-szolgáltatások nyújtását január 15-től megszünteti oly módon, hogy lehetőséget biztosít a fenti szolgáltatást igénybe vevő előfizetőinek a szolgáltatóváltásra. Megírták, hogy Magyar Telekom Nyrt.-hez, illetve a Vidanet Zrt.-hez kerülnek át az ügyfelek. - A nagyok csatájára megint a kisemberek faragnak rá - így értékelte egy fórumozó a legújabb híreket. Ő ugyanis panaszt tevő olvasónkhoz hasonlóan szintén mobilinternetre fizetett elő cégnél, ám

december 1-je óta számára sem elérhető a szolgáltatás. Ő sem tudott érdemben egyeztetni senkivel a vállalatnál. Több fórumozó pedig azt jelezte, hogy hónapok óta nem kap számlát, de értesítést sem arról, hogyan változik a szolgáltatás. Egy mobilinternetet használó fogyasztó szerint nála is december 1-jén volt utoljára kapcsolat, és azóta sem kapott érdemi választ a BTEL-től. Kijelentette, ha január elején sem lesz változás, akkor a szolgáltató részéről történt szerződészegés miatt felmondja a szolgáltatást, és természetesen kéri a kötbér jóváírását is. Hozzátette, nem is baj, hogy a cég kivonul a magyar piacról, mert vélekedése szerint már senki sem fog velük ezek után szóba állni. A legtöbb panaszos egyébként egyetért abban, hogy amint lehet, felmondják a szerződésüket a BTEL-nél, és jóvátételt követelnek. - A pórus járt előfizetőknek természetesen azt tanácsolom, tereljék jogi útra az esetet, hiszen járna nekik a folyamatos szolgáltatás és a megfelelő tájékoztatás, amennyiben változás történik. Azt javaslom, hogy várják meg a bizonyos január 15-i dátumot, amikor hivatalosan is megszűnnek egyes szolgáltatások a társaságnál. A mobilinternettel rendelkező ügyfeleknek érdemes lenne felkeresniük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot és a területi kamarák mellett működő békéltető testületet, amely ingyenesen nyújt jogi segítséget a panaszosoknak - mondta lapunknak egy fogyasztóvédelmi szakjogász. Hozzátette, aki fel akarja mondani a szerződését, az küldjön egy tértivevénnyel feladott felmondást a cégnek, ebben írja le, hogy mostantól nyolcnapos határidővel felmondja a szerződést. Kérdéseinkkel kerestük a Business Telecom Nyrt.-t és a Magyar Telekomot is. A BTEL ügyfélszolgálati e-mail címeiről azonban visszajöttek a leveleink, az ügyfélszolgálati telefont pedig, ha ki is csörgött, nem vette fel senki. A Telekom lapzártánkig nem válaszolt a BTEL-lel kapcsolatban feltett kérdéseinkre.

(Magyar Nemzet, 2015. január 6., kedd, 15. oldal)

Évet értékelték a fogyasztóvédők

Egyszerre volt jellemző a hivatal munkájára tavaly a hagyományos hatósági munka, a fogyasztók tájékoztatása és a vállalkozók ösztönzése a tisztességes, a jogszabályoknak megfelelő működésre - értékelt Sente István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megbízott főigazgatója az tavalyi évet az MTI-nek. Megjegyezte, a következetes hatósági fellépés hatására tovább javult a vállalkozói morál az egyes ágazatokban, és pozitív irányba fejlődött a hatóságok és a vállalkozók közötti kapcsolat. Úgy látja, hogy az elmúlt egy esztendő a jogkövető vállalkozók számának növekedése, a jelentős szabálytalanságok számának csökkenése, a hatóságot partnernek tekintő vállalkozói hozzáállás általánossá válása jellemezte. Rámutatott, hogy bár az adatok összegzése még folyamatban van, az már most látszik, hogy csökkent a kifogások száma majdnem minden ágazatban. Sente István felidézte, 2014-ben számos, a fogyasztóvédelem területét érintő jogszabály-módosítás is hatályba lépett, amelyek közül kiemelte a szavatossági és jótállási ügyeket érintő rendeleteket és a fogyasztók jogairól szóló új uniós szabályozást. Fontos változásnak nevezte, hogy az NFH irányítása a Nemzetgazdasági Minisztériumtól a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz került, és létrejött az önálló, a fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkárság az infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkárságon belül. A korábbiakhoz képest szorosabb együttműködés alakult ki a szaktárca és a hatóság között, a konzultációs folyamatokba a helyettes államtitkárság nemcsak a központi főhatóságot, hanem a fővárosi és a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeit is bevonta. A főigazgató hangsúlyozta, hogy a fogyasztóvédelemben 2015-ben is kiemelt helyen szerepelnek az alapvető termékbiztonsági és szezonális vizsgálatok, és azok a területek is a figyelem középpontjában maradnak, amelyek a legtöbb és legsúlyosabb fogyasztói érdeksérelmet okozták az elmúlt években. A hatóság a jövőben nagyobb figyelmet fordít a fogyasztói tájékoztatásra, a tudatosság növelésére, s külön figyelemfelhívó üzeneteket kíván eljuttatni a fogyasztókhöz az egészségtudatosság és a fenntartható fogyasztás témakörében. Az NFH vezetője szerint az idén fontos feladat lesz Magyarország V. számú fogyasztóvédelmi politikájának megalkotása, amelyet a szaktárca a hatóságokkal együttműködve, széles körű társadalmi egyeztetés alapján tervez létrehozni.

(Magyar Nemzet, 2015. január 6., kedd, 15. oldal)

Azért, mert akciós, még jár a csere

Szabadulnának beragadt készleteiktől a boltok, januárban is zajlik az árvadászat

Már karácsony előtt megkezdték szezonális leértékeléseiket az üzletek, hogy ezzel is költésre csábítsák az ajándékvadász vásárlókat. Januárban sem csitul a érdeklődés az alkalmi áron kapható termékek iránt, a szemfüles fogyasztók ugyanis jelentős kedvezményekkel juthatnak hozzá a drágább darabokhoz is. Akad azonban néhány kereskedői trükk, amelyeknél csak hisszük, hogy jó vásárt csináltunk.

THURZÓ KATALIN

Nem eresztik a vásárlókat a kereskedők az ünnepi bevásárlási szezon után sem. A vásárlók egy része tudatosan készül az ilyenkor szokásos téli akciózás időszakára, többen például azért várták a kereskedők leértékeléseit, hogy mostanában költsék el karácsonyi ajándéokra szánt pénzüket. Emellett az elmúlt években népszerűvé vált ajándékutalványok, kuponok beváltása is ekkortájt történik. Sokan az akciós lehetőségekre vadászva abban bíznak, több mindent pakolhatnak a kosarukba, mint az ünnepek előtt, s akár a drágább, márkás darabokhoz is alkalmi áron juthatnak hozzá. A téli akciózás idején elsősorban ruházati termékeket, cipőt, táskát, lakberendezési tárgyakat, továbbá műszaki eszközöket és nagy értékű tartós fogyasztási cikkeket áraznak le a boltok, jellemzően a még tavaly megrendelt, de mostanáig készleten maradt daraboktól igyekeznek megszabadulni az árengedmények révén. - A leértékelésekkel kapcsolatban fontos tudni, hogy az akciós termékekre is ugyanolyan jótállás jár, mint a teljes árúakra, kivéve, ha a termék azért kerül kevesebbe, mert valamilyen hibája van - hívta fel a figyelmet a fő szabályra Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság. Hangsúlyozták, a leértékelések időszakában ugyanazok a szabályok vonatkoznak az utólagos reklamációra, mint ha teljes áron vásároltuk volna a termékeket. Pedig gyakori, hogy a kereskedő nem hajlandó kicserélni az utóbb hibásnak bizonyuló terméket, mert akciósan adta el, és erről már jó előre, a vásárlás időpontjában tájékoztatta a vevőt. Ennek azonban nem szabad bedőlni, a leárazásra hivatkozva ugyanis nem utasíthatják el a panaszkezelést a pénztártól való távozás után sem. A fogyasztóvédők tapasztalatai szerint mégis ebből ered a legtöbb kifogás, mert sokan nem tudják, hogy akkor is reklamálhatnak, ha árengedménnyel jutottak hozzá a termékhez. A szabály az, hogy ha a termék bizonyítottan hibás, a fogyasztó kérheti a kijavítását vagy a cseréjét, másodsorban a vételár leszállítását vagy a teljes ár visszatérítését - akkor, is ha online áruházban vásárolta az árut. Ez abban az esetben is így van, ha a termékhez akcióval, olcsóbban jutott hozzá. Azonban minden esetben szükséges a nyugta, illetve számla bemutatása, amelyet a vásárláskor a kereskedő köteles a termékkel együtt átadni. Annak sem kell bedőlni, amikor a boltos arra hivatkozva utasítja el a cserét, hogy például hiányzik az áru eredeti csomagolása, vagy a csere túl nagy költséggel járna, holott ez a magatartás jogszabályba ütközik. Jellemző trükkje a kereskedőknek, hogy a szezonálisan meghirdetett akciós portékák közé néhány tavalyi vagy az előtti darabot is becsempésznek, és olyan termékeket próbálnak így eladni, amelyek a korábbi kiadások során a nyakukon maradtak. Nem érdemes tehát csak a kedvezményes ár alapján dönteni, az akcióvadász vásárló jól teszi, ha több üzletben körülnéz, mire egy-egy darab mellett dönt. Az is jellemző módja a kifejezetten a leértékelésre érzékeny vevők csábításának, hogy a boltok az akciós időszak előtt megemelik a termék eredeti árát, hogy végül nagyobbnak tűnjön a kedvezmény, és a vásárló kihagyhatatlannak érezze a vételt.

(Magyar Nemzet, 2015. január 6., kedd, 15. oldal)

Lesújtott a CIG-re a versenytanács

A Gazdasági Versenyhivatal 22,64 millió forintba büntette a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-t a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt - közölte hétfőn piaczarás után a társaság. Az indoklás szerint a CIG egy 2010 és 2011 között pár hónapig tevékenykedő biztosításközvetítő partnere tisztességtelen, továbbá a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított. A közlemény hangsúlyozza, hogy a társaság az érintett biztosításközvetítő szerződését 2011. március 7-én azonnali hatállyal felmondta, vizsgálják ugyanakkor a versenytanács határozatával szembeni jogorvoslat lehetőségét.

(Napi Gazdaság, 2015. január 6., kedd, 10. oldal)

Fogyasztóbarát települések

A „Fogyasztóbarát Település” címet az a helység kaphatja meg, ahol intézkedésekkel javítják a fogyasztók helyzetének javítását, és így élhetőbbé teszik a várost. A díjnyertes helyeken jellemzően kevesebb a bírságolás, és több olyan vállalkozás is van, mely példamutatásával a pozitív listára kerül. Ilyen település már Miskolc, Eger, Szolnok, Kaposvár és Pécs is.

(24 Óra, Békés Megyei Hírlap, Heves Megyei Hírlap, Petőfi Népe, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Új Dunántúli Napló, Új Néplap, 2015. január 5., hétfő, 11. oldal)

Ajándékcseré: nem kötelező, de...

Nagykanizsa, Zalaegerszeg - Ha nosztalgiából még a fa alatt van az ajándék, már hullik rá a tűlevél, de biztosan tetszett, megfelelt.

De mi van azzal, amiről a szentestén történt rituális csomagbontás után kiderült, hogy valami miatt nem jó. És nem feltétlenül hibás termékről van szó, inkább úgy kell érteni: nem megfelelő. Már volt belőle, így felesleges, nem tetszik a színe, túl kicsi, vagy a szükségesnél nagyobb méretű. Ilyenkor praktikus fogja az ember a holmit, és irány a bolt, hátha kicserélik.

Karácsony óta a kereskedelembe eltelt már vagy öt munkanap, megkérdeztük, szükség volt-e cserékre, s ha a vásárló kérését teljesítették, milyen feltételekkel.

Szakály Istvánné a lakástextil üzletben elmondta, megismerik az áruikat, különösebb feltételek nélkül is kicserélték másra, ha kérték.

Előzetesen a fogyasztóvédelem illetékesénél érdeklődtünk, s mint dr. Molnár Sándor igazgató elmondta, bizony nem kötelező a csere, de a legtöbben mégis megteszik.

– A kereskedő csak abban az esetben köteles kicserélni egy terméket, ha hibás teljesítés történt. Ha olyan dolgot vásárolt valaki, ami nem tetszik, például az ajándék ing színe, nem megfelelő a mérete, de a termék hibátlan, a kereskedő nem köteles kicserélni. Egyébként ennek ellenére a legtöbb boltban cserélnek, hiszen ez marketing szempontból is jó az üzletnek, mert ha elégedetten megy el onnan a vevő, joggal feltételezhető, hogy máskor is visszatér – mondta érdeklődésünkre dr. Molnár Sándor, a Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének igazgatója.

Hozzátette, például van, ahol előre közlik, hogy mennyi ideig cserélik a nem megfelelő, de hibátlan árut. A körütekintő vásárló előzetesen akár a blokk hátuljára is ráírathatja ezt vásárláskor.

A hibás termék esete teljesen más, három napon belül kötelező cserélni, illetve visszavenni, de ezen már túl vagyunk, most már csak a garanciális igényeket lehet érvényesíteni, ha a termékhez kapcsolódtak ilyenek.

Szombaton délelőtt alig volt forgalom a zalaegerszegi üzletekben. A Kazinczy téren levő lakástextil boltban Szakály Istvánné eladó a karácsony előtti forgalmat sem dicsérte.

– Az utóbbi három-négy évben kicsi a forgalmunk, a gazdasági növekedést nem vesszük észre. Egy évközi átlagos hónapnak kellene olyan forgalmúnak lenni, mint ami most volt év végén. A vásárlóink ágyneműt, törölközőket, plédeket vettek, ezeket a termékeket inkább az idősebbek veszik ajándékként. Volt cserénk is, ágynemű garnitúrát hoztak vissza a megajándékozottak. Kicseréltük, de mi pénzt is visszaadunk. Nem szabunk semmilyen határidőt, még a blokkot sem szoktuk elkérni, csak hibátlan, megfelelő állapotban kell lenni az árunak. Tudja, mi megismerjük az árunkat, aminek kilencven százaléka magyar termék. Szeretnénk megtartani a meglévő vevőinket – mondta e tolerancia okaként Szakály Istvánné.

A szomszédos Divat Box ruházati üzletben Kiss Miklósné tulajdonos üzletvezetővel találkoztunk szombaton délelőtt.

– Mivel a mi esetünkben egy harminckét éves üzletről van szó, és folyamatosan itt működünk ezen a helyen, létezik egy kialakult vevőkörünk. Mindig felhívjuk a figyelmet a csere lehetőségére, nálunk mindig mindent ki lehet cserélni. Erre általában az akciók előtt kerítünk sort, most például január 7-ig tart a csere lehetőség. Ehhez természetesen szükség van a blokkra, és a termék azonosítására alkalmas függő címkére. Most is volt rá példa. Elsősorban méretbeli probléma miatt kértek cserét, és mindenkinek sikerült megtalálnia a megfelelő árut – közölte Kiss Miklósné.

– Az egyik nagykanizsai műszaki áruházban karácsonykor a legtöbben, az előző évhez hasonlóan televíziót, laptopot, táblagépet és játékkonzolokat vásároltak. Most nem az olcsóság, sokkal inkább a minőség dominált, ami viszont sokkal magasabb árkategóriát jelentett.

Kuczko Szabolcs értékesítő és Horváth Szilárd a tavalyi év slágertermékei között. A lakásba nem passzoló termékek vagy a nem működő berendezések ebben az üzletben még szerdáig visszaválthatók.

Az üzletvezető, Gál Csaba szerint a tavalyi labdarúgó világbajnokság miatt sokak már az év közben beszerezték a televíziókat, így nem mindenkinél okozott felhőtlen örömet az ajándék. Bár az üzletvezető úgy vette észre az idén a vásárlók elég jól felmérték családtagjaik igényeit, hiszen az előző évekhez viszonyítva jóval kevesebb árut vittek vissza.

– Általában akkor merül fel a probléma, ha a lakásberendezéshez nem passzol a forma vagy a szín, de legtöbbször pusztán nem működik a berendezés – folytatta Gál Csaba. – Ennek oka a tömegtermelésben rejlik, hiszen a gyárakban a minőség-ellenőrzés nem minden esetben precíz. Erről természetesen a kereskedők és az ügyfelek sem tehetnek. Ilyenkor kicseréljük a készüléket, de lehetőség van arra is, hogy ugyanabban az árkategóriában másik gyártó termékét válasszák.

A kereskedő találkozott olyan vásárlóval is, aki kávéfőzőt vitt vissza és némi ráfizetéssel ugyan, de televízióval távozott. A játékkonzolokat, táblagépeket jórészt gyermekek vagy fiatalok kapták ajándékba, általában a színárnyalatban fogtak mellé a hozzátartozók.

Aki karácsonykor nem vitte vissza a nem kívánt terméket, annak egy jó hír: szerdáig még becserélheti vagy levásárolhatja annak ellenértékét.

<http://zaol.hu/hirek/ajandekcsere-nem-kotelezo-de-1670121>

(zalaihirlap.hu, 2015. január 5., hétfő)

Tévhit az ünnepi panaszkezelésben

Az ünnepi extra forgalom, a kapkodva, rohanva vásárló emberek tömege, és persze az, hogy a legtöbben nem saját maguk, hanem mások számára szereznek be termékeket, értelemszerűen magával vonja a reklamációknak és egyéb utólagos kérések számának a növekedését is.

Miközben a fogyasztókat védő, illetve a panaszkezelés folyamatát szabályozó előírások sokat változtak az elmúlt években mind a hagyományos, mind az online értékesítést tekintve, sok kereskedő - ismeret hiányában, vagy csak megszokásból - még mindig a korábbi sémák szerint jár el ezekben az ügyekben. Ez pedig nem csak azért aggályos, mert büntetést vonhat maga után, hanem azért is, mert a vásárlók egyre tájékozottabbak a jogaikat illetően, és ha rosszhiszeműséget feltételeznek az eladó fél magatartása mögött, akkor könnyen elpártolhatnak tőle. Sőt, mi több, ezt

még közzé is tehetik a közösségi csatornák segítségével ismerőseik, az online értékelő oldalak révén pedig akár a jövőbeni érdeklődő ügyfelek körében is. Az ár, illetve akciók feltüntetése

Minél nagyobb a cikkelem szám, annál több problémát okozhat a megfelelő árfeltüntetés a kereskedő részére. Különösen igaz ez a téli szezonális termékekre, amelyeknek nincs megszokott polchelyük, viszont nagy mennyiségben és sokféleségben jelennek meg az üzletben, gyakran ömlesztett kihelyezésbe kényszerülve, kosarakban, vagy a polcvégeken. Ez azonban nem mentesíti a kereskedőt a megfelelő árfeltüntetési kötelezettsége alól. Tehát itt éppúgy, mint a polcsoron egyértelműen és könnyen azonosíthatóan kell kiírni az árakat, egység és darabárral együtt.

Hiába kerül a pezsgő szilveszterkor a hűtőpultba, meg a kassza mellé is, figyelmet kell fordítani rá, hogy ugyan az az ár szerepeljen rajta, mint a polcnál. A szabály ugyanis egyértelműen kimondja: több eladási ár egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár felszámítására. Ez érvényes akkor is, ha kint maradt az előző heti akciós kiírás, de a pénztárnál a vonalkód leolvasáskor már a magasabb ár jelenik meg. Mindig a vevőnek van igaza?

Nem, természetesen nem mindig. Az egyik leggyakoribb ünnepek utáni fogyasztói panasz kezelésére például, miszerint a megajándékozottnak nem tetszett az ajándék, de a kereskedő mégsem hajlandó - színben, méretben, fazonban, vagy típusban - becserélni azt, semmilyen szabály sem kötelezi a hagyományos üzletet. Persze nem tiltja semmi, hogy a nem tetsző cikket visszavegyük, hiszen ez a gesztus ösztönözheti az ajándékot vásárlókat, de nem is előírás. A legjobb, amit a kereskedő tehet e tekintetben, ha már az ünnepi szezon elején jól láthatóan kiírja az álláspontját, például, hogy hajlandóságot mutat-e a karácsony utáni szín/méret miatti becserélésre, vagy engedi levásárolni a termék árát, de csak ha az bontatlan, vagy eredeti csomagolásban érkezik vissza. A reklamációra vonatkozó transzparenszek egyébként is segíthetik a boltos és a vevők közötti kommunikációt, ezekből azonban számos törvényellenességgel találkozhatunk az üzletekben. Melyek ezek közül a leggyakoribbak?

Akciós terméket nem veszünk vissza/nem cserélünk!

Valójában, ha az akciós termék meghibásodik, pontosan ugyanazok a szavatossági és jótállási jogok illetik meg a fogyasztót, mint a nem kedvezményes áruk esetében. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a leértékelés éppen a termék hibája miatt történt, ezt a fogyasztóval egyértelműen közöltük is, és pont emiatt az értékcsökkenés miatt reklamál. De ha emellett másik probléma merül fel, vagy olyan rejtett hibáról van szó, amit a vevő észre sem vett (mondjuk a kabát belső bélése volt elszakadva, és erre nem lett felhívva a figyelme), már akkor is jogosan lép fel.

Terméket csak az eredeti és/vagy bontatlan csomagolásban veszünk vissza!

Mindkét feltétel jogsértő, a vásárolt áru hibája esetén a kereskedőnek csomagolás hiányában is kezelni kell a problémákat.

A garancia intézését csak számlával és jótállási jeggyel rendelkező termékeknél intézünk!

Valójában a blokk, vagy a jótállás jegy a másik nélkül is elégséges a probléma kivizsgálására, ha egyértelműen kiderül belőle a vásárlás ténye és ideje. Lényeges, hogy a garanciális papírokat a kereskedő kötelessége odaadnia a vevőnek, azt neki külön kérnie nem kell!

Meghibásodás esetén forduljanak a jótállási jegyen feltüntetett szakszervizekhez!

Fontos tudni, hogy az üzlet akkor is köteles a minőségi kifogást intézni, ha a jótállási jegyen a javító szolgálat is fel van tüntetve, de a fogyasztó a kereskedőhöz fordul. Ne tanúsítsunk félrevezető kereskedői magatartást

Gyakori, hogy a vevők az ünnepek után visszahozzák a megvásárolt terméket, azzal, hogy hibás, de a kereskedő már első ránézésre, illetve az elbeszélgetés alapján sejtje: a fogyasztó nem helyesen használta azt. Ha a probléma a nem rendeltetésszerű használatból ered, akkor az eladó fél jogosan elutasíthatja a termék cseréjét, vagy javítását. Nem szabad azonban elfelejteni, hogy jótállási jeggyel nem rendelkező termékeknél 6 hónapig, garanciális áruknál pedig 1 évig a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy az eladott cikk nem volt eleve hibás. Ha ezt nem tudja megtenni, akkor - természetesen a kötelező jegyzőkönyv felvétele után, amelyet szóbeli, telefonos, sőt skype-os panasznál is meg kell írni - a vásárlónak érvényesíteni kell a jogait.

A nem garanciális termékek esetében az úgynevezett szavatossági jogok érvényesek, amelyek szerint már az első körben a vevő választhat: javítást, vagy cserét kér. Ez utóbbira csak akkor mondhat nemet az eladó fél, ha a javítás minimális költséggel elvégezhető, illetve ha nincs azonos

terméke. Ebben az esetben viszont a vevő árleszállítást igényelhet, vagy komolyabb probléma esetén visszakérheti a vételárat.

Amennyiben a biztosítani kívánt szavatossági jog a vásárló igényétől eltér, azt az értékesítőnek meg kell indokolni a jegyzőkönyvben. (Ha azonnal nem tud válaszolni, az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót)

Elterjedt gyakorlat, hogy a kereskedő levásárlást ajánl fel a hibás áru értékében, azonban ennek semmilyen törvényi alapja sincsen, vagyis nem jogszerű.

A kötelező jótállás körébe tartozó cikkeknel (melyeket a 151/2003. kormányrendelet mellékletében találunk) a garanciális idő minimum 1 év, és ettől, illetve az előírt szabályoktól negatív irányba az önként vállalt jótállásnál sem lehet eltérni. Vagyis 6 hónapos garanciát nem lehet a vevőknek felkínálni.

A kötelező jótállással rendelkező árukra vonatkozik a közismert 3 napos szabály: ezen belül a forgalmazó köteles kicserélni a terméket, ha a hiba akadályozza a rendeltetésszerű használatot. A későbbiekben pedig a garancia vagy a szavatossággal azonos - kijavítást, kicserélést, árleszállítást, elállást -, vagy még kedvezőbb lehetőségeket tartalmaz.

Online 1x1

Ha kereskedésünk az interneten működik, vagy van online shop része is, jó ha tudjuk, hogy a fenti szabályok mellett még egy komoly kötelezettség terhel minket: a 14 napos, indoklás nélküli elállás biztosítása.

Ezt egy ideje kormányrendelet (45/2014.) szabályozza az úgynevezett üzleten kívül kötött termékértékesítés, vagy szolgáltatás körében, a hazai cégekre vonatkozóan. Ennek értelmében tehát a vásárló 2 hétig meggondolhatja magát, akár közvetlenül a megrendelés után, akár akkor, amikor ténylegesen a kezébe kapja, megtekinti és kipróbálja az árut. Erről - és természetesen az egyéb cég és panaszkezelési adatokról - a vásárlókat a weblapon egyértelműen tájékoztatni kell, mert amennyiben ez hiányzik, az elállási időszak 1 évre (!) bővíthet.

Ha a fogyasztó jelezte visszalépési szándékát, a kereskedőnek 14 napon belül vissza kell térítenie a vételár az eredeti szállítási és minden járulékos költséggel együtt, ugyanazon a csatornán, ahol azt ő eredetileg megkapta. Ezzel egy időben a vevőnek vissza kell küldenie a terméket, méghozzá a saját költségén, kivéve, ha speciális fuvar igénylő termékről van szó. Az eladó félnek azonban joga van visszatartania addig a vételár visszafizetését, amíg a termék meg nem érkezett hozzá, vagy annak elküldését a vásárló nem igazolta.

Mindez persze nem azt jelenti, hogy a félig elhasznált cikkeket, vagy már letöltött és alkalmazott szolgáltatásokat vissza lehet adni. Az előírás pontosan megszabja, hogy milyen esetekben egyáltalán nem (többek között gyorsan romló élelmiszerek, ételrendelés, koncertjegy, hotelszoba, illetve repülőjegy-foglalás, vagy fogadás), illetve megkezdett használat esetén milyen mértékben kell a vállalkozásnak megtérítenie a vételárat.

Hogyan ellenőrizhetjük a veszélyes termékeket (például játék, izzósor, szilveszteri cikkek)? Ha a külső jegyek és a dokumentumok alapján nem tudjuk egyértelműen beazonosítani, hogy a beszerezni kívánt termék veszélyes-e, akkor az Nemzeti Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség honlapján (www.nfh.hu), a nyitóoldalon található veszélyes termékkereső program segítségével is ellenőrizhetjük a hazánkban, illetve az EU-ban feketelistára került termékeket.

Mi az, ami feltétlen legyen az üzletben a panaszok kezeléséhez? Ellenőrző mérleg (a tömege értékesített termékek esetén van rá szükség, de nem a panaszkezelésben van szerepe, hanem a jogszerű tevékenység végzésének feltétele) Jól látható és könnyen hozzáférhető helyen, hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyve. Ha az üzlet kitelepülést végez: jól látható helyen feltüntetve a cég neve, székhelye, valamint az üzlet címe, illetve telefonszám, web- és email cím, amelyen a panaszkezelés folyhat.

http://www.elelmiszer.hu/cikk/tevhitek_es_jogsertesek_az_unnepi_panaszkezelesben

([elelmiszer.hu](http://www.elelmiszer.hu), 2015. január 5., hétfő)

A nagy médiaüzletek éve volt 2014

Jelentős mozgás jellemezte tavaly a médiapiacot, több kiadó is új tulajdonoshoz került, és olyan is volt, amely egy év alatt kétszer is gazdát cserélt.

Diószegi József

A reklámpiac alig mozdult az elmúlt évben, de a tulajdonosi körökben számos változás történt a média világában. A folyamat még 2013 végén kezdődött, amikor december 23-án bejelentették, hogy a német ProSiebenSat.1 médiavállalat százszázalékos menedzsmentkivásárlási tranzakció révén magyar tulajdonosnak – a TV-HU1 Kft.- nek és a TV-CEE1 Kft.-nek – adta el a TV2-t is üzemeltető MTM-SBS Zrt.-t. Az országos kereskedelmi csatornát és a portfóliójába tartozó három kábelcsatornát Simon Zsolt, a TV2 vezérigazgatója és Yvonne Dederick gazdasági igazgató közösen vették meg. Az év közepén azt hozták nyilvánosságra, hogy egy pénzügyi befektető, a Centrál Group vásárolta meg a Sanoma Media Budapest Zrt.-t. A részletekről itt sem lehetett sokat tudni, de az kiszivárgott, hogy a Varga Zoltán vezette cég túl akar majd adni egyes termékeken. Ennek első jele, hogy a Ringier Axel Springer Media AG szeptemberben megállapodást írt alá Magyarország vezető állásközvetítő portálja, a Profession.hu megvásárlásáról a Centrál Csoporttal. Az akvizícióval a Ringier Axel Springer Media AG digitális portfólióját erősíti. A Profession. hu 489 ezer egyedi felhasználóval Magyarország vezető online állásközvetítő portálja, amelyet 2002-ben alapítottak, majd 2005-ben a Sanoma vásárolta meg. A profession. hu vevője pedig az a Ringier Axel Springer Media, amelynek magyarországi érdekeltsége hosszas vajúdas után született meg. A svájci Ringier és a német Axel Springer ugyanis korábban fuzionált, de a Gazdasági Versenyhivatal – egy korábbi sikertelen próbálkozás után – csak 2014 júliusában engedélyezte a Ringier–Axel Springer fúziót és a Vienna Capital Partners (VCP) médiaportfóliójának létrejöttét. A Ringier–Axel cég többek között a Blikket adja ki, miközben a VCP-hez került például több vidéki napilap, a Nemzeti Sport, a Világgazdaság, és a Népszabadságban is meghatározó tulajdonos lett a VCP. Tavaly október elsejével aztán létrejött a Mediaworks Kft., a VCP leányvállalata. A piaci mozgások az év további részében is folytatódtak, a HVG októberben jelentette be, hogy a német Funke csoporttól a HVG Kiadó Zrt. 75 százalékos üzletrésze is a Szerkesztőségi Vagyonkezelő Zrt.-hez kerül. Így a sajtómunkások cége lesz a HVG és csatolt részei kizárólagos tulajdonosa. Novemberben pedig azt hozták nyilvánosságra, hogy a Project029 Media and Communications Kft., korábbi nevén IDG Hungary Kft. megvásárolta a Central Média csoport televíziós üzletágát. Akkor azt is közölték, hogy a Story4 2014-ben közel 36 százalékkal növelte közönségarányát, 2015-ben pedig a Story5 fejlesztésén a sor, amelynek érdekében stratégiai megállapodást kötöttek a világ vezető telenovella-gyártójával, a Televisával. Emellett a Project029 célja, hogy televíziós portfóliójukat bővítsék. A társaság képviseli az amerikai Scripps Network csatornáit, a Travel Channelt, a Food Networköt és Fine Livinget, ahogy korábbi megállapodás szerint az SPI FilmBox csatornáit is. (A profession.hu mellett a Story csatornák egy éven belül kétszer is tulajdonost cseréltek). Az év végén pedig arról számolt be a Marketing & Média, hogy több forrásból is úgy értesültek: előrehaladott tárgyalások folyhatnak a magyarországi Viasat eladásáról. A skandináv Modern Times Group (MTG) tulajdonában lévő Viasat Hungária Zrt.- hez tartozik a Viasat3, a Viasat6, valamint a Viasat Explore, Viasat History, Viasat Nature tematikus csatornák hazai képviselete. A Marketing & Média szerint a Viasat csatornákra a legnagyobb eséllyel a Viacom pályázik. A cég portfóliójába tökéletesen illeszkednének a Viasat csatornák, hiszen a Viacom olyan televíziókkal van jelen a magyar piacon, mint a Comedy Central, a Nickelodeon, a MTV, a Paramount Channel, vagy éppen a VIVA.

(Napi Gazdaság, 2015. január 7., szerda, 15. oldal)

Piramiselv

Jelentős, 22,64 millió forintos bírságot szabott ki a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-re –közölte a GVH. A cég és a függő ügynökeként tevékenykedő Reál-Team Network Kft. piramiselvre épülő eladásösztönző rendszert működtetett, és megtévesztő tájékoztatásokat tett közzé munkavégzési lehetőség ígéretével.

(HE)

(Magyar Hírlap, 2015. január 7., szerda, 9. oldal)

Betartják az 5 percet

Ügyfélszolgálatok. Teszteltük: a többség betartja az előírásokat
Jogsabály. Öt percen belül kapcsolni kell egy ügyintézőt
Panaszok. Egy ügy sem jutott még el bírság kiszabásáig

A várakoztató gumizenék világából kiutat jelentett az a jogszabály, melynek értelmében a hívás indításától számított öt percen belül ügyintézőt kell kapcsolniuk a szolgáltatóknak. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál (NFH) arról érdeklődtünk, pontosan hogyan kell értelmeznünk az előírást, közben pedig rendületlenül telefonáltunk is.

Bejelentésre vizsgálódnak

Az ügyintézésnek állandó eleme a hangos menüben való bolyongás, kettős keresztekkel tarkítva. Kérdéses tehát, vajon mikortól ketyeg az öt perc: a hívás kezdetétől, vagy a megfelelő menüpont kiválasztásától? Perger Mónika, az NFH sajtóreferense elmondta: az öt perc onnantól számít, amikor a telefonkapcsolat sikeresen létrejött. Kérdeztük arról is, mennyire tartják bonyolultnak azokat a menürendszereket, melyekben mindenki bolyongott már – tájékoztatása szerint ez nem tartozik az NFH hatáskörébe, de a szolgáltatóknak érdekük, hogy logikusan építsék fel ezeket. Az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatosan panaszbejelentések alapján indíthat vizsgálatot az NFH. – Egyedi ügyekben alakulhat ki olyan helyzet, melyben a hívásvárakoztatás indokolatlanul elhúzódik. Minden egyes ügyben külön vizsgálat tárgya, hogy az ésszerű várakozási idő kialakítása érdekében a szolgáltató minden tőle telhetőt megtett-e. Természetesen témavizsgálat keretében is foglalkozik a hatóság a témakörrel – tudtuk meg Perger Mónikától. Másodfokon egyelőre egyetlen ügy sem jutott bírság kiszabásáig.

Egy negatív rekord

Pesszimizmán vágtunk neki a tesztnek, tapasztalataink mégis pozitívak lettek. A Magyar Postánál mindössze két és fél perc alatt kerültünk ügyintézőhöz, aki hét percen belül nemcsak tájékoztatott bennünket, de panasz rögzítése is belefért a hívásba, így hát teljesen elégedetten tettük le a telefont. Így a következő hívásnál emeltük a tétet: a Sprinter futárszolgálatot választottuk, amely tavaly december elején sokszor nem is volt kapcsolható, vagy öt perc várakoztatás után öt hívásból négyszer „hívása fontos nekünk, ismételje meg később” felkiáltással bontotta a vonalat. Mindezek után az, hogy 20 másodperc múlva már élő embert hallottunk a vonalban, vaskos meglepetés volt. Fellelkesedve a Magyar Telekomnál folytattuk, hogy egyetlen igazán negatív tapasztalatunkat is begyűjtsük: nem kevesebb, mint 12 és fél perc után hallottunk élő szót, ebből bő tíz perc többféle gumizene meghallgatásával telt el. Üdítő volt ezután, hogy a BKK ügyfélszolgálati vonalán egy perc alatt sikerült a MOL Bubival kapcsolatosan ügyintézőhöz jutnunk.

Kijátszható rendszer

A közműszolgáltatók vonalai megpróbáltatások elé állítják a telefonálót tapasztalataink szerint, de még így is teljesíteni tudják a szabályt. Van, ahol ugyanis külön telefonszám van mérőállás-bejelentésre, illetve általános ügyintézésre, ami kis zavart okozhat, ráadásul internetes oldaluk reklámozásával nyitják a hívást, és még ügyfél-azonosítót is kérnek, ami bizonyos esetekben fölösleges, ráadásul nincs is mindig az embernél. Ha viszont nem űjtük be az azonosítót, némi

várakozás után mégis ügyintézőnél köthetünk ki a Főgáznál. Mindössze két percbe telt ez, a kívánt információt is megkaptuk kevesebb mint öt perc alatt. Az Elmúnél a kapcsoláshoz három perc volt szükséges, és itt is gyorsan segítséget kaptunk a felkészült ügyfélszolgálatostól. Hívtuk még a NAV-ot is, ahol mindössze másfél perc várakozás után fel tudtuk tenni kérdéseinket.

Krezinger Szonja

Tapasztalatok

Hívásindításkor legtöbbször elhangzik, hogy a beszélgetést rögzítik és tárolják, ami fontos információ, de ezenkívül sok az irreleváns szöveg is.

A menüpontok sokszor nem adnak elegendő információt az eligazodáshoz. A 0-ás gomb sok esetben ügyintézőhöz visz.

Egyes szolgáltatók az interneten is közzéteszik ügyfélszolgálati menürendszerüket.

(Metropol, 2015. január 7., szerda, 1+2. oldal)

Reklámadó: még mindig sok a bizonytalanság

Nagy a bizonytalanság a reklámadó körül, számos kérdést tesznek fel az ügyfelek a témával kapcsolatban – mondta el az mmonline.hu-nak adott interjújában dr. Hatházi Vera, a reklamjog.hu oldalt megalkotó dr. Hatházi Vera Ügyvédi Iroda alapítója. A reklámjogra szakosodott iroda vezetője többek között beszél arról, hogy milyen problémával keresik meg őket leggyakrabban, illetve mi a helyzet a saját reklámokkal.

- Miért gondolták úgy, hogy van létjogosultsága egy olyan oldal elindításának, mint a reklamjog.hu?

- Több mint tíz éve foglalkozom reklámjoggal, számos reklámügynökség, illetve az ő megbízóik találhatóak az ügyfeleink között. Azzal szembesültünk, hogy napi szinten visszatérő kérdésekkel találkozunk, ugyanazokat a felvetéseket fogalmazták meg a partnereink. Rá kellett ébrednünk, hogy ezeknek a dolgoknak sehol nem tudnak utánanézni, nincs egy adatbázis, könyv, gyűjtemény, ahonnan válaszokat kaphatnának. Sőt, nem csak nálunk ez a helyzet, de az egész Európai Unióban. Ez adta az ötletet, hogy készítsünk egy olyan felületet, ahol a leggyakoribb, illetve legaktuálisabb kérdésekre válaszokat találhatóak.

- Melyek voltak a leggyakrabban visszatérő kérdések?

- Az elmúlt időszakban a legtöbb kérdést az adatkezeléssel kapcsolatban teszik fel az ügyfeleink. Akár az új weboldalukra készülő ÁSZF, akár egy regisztrációval járó kampány, akár csak adatgyűjtés során számos tényezőt kell mérlegelni. Ráadásul ez a terület szorosan összefügg a **fogyasztó**védelemmel, ami még bonyolultabbá teszi a kérdést.

- A reklámjog kapcsán az elmúlt hónapokban a legaktuálisabb téma itthon egyértelműen a reklámadó bevezetése. Hogyan viszonyulnak az új jogszabályhoz az érintettek?

- Napi szinten kapunk kérdéseket a reklámadóval kapcsolatban az ügyfeleinktől, amelyeket próbálunk sorban megválaszolni. Azonban a helyzet időnként nem egyértelmű, és nekünk is állásfoglalást kell kérnünk a Nemzetgazdasági Minisztériumtól illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivaltaltól. Eddig két kérdéskörben kaptunk választ, az egyik, hogy milyen esetekben minősül egy reklámügynökség a reklámadó szempontjából "reklám közzététel megrendelőjének", míg a másik, hogy az egyes weboldalak üzemeltetői minősülnek-e reklám közzétevőnek vagy azon

szervezetek, akik kihelyezik a reklámokat az adott weboldalakra. Az látszik, hogy nagy a bizonytalanság a nyilatkoztatás kapcsán, rengeteg kérdést kaptunk erről is.

- Mi a helyzet a nagy FMCG cégek, vagy a kereskedők saját reklámjaival? Úgy tudom, ezen a területen is nagy a bizonytalanság, ráadásul éves szinten sokmilliárd forintot költenek el erre is a hazai vállalkozások.

- A reklámadóról szóló törvény szerinti, Magyarországon végzett reklámmegjelenések (például szabadtéri reklámhordozón, járművön, nyomtatott anyagon vagy az interneten közzétett reklámok) a reklámadó hatálya alá tartoznak abban az esetben is, ha ezek a reklámok a közzétevő saját reklámjának minősülnek. Vagyis ha valaki saját maga is gyártja le az adott reklámhordozót, akkor is fizetnie kell a reklámadót feltéve, hogy egy év alatt eléri az ötszázmillió forintos határt a reklám közzétételével kapcsolatban közvetlenül felmerült költség. Hadd említsek egy példát: ha egy cég konferenciát szervez és arra készít molinókat, plakátokat, stb., ezek költsége is beleszámít az adóba. De ugyanez a helyzet a nagy fesztiválokon a vállalati standokon megjelenő látványelemekkel, vagy éppen az áruházak eladótereiben végzett promócióval.

Érdekesség, hogy mivel a nyomott megoldásokra vonatkozik a jogszabály, a hímzéssel készült reklámtárgyak például elvileg nem tartoznak hatálya alá. Emellett a szóban elhangzó üzeneteket sem tekinti a törvény a reklámadó alá tartozónak, vagyis a telefonon keresztül történő telemarketing után nem kell fizetni.

http://www.mmonline.hu/cikk/reklamado_meg_mindig_sok_a

(mmonline.hu, 2015. január 6., kedd)

Millió bírság a karbonpénzt kínáló cégnek

HORVÁTH ATTILA

Egymillió forintra bírságolta a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az Első Magyar Karbongazdálkodási Kft.-t. Indoklásuk szerint a cég megtévesztő tájékoztatást adott tevékenységének népszerűsítése során, megalapozatlanul ígérte partnereinek, hogy az általuk vállalt talaj-előkészítési, utánpótlási gyakorlat megvalósításához kapcsolódó többletköltségek ellentételezésére rendelkezik a megfelelő pénzügyi fedezettel. Az Első Magyar Karbongazdálkodási Kft. által szervezett tevékenység lényege, hogy a fenntartható mezőgazdasági technológia alkalmazásán túl a cég által kínált program megvalósítása révén csökkentett üvegházhatásúgáz-kibocsátás piacosítható, azaz karbonkreditek formájában eladható. A GVH szerint a cég 2013 januárja és augusztusa között egyáltalán nem jelezte a partnereinek, hogy az állami piacon szükséges támogató nyilatkozat - amit a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium ad ki - nem teszi alkalmassá kibocsátáscsökkentési egységek létrehozására, hitelesítésére, megvételére, illetve átadására. Ezenkívül az Első Magyar Karbongazdálkodási Kft. elhallgatta, hogy nem rendelkezett az üzlethez szükséges jóváhagyó nyilatkozattal, pedig a program enélkül nem működhetett volna. A GVH súlyosbító körülményként értékelte többek között azt, hogy a cég partnerei nehezen tudtak információkat gyűjteni akár az államközi, akár az önkéntes kvótapiac működésével kapcsolatban. A versenyhivatal a bírság kiszabásakor az Első Magyar Karbongazdálkodási Kft. 2013. évi nettó árbevételéből indult ki, enyhítő körülményként értékelték, hogy a karbonprogram környezetvédelmi célokat szolgál.

(Magyar Nemzet, 2015. január 8., csütörtök, 13. oldal)

Vásárolj okosan! - Ez már a leárazások ideje

Alig volt időnk arra, hogy kiheverjük a karácsonyi vásárlási lázat, már itt is van az ünnepek utáni leárazás, amire rengetegen vártak.

Az ünnepek után a legtöbb üzlet kirakata jelentős árkedvezményekkel csábítja a vásárlók hadát. A január kétségkívül az akciók és leárazások hónapja, az üzletek kínálta árkedvezményeknek köszönhetően ilyenkor akár különlegességekhez is hozzá lehet jutni jutányos áron. Nem árt azonban ésszel vásárolni ebben az időszakban, és most is csak arra költeni, amire valóban szükség van. A leárazások alkalmával ugyanis könnyen kicsúszhat a keltetésnél több pénz is a pénztárcánkba, ha nem figyelünk oda. Ennek elkerülése érdekében először is el kell dönteni, hogy mely üzletet szeretnénk felkeresni, és a tervhez tartani is kell magunkat. Amellett, hogy időt is spórolunk ezzel, a gardróbunkat sem terheljük túl.

További vásárlást szabályozó cselekedet lehet az is, ha csak bizonyos összeget teszünk a pénztárcánkba – a többit pedig szépen otthon lehet hagyni a bankkártyával együtt.

Hábetler Zoltán, az egyik főtéri divatcipőüzlet tulajdonosa elmondta, hogy minden év januárjában akciósan kínálják az előző őszi, téli kollekció termékeit.

– Ilyenkor kedvező áron lehet hozzájutni a legdivatosabb lábbelikhez. Igaz, hogy ilyenkor már mérethiányosak a modellek, de 30-70 százalék kedvezménnyel is hozzá lehet jutni egy olasz bőrcsizmához. A vásárlók számán is észre lehet venni, hogy szezonvégi kiárusítás van nálunk. Sokan persze már tudják, hogy mikor érdemes jönni, de valóban rengetegen próbálják kihasználni ezt a lehetőséget. A határ mellől, valamint a környező településeken pihenő külföldiek is gyakran ellátogatnak hozzánk. Ma például már orosz vásárlónk is volt. A leárazás általában a készlet erejéig tart, de legkésőbb a tavaszi modellek megérkezéséig. Ilyen problémánk szerencsére nincsen, mert a legtöbbször nem maradnak meg termékek a kiárusítást követően – mondta el Hábetler Zoltán.

Borbély Gábor szinte már mindent beszerezett, amire szüksége volt, így elsősorban csak nézelődni érkezett a szombathelyi Fő térre.

– Örülök, ha van valahol leárazás, de nem feltétlenül várok rá. Ilyenkor januárban azonban tényleg vannak komoly leértékelések is, amiket érdemes kihasználni. Általában ha megtetszik valami, akkor rögtön megveszem, nem várom, hogy olcsóbb legyen.

Küllös Péter, egy szombathelyi üzlet vezetője elmondta, hogy még nem vágtak bele annyira a leárazásokba, a termékeik fele ugyanis sífelszerelés, aminek most kezdődik csak a szezonja.

– Nálunk elsősorban az őszi és a nem annyira futó termékek vannak jelenleg leárazva. Január végén, február elején viszont szinte már az egész árukészlet akciós lesz. Jellemző erre az időszakra, hogy sokan előre rákérdeznek a leárazás időpontjára. Érezhető ilyenkor az akció ereje, általában 20-50 százalék kedvezményekkel áruljuk ilyenkor a termékeinket – mondta el.

Varjas Judit egyetemi hallgató nem lesi kifejezetten a leárazásokat, de ha talál valamit, akkor könnyebb szívvel áldoz rá pénzt.

– Cipőből, táskából, ruhából és ékszerből sosem elég, ha pedig olcsóbban jutok hozzá, az még jobb.

Kerekes Andrea, egy főtéri divatüzlet tulajdonosa elmondta: egyelőre nem érzi, hogy a leárazások miatt több vásárló érkezne.

– Sokan már karácsony óta várják a kedvezményeket, most viszont még egyáltalán nincs több vásárló. A kedvezmények valószínűleg a készlet erejéig vagy a hónap végéig tartanak majd, amikor megérkezik az új áru. Úgy igyekszünk összeállítani a készletünket, hogy mindenki megtalálja, amit keres, anélkül, hogy az üzlet bazári jelleget öltene. Az emberek többsége nem S-es ruhaméretet hord, a legtöbb üzlettel ellentétben pedig igyekszünk ezt figyelembe venni. A vásárlóink pedig hálásak a speciális kínálatunkért. Sokszor hallani, hogy olyan termékekre nem érvényes a jótállás, amelyeket kedvezményes áron kínálnak. Nem szabad hinni azonban ennek a tévhitnek. A fogyasztóvédelmi törvény szerint a jótállás és az ár között nincs összefüggés: a jótállással és szavatossággal kapcsolatos kötelezettségek alól nem bújhatnak ki a kereskedők, az ezekkel kapcsolatos jogokat akciós termékek esetén is lehet érvényesíteni.

(vasnepe.hu, 2015. január 7., szerda)

A Dunántúlról is kértek segítséget a gyulai VálságPont Irodától

Novemberi elindulása óta rengetegen keresték fel a Mozgáskorlátozottak Dél-alföldi Regionális Egyesülete által működtetett VálságPont Irodát Gyulán. Az igazi dömping azonban csak ezután, a hitelek forintosítása kapcsán várható.

- Már korábban is azt tapasztaltuk, hogy sorstársaink közül rengeteg embert érintenek hitelproblémák. Fontos ugyanakkor megjegyezni, hogy az Esze Tamás utcai Civil Házban megtalálható VálságPont Iroda szolgáltatásait bárki igénybe veheti - nyilatkozta lapunknak a kezdeményezés háttéréről Márton Gábor.

Az egyesület elnöke kiemelte, alapszabályukban egyébként is szerepel a fogyasztóvédelmi tevékenység, így már csak ezért sem állt távol tőlük az ötlet pályázati forrásokkal történő megvalósítása.

- Gyakorlatilag két program fut párhuzamosan. Az első maga a VálságPont, amelynek keretében pénzügyi területen dolgozó szakemberek nyújtanak ingyenes tanácsadást nehéz helyzetbe sodródott magánszemélyeknek - ecsetelte Márton Gábor. A Mozgáskorlátozottak Dél-alföldi Regionális Egyesületének elnöke kérdésünkre elmondta, sajnos sokan már túl későn érkeznek hozzájuk.

- Ezzel együtt azonban bízunk abban, hogy így is tudunk segíteni. Bizonyos állapotokat jól tükröz, hogy akadt olyan végrehajtó, aki még azt sem árulta el, hogy pontos mekkora összeget követel az adóstól - tette hozzá. - Ebben az esetben is igyekeztünk eljárni.

Márton Gábor elárulta, hogy az igazi dömpinget csak ezután, a devizahitelek forintosítása kapcsán várják.

- Felkészültünk arra, hogy a legalapvetőbb nyomtatványok kitöltésétől a bonyolultabb dolgokig megfelelő információkkal, iránymutatással járuljunk hozzá az érintettek sikeres ügyintézését - hangsúlyozta. A szervezet vezetője kitért programjuk másik részére is, amelynek során pénzügyi képzést tartanak az érdeklődőknek. A családi költségvetés összeállításától a banki műveletekig számos területen sajátíthatnak el hasznos tudnivalókat a foglalkozások részvevői.

A két program működését áprilisig a Magyar Nemzeti Bank pályázati támogatása biztosítja. A VálságPont előzményei egyébként egészen 2008-ig nyúlnak vissza a fürdővárosban. Akkor - Alt Norbert Gyula jelenlegi alpolgármestere és civil szervezetek kezdeményezésére, illetve összefogásával - állították fel a hasonló nevű irodát.

- Az állapotokat jól példázza, hogy még a Dunántúlról is érkeztek hozzánk segítségkérők - fogalmazott Alt Norbert. - Abban az időszakban országosan sem működött olyan rendszer, amely a hivatalos szervek mellett adott tanácsokat az eladósodott embereknek.

A fürdőváros alpolgármestere kifejtette, sokféle problémával keresték annak idején őket.

- Lakás- és autóhitel, személyi kölcsönök következtében kialakult helyzet miatt egyaránt fordultak hozzánk - vázolta a körülményeket Alt Norbert. - Megtörtént, hogy olyan nyugdíjas ügyében próbáltunk meg eljárni, akinek nem kevesebb, mint tizenhárom féle hitele volt. Ha kellett leveleket írtunk, feljelentést fogalmaztunk meg, megkerestük az érintett szerveket.

- Érdemes megjegyezni, hogy akadt olyan bank, amellyel lehetett tárgyalni, amely engedett követeléseiből, ahol reálishan látták a helyzetet - fűzte tovább a gondolatot az alpolgármester. - Ellenben nem egy alkalommal választ sem kaptunk a hivatalos iratokra.

A legtöbb visszasság egyébként a hitelközvetítőkkal akadt. Van olyan egykori irodavezető, akit azóta már jogerősen el is ítélték, és az egyik büntetés-végrehajtási intézet lakója.

- A Mozgáskorlátozottak Dél-alföldi Regionális Egyesülete által működtetett VálságPont Iroda tovább viszi küldetésünket, bár az is tény, hogy azóta több lépés is történt a hitelek ügyében, illetve változott a jogszabályi környezet. Ugyanakkor ma is sokan vannak még nehéz helyzetben - mondta Alt Norbert.

- Nagyon fontos, hogy a megelőzésre is hangsúlyt fektetnek. Arra, hogy lehetőleg senki se írjon alá olyan hitelszerződést, amelynek tartalmával és következményeivel nincs tisztában.

Ország, világ, gazdaság

<http://www.beol.hu/cikk/589406>

(beol.hu, 2015. január 7., szerda)

Csányi Sándor vállalata bevásárolja magát az energiaipari építőcégbe

Dékány Lóránt

Részesedést vásárolt a Csányi Sándor (képünkön) tulajdonában lévő Bonitás 2002 Zrt. a ma OT Industries néven működő korábbi Olajterv Csoportban, az ügylet lezárása már csak a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jóváhagyására vár - derül ki a hatóság honlapjára felkerült iratból.

A korábbi Olajterv az egyik legjelentősebb hazai energiaipari építőcég, a társaság a kivitelező többek között a magyar-szlovák gázvezeték esetében, de például a magyar-ukrán határnál található gázkompresszor-állomást is a cégcsoport állította fel.

A GVH tájékoztatása szerint a Bonitás 2000 az LMH Holding 47 százalékos tulajdonrészéből vásárolna. Erről a két fél már tavaly november 28-án megállapodott, ám a fúziós kérelem a versenyhivatalhoz csak január 5-én érkezett meg.

Az OTP-vezér Csányi Sándor cége azonban a részvénykönyvi bejegyzést követően a közgyűlésen nem 31, hanem 36,9 százalékos szavazataránnyal rendelkezik a tranzakció lezárása után. Az LMH Holding Zrt. tulajdonában maradó 16 százalékos részvénycsomag pedig a társaságnak 19,05 százalékos szavazati jogot biztosít majd.

A GVH közlése szerint az adásvétel nem érinti az OT Industries többi tulajdonosának részesedését és szavazati jogát. Így az Advoil Zrt. továbbra is 15 százalékos tulajdoni részt megtestesítő részvénycsomaggal rendelkezik, ami 17,85 százalékos szavazati jogot jelent, a Konzulinvest Zrt.-nél 22 százalék marad, ami a közgyűlésen 26,19 százalékot ér, míg a Lehel Holding Kft.-nek megmarad a 16 százalékos, osztalékfizetési elsőbbségi jogot biztosító tulajdonrésze, ami csupán 0,01 százalékos szavazati jogot biztosít. Az OT Industries 2013-ban 10,8 milliárd forint nyereséget ért el 71,5 milliárdos árbevétel mellett.

(Napi Gazdaság, 2015. január 9., péntek, 3. oldal)

Komoly GVH-bírság az Euro Benefitnek

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) határozata szerint az Euro Benefit Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. az üdülési jogok népszerűsítésével félrevezette az ügyfeleket, ezért a versenyhatóság 18 millió forint bírságot szabott ki a cégre. A GVH szerint a cég a fogyasztókat - egyebek mellett - azonnali döntésre készítette, azt állítva, hogy az ajánlat csak korlátozott ideig érhető el. Valótlan előnyöket jelenített meg az üdülési jogokkal kapcsolatban, miszerint azok könnyebben eladhatók, és valótlán tájékoztatást adott az árkedvezményekről is. MTI

(Világ gazdaság, 2015. január 9., péntek, 10. oldal)

Így változik a munkajog 2015-ben

A munkajog területén számos új szabály lép életbe a 2015. évben, melyeket érdemes egyenként szemügyre venni. A pozitív változások néhány kivételtől eltekintve nem nagy horderejűek, a

jogalkotó ebben az évben is tartózkodott a nagyszabású gondolatoktól. A negatív változások közé sorolható ugyanakkor a vasárnapi munkavégzés tilalma, mely feltehetően nem csupán a bevásárlásoknál okoz problémákat, hanem sok munkavállalót meg is foszt az állásától. Hasonlóképpen negatívnak tekinthető az a tény is, hogy a jogalkotó a 2012. július 1. napjával hatályba lépő új Munka törvénykönyve munkavállalókra kifejezetten hátrányos szabályain nem változtatott. Ennek megfelelően kevesebb pénzért többet dolgozhatunk, a felelőségünk nagyobb, mint korábban, s amennyiben a munkaviszonyunkat jogellenesen szüntetik meg, futhatunk a pénzünk után. A változások iránya így összességében nem kedvező.

Változott a Munka törvénykönyve

A 2014. évi XCIX. törvény több ponton változtatott a Munka törvénykönyvén. A legfontosabb változás az, hogy megszűnt az a szabály, miszerint nem minősül munkában töltött időnek a 30 napot meghaladó keresőképtelenség időtartama. Ez nagyon kedvező változás, hiszen ezen szabálynak köszönhetően ez idáig a szabadság időtartama hosszabb időtartamú keresőképtelenség esetén jelentősen csökkenhetett. Ezt a szabályt egyébként a bíróságok sem tudták értelmezni, hiszen nem volt világos az, hogy csupán a 30 napot meghaladó időszakra eső szabadság veszik el, vagy az egész. S habár egy hatósági eljárás adataiból tudjuk, hogy a "betegség nem a munkáltató érdekében végzett tevékenység", nem kellene a beteg munkavállalókat tovább sújtani. A változás hátterében az áll, hogy a szabályozás az Alaptörvénybe, valamint nemzetközi jogba is ütközik, melyet a jogalkotó is érzékelt. A LIGA Szakszervezetek több alkalommal kezdeményezett e tárgykörben törvénymódosítást, illetve az aggályainkat számos szakmai cikkben én is kifejtettem (Izd. szabadság szabályozása, a T/12141. számú törvényjavaslat bemutatása stb.). Sokat köszönhetünk ugyanakkor Hercegh Máriának is, aki az Alapvető Jogok Biztosánál sikerrel sérelmezte a jogi szabályozást.

A további változások a kismamákat

érintik. A hatályos szabályok szerint a munkáltató a munkavállaló ajánlatára a gyermek hároméves koráig - három vagy több gyermeket nevelő munkavállaló esetén a gyermek ötéves koráig - köteles a munkaszerződést az általános teljes napi munkaidő felének megfelelő tartamú részmunkaidőre módosítani. Három vagy több gyermeket nevelő munkavállaló az, aki a családok támogatásáról szóló törvény szerint szülőként legalább három gyermekre tekintettel családi pótlékra jogosult és gyermekgondozási díjban vagy gyermekgondozási segélyben részesült vagy részesül, vagy gyermeknevelési támogatásban részesült vagy részesül. Ezen túlmenően a felmondási tilalmak egy része a vezető állású munkavállalókra is kiterjesztésre került. Márciustól tilos a vasárnapi munkavégzés

A 2014. évi CII. törvény a kiskereskedelmi szektorban történő vasárnapi munkavégzést tiltja meg 2015. március 15. napjával. Bizonyos speciális foglalkoztatókra a szabályozás hatálya nem terjed ki. Nem vonatkozik a szabályozás így a gyógyszertárak nyitva tartására, a nemzetközi közforgalmú repülőtéren kialakított üzlet nyitva tartására, a közforgalmú vasúti és autóbusz pályaudvarok területén kialakított üzlet nyitva tartására azzal, hogy kétség esetén a jegyző - a pályaudvar üzemeltetőjével egyetértésben - határozza meg azt, hogy a pályaudvar területe meddig terjed, a büntetés-végrehajtási intézetek területén történő kereskedelmi tevékenységre, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben meghatározott egészségügyi intézmények területén történő kereskedelmi tevékenységre, a piacon, továbbá helyi termelői piacon folytatott kereskedelmi tevékenységre, a vásárokon folytatott kereskedelmi tevékenységre, az üzemanyag-töltő-állomások nyitva tartására, a katonai objektumokon belül folytatott kereskedelmi tevékenységre, a kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatási tevékenységre, a szálláshelyen végzett kereskedelmi tevékenységre, a kereskedelmet kiszolgáló szolgáltató tevékenységre, a vendéglátásra, a világörökségi területen található üzletekre, valamint a kulturális tevékenységet és a fürdő szolgáltatást kiszolgáló kereskedelmi tevékenységre.

A törvény bevezeti a kiskereskedelmi nap fogalmát, ami a vasárnap és a munkaszüneti napok kivételével a hét többi napja. Kiskereskedelmi napokon üzlet a jövőben 6 és 22 óra között tarthat nyitva. Ettől eltérően az üzletek adventi vasárnapokon 6 óra és 22 óra, december 24-én és december 31-én 6 óra és 12 óra, továbbá minden naptári év tetszőlegesen megjelölt egy vasárnapján 6 óra és 22 óra között nyitva tarthatnak. Az adventi és a tetszőleges vasárnapon történő egyszeri nyitva tartást előzetesen be kell jelenteni. Kiskereskedelmi tevékenységet üzletben csak a törvény által lehetővé tett nyitvatartási időben lehet folytatni. Mindazokat a vásárlókat, akik a nyitvatartási időn

belül beléptek az üzletbe, a nyitvatartási időn túl - legfeljebb további fél órán belül - ki lehet szolgálni.

Néhány üzlet típusra további eltérő szabályok vonatkoznak. A kizárólag pékárut és tejterméket értékesítő üzlet kiskereskedelmi napokon 5 óra és 22 óra, vasárnap és munkaszüneti napokon 5 óra és 12 óra között nyitva tarthat. Az újságot árusító üzlet, valamint a virágot árusító üzlet vasárnap és munkaszüneti napokon 6 óra és 12 óra között nyitva tarthat. A sportlétesítményekben üzemelő üzletek pedig vasárnap és munkaszüneti napokon a sportrendezvények ideje alatt nyitva tarthatnak.

Speciális szabály továbbá az is, hogy az az üzlet, amelynek árusítótere a 200 négyzetmétert nem haladja meg, az általános zárva tartási időszakban is nyitva tarthat, ha az általános zárva tartási időszakban kizárólag az üzletben kereskedelmi tevékenységet folytató egyéni vállalkozó, egyéni cég tagja, vagy gazdasági társaság legalább 1/5 tulajdoni résszel bíró természetes személy tagja maga, vagy az előbbieken felsoroltak segítő családtagja folytatja a kereskedelmi tevékenységet.

A tilalmat a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, jogsértés esetén pedig az üzletet az egyéb törvényes jogkövetkezmények mellett meghatározott időre bezárhatja.

A T/2413. számú törvényjavaslatot, mely a vasárnapi pótlék emeléséről szól, a Parlament nem fogadta el. Ez a javaslat azonban a hatályba lépő új szabályok okán lényegében aktualitását veszítette. Emelkedik a minimálbér és a garantált bérminimum

A 347/2014. (XII.29.) Korm.r. alapján változik a minimálbér és a garantált bérminimum összege. A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállaló részére megállapított alapbér kötelező legkisebb összege (minimálbér) a teljes munkaidő teljesítése esetén 2015. január 1-jétől havibér alkalmazása esetén 105 000 forint, hetibér alkalmazása esetén 24 160 forint, napibér alkalmazása esetén 4830 forint, órabér alkalmazása esetén 604 forint. A legalább középfokú iskolai végzettséget, illetve középfokú szakképzettséget igénylő munkakörben foglalkoztatott munkavállaló garantált bérminimuma a teljes munkaidő teljesítése esetén 2015. január 1-jétől havibér alkalmazása esetén 122 000 forint, hetibér alkalmazása esetén 28 080 forint, napibér alkalmazása esetén 5620 forint, órabér alkalmazása esetén 702 forint. Kissé emelkedő nyugellátások

A 348/2014. (XII.29.) Korm.r. alapján 2015. január 1-jétől a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény (a továbbiakban: Tny.) 62. § (1) bekezdése alapján 1,8 százalékkal kell emelni a 2015. január 1-jét megelőző időponttól megállapított vagy folyósított

- a) öregségi nyugdíjat,
- b) özvegyi nyugdíjat,
- c) szülői nyugdíjat,
- d) árvaellátást,
- e) baleseti hozzátartozói nyugellátást,
- f) mezőgazdasági szövetkezeti öregségi, munkaképtelenségi, özvegyi járadékot,
- g) mezőgazdasági szakszövetkezeti tagok növelt összegű öregségi, munkaképtelenségi, özvegyi járadékát,
- h) korhatár előtti ellátást,
- i) szolgálati járandóságot,
- j) átmeneti bányászjáradékot,
- k) balettművészeti életjáradékot,
- l) rokkantsági ellátást,
- m) rehabilitációs ellátást,
- n) baleseti járadékot,
- o) bányászok egészségkárosodási járadékát,
- p) fogyatékosági támogatást,
- q) vakok személyi járadékát,
- r) a Magyar Alkotóművészeti Közalapítvány által folyósított ellátásokról szóló kormányrendelet alapján folyósított ellátást,
- s) polgármesterek közszolgálati járadékát,
- t) a honvédek jogállásáról szóló törvény szerinti kiegészítő rokkantsági támogatást,
- u) a honvédek jogállásáról szóló törvény szerinti, valamint a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló törvény szerinti kiegészítő hozzátartozói támogatást

Fontos, hogy az emelt összegű ellátást már januártól folyósítani kell. Egyéb változások

Az Mt. 118.§ (4) bekezdése alapján az apának gyermeke születése esetén, legkésőbb a születést követő második hónap végéig, öt, ikergyermekek születése esetén hét munkanap pótszabadság jár, amelyet kérésének megfelelő időpontban kell kiadni. A szabadság akkor is jár, ha a gyermek halva születik vagy meghal. Erről a pótszabadságról tudni szükséges, hogy ez az egyetlen pótszabadság típus, melyet nem kell arányosítani, azaz függetlenül attól teljes mértékben jár, hogy a munkaviszony év közben mikor keletkezett. A 350/2014. (XII.29.) Korm.r. alapján a munka törvénykönyvéről szóló törvény hatálya alá tartozó munkáltatók munkavállalói részére a pótszabadság idejére járó távolléti díj és munkáltatói közteher összege mostantól a munkáltató részére a központi költségvetésből kerül megtérítésre. A munkavállaló a pótszabadság igényléséhez a munkáltatójának bemutatja a gyermek eredeti születési anyakönyvi kivonatát, illetve halva született gyermek esetén a halottvizsgálati bizonyítvány eredeti példányát, és írásban nyilatkozik arról, hogy a szülői felügyeletet gyakorló vér szerinti vagy örökbefogadó apa szülői felügyeleti jogát bíróság nem szüntette meg. A munkáltató a pótszabadság igénybeviteléről egyebekben nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza az igénybe vevő nevét, a ténylegesen igénybe vett napok számát, időpontját, a távolléti díj kiszámításának módját, összegét és a számított közterheket. Ha a munkavállaló a pótszabadságra jogosító időtartamon belül munkahelyet változtat, az új munkáltatójánál akkor jogosult a pótszabadság igénybevitelére, ha igazolja, hogy az előző munkáltatónál a pótszabadságot részben vagy egészben még nem vette igénybe. Erről - és részleges igénybevitel esetén a már kivett napok számáról - az előző munkáltató a munkavállaló kérésére három munkanapon belül köteles igazolást kiadni. Dr. Kéri Ádám Jogi szakértő LIGA Szakszervezetek

<http://www.hrportal.hu/hr/igy-valtozik-a-munkajog-2015-ben-20150108.html>

(hrportal.hu, 2015. január 8., csütörtök)

Nem tetszik a karácsonyi ajándékod? - Még kicserélheted

A karácsony utáni időszakban nem csak a leárazások miatt térnek be sokan újra az üzletekbe, hanem árut cserélni. Előfordul, hogy nem tetszik az ajándék, vagy nem passzol méretben. De vajon meddig lehet cserélni?

Ha nem tetszik az ajándék, vagy nem jó a mérete

A legtöbb ruhaüzletben a vásárlástól számított 30 napig választhatsz mást blokk ellenében, de akkor se lepődj meg, ha nem cserélik ki az ajándékodat. A kereskedők ugyanis nem kötelesek visszacserélni az árut, ha a termék minőségével nincs gond. Arról is maguk döntenek, hogy hány napig veheted igénybe a csere lehetőségét - erről az adott üzletben (vagy a blokkon lévő szöveg alapján) tájékozódhatsz.

Ha hibás a termék

Ruhák, cipők esetén két évig kérhetsz javítást vagy cserét, ha a termék rendeltetésszerű használat mellett hibás lesz.

Ha online vásároltuk a terméket

Kézhezvételtől számított 14 napon belül meg sem kell indokolnod, ha nem tetszik a megérkezett termék, vagy ha hibás. Ha később hibásodik meg, ugyanúgy két évig reklamálhatod meg, mint a boltban vásárolt árukat.

Jótállási jegyed van, blokkod nincs

Ez nem lehet gond, mert a jótállási jegyet kötelesek mindenhol elfogadni, blokk nélkül.

Még több információt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság oldalán találsz.

<http://www.life.hu/news/20150107-az-unnepekkor-vasarolt-termekek-csereje-javitasa.html>

(life.hu, 2015. január 8., csütörtök)

A Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség januári kihelyezett ügyfélfogadási időpontjai

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 2015. januárjában az alábbi időpontokban tartja kihelyezett ügyfélfogadásait:

Január 12. hétfő

Körmendi Járási Hivatal

Körmend, Szabadság tér 7.

09.00 - 11.00 óráig

Január 13. kedd:

Vasvári Járási Hivatal

Vasvár, Alkotmány u. 1.

09.00 - 11.00 óráig

Kőszegi Járási Hivatal

Kőszeg, Kossuth u. 15.

13.00 - 15.00 óráig

Január 27. szerda:

Szentgotthárdi Járási Hivatal

Szentgotthárd, Széll K. tér 11.

13.00 - 15.00 óráig

<http://www.alon.hu/fogyasztovedelem-vas-megye/vas-megyei-kormanyhivatal-fogyasztovedelmi-felugyeloseg-januari>

(alon.hu, 2015. január 9., péntek)

Devizahiteles elszámolás: hatalmas zűrzavarra készülhetünk

Elképesztő nyomás alatt működnek majd a bankok 2015 első felében. Tudom, sokan nem sajnálják őket, de az a rossz hírem van, hogy ez a nyomás sajnos kihathat a mi életünkre is, még akkor is, ha nem vagyunk devizahitelesek. Az adatkezelés a digitális korban sem gyerekjáték, hibák mindenütt előfordulhatnak, ez pedig akár leállásokat is eredményezhet. Az alábbiakban Sallai György, a KPMG igazgatójának cikkét közöljük.

Több százezer banki ügyfél kap soron kívüli levelet a bankjától április végéig. Ezek nem egyszerű számlaértesítők lesznek, hanem olyan levelek, amelyekben az elszámolás, a devizahitelek forintosítása, valamint a fair bankokról szóló törvénynek megfelelő új hitelkonstrukciók egyszerre jelennek meg. Szeretjük azt gondolni, hogy egy bank számára mindez nem probléma, a megfelelő szoftver két gombnyomásra kiköpi a törvényben meghatározott elszámolást, de ez a valóságban nem így működik. A banki informatikai rendszereket ugyanis speciális feladatok ellátására, nagyon is konkrét helyzetek kezelésére tervezték. Beteszünk pénzt a bankba? Meg se nyikkan a szervernek és a szervezetnek. Kiveszünk, törlesztünk, utalunk? Rendben, nem gond.

Csak hogy most nem erről van szó. Itt kismillió ügyfél adatait kell egy egészen új szempontrendszer szerint feldolgozni úgy, hogy a végeredmény mindhárom rendelkezésnek (elszámolás, forintosítás, fair bank) megfeleljen. Ez nem úgy működik, ahogy néhányan elképzelik, hogy a törvény betűjét betölti a bank informatikusa a számlavezető rendszerbe, nyom egy Entert, és már jönnek is az adatok, mert a sokszor emlegetett átlagos devizahiteles nem létezik, és az elszámoláshoz szükséges tíz évnyi adat sem feltétlenül kapható elő gombnyomásra a rendszerekből.

A tényleges munkafolyamat azzal kezdődött - a legtöbb helyen már nyár elején -, hogy megalakult az elszámolási csoport, amely jogászokat, informatikusokat, termékfejlesztőket,

hitelezési, kockázatkezelési, treasury, kommunikációs és fogyasztóvédelmi szakembereket egyaránt felvonultat. Ők értelmezik a jogszabályokat, és megpróbálják leírni azokat az algoritmusokat, amelyek egy-egy viszonylag homogén ügyfélkörre vonatkoznak. Ezeket az algoritmusokat az informatikusok leprogramozzák, a jogászok és a kommunikációs szakemberek pedig megszerkesztik az outputot, vagyis azokat a leveleket, amelyekbe a program lefuttatása után az egyes ügyfeladatok belekerülnek.

Csakhogy a homogén ügyfélcsoportok képzése nem is olyan egyszerű feladat, hiszen a devizahiteles elszámolás, a forintosítás és a fair banki szabályok által érintett ügyfélcsoportok nem feltétlenül azonosak. A három feladatot párhuzamosan kell elvégezniük a bankoknak, vagyis legalább 8 szempont szerint (elévülési szabályok, hitelfelvétel ideje, hitel típusa, fedezettsége, devizaneme, ügylet státusza [élő, lezárt, engedményezett], kedvezményrel érintett, végtörlesztett, NET-tel [Nemzeti Eszközkezelő] érintett stb.) kell csoportosítani az ügyfeleket.

A helyzetet némiképp javít, hogy a devizahiteles elszámoláshoz lefuttatandó algoritmust nem kell minden csoportra legyártani, elviekben megoldható, hogy egy nagy, rendkívül összetett modell az ügyletek többségére alkalmazható legyen. Banki tapasztalatok szerint ebben a fázisban nagyjából az ügyfelek 65-70 százaléka kezelhető, a maradék 30-35 kilóg a standardizálható ügyletek csoportjából, függetlenül attól, hogy egy vagy több algoritmussal kezeli a fő csoportokat a bank. Ha feltárjuk, hogy a kilógók milyen okok miatt térnek el a standard ügyfelektől, újabb és újabb szempontokat kell a rendszerbe építeni, aminek eredményeként a lefedettség jó esetben 90 százalékra emelkedik.

A folyamat eddig sem volt egy fáklyásmenet, de ami ekkor következik, az maga a rémálom. A fennmaradó 10 százalék ugyanis jellemzően egyedi eset. Ide általában azok az ügyfelek kerülnek, akik valamilyen okból kedvezményt, haladékot, futamidő-hosszabbítást, vagy bármi mást kaptak a banktól egyedi elbírálás alapján. Több százezer ügyfél esetén ez több tízezer olyan esetet jelent, amivel lényegében egyesével foglalkozni kell, mert ezek nem standardizálhatóak, nem táplálhatóak be az átszámítást végző modellbe. Ez azt jelenti, hogy esetükben valakinek le kell ülnie, és ki kell számolnia mindent, ami a fogyasztói túlfizetések kimutatásához szükséges.

Ha ez megvan, akkor jönnek a feladatsor következő lépései: maga az elszámolás, majd a forintosítás az új, fair banki szabályok betartásával; mindegyik feladat jelentős informatikai fejlesztést igényel, rendkívül szoros határidőkkel. Mindez sok ezer munkaórát jelent egy bankban, amit határidőre és a felügyelő szervek által szabott kontrollok betartásával kell elvégezni.

És akkor jönnek majd a panaszok, vélhetően nem is kis számban. Az elszámoltatásról szóló közbeszédben elhangzott az ominózus mondat, hogy az ügyfelek akár 25 százalékkal is jobban járhatnak. Ez annak rendje és módja szerint köznevesült, ma már mindenki ennyit vár, pedig az átlag szakmai körök szerint sokkal inkább valahol 10 és 15 százalék körül lesz. A felfokozott várakozások értelemszerűen panaszáradathoz vezetnek, ami szintén le fogja kötni a bank apparátusát.

Mindeközben terméket kell fejleszteni, hogy az új hitelek megfeleljenek a fair bankokról szóló törvénynek. Azoknak a bankoknak, amelyek hosszú távon képzelik el a jelenlétüket Magyarországon jó, sőt egészen kiváló jelzáloghitel-termékeket kell kialakítaniuk, mert a forintosítás után az ügyfelek oda viszik a hitelüket, ahová akarják. Ez jelentős ügyfélállomány-mozgásokat eredményezhet, amivel sok évi banki munkát lehet néhány hónap alatt elveszteni, vagy éppen megnyerni.

Nyilvánvaló, hogy aki ebben a környezetben a jövőbe néz, az kívánatos hiteltermékeket próbál előállítani. A jó hír az, hogy e tekintetben nagy innovációt nem kell végrehajtani, mert az egyszerűség és az átláthatóság szem előtt tartása miatt a fair bankokról szóló törvény meglehetősen szűk mozgásteret hagy a banki termékfejlesztésnek. Rossz hír viszont a bankok számára, hogy az átláthatóság csak jókora informatikai fejlesztéssel valósítható meg, és ezek hatósági ellenőrzése is sok banki erőforrást köt le.

Mindez jelentősen meghaladja a normál banki üzletmenet kereteit. Ami nem azért probléma, mert sajnáljuk a bankárokat, hanem azért, mert a banki informatikából átmenetileg elszívott munkaerő már statisztikai értelemben is kockázatot jelent. Minél több figyelmet kötnek le ezek a folyamatok, annál kevesebb jut a normális működésre, és annál nagyobb a hiba lehetősége is. Ezért aztán nem túlzás azt gondolni, hogy 2015 első felében a szokásosnál több üzemzavarral találkozhatnak

majd az ügyfelek a bankokban, gyakrabban kaphatnak olyan értesítést, hogy az internetbank-szolgáltatás lassú, vagy nem elérhető.

http://www.portfolio.hu/finanszirozas/it/devizahiteles_elszamolas_hatalmas_zurzavarra_keszulhetunk.208630.html

(Portfólió, 2015. január 9., péntek)

FVA heti sajtószemle összeállítás – 2015. 2. hét
www.fogyasztovedelem.hu