

Fogyasztóvédő Alapítvány Heti sajtószemle 2015. 13. hét

Lebukott a kisnyugdijas: ez az új trükk a távfűtéses lakásokban

Nincs meglepetés, sok magyar fogyasztó az idei fűtési szezonban is trükközni próbál, hogy spóroljon a rezsin. A házi praktikáknak viszont nincs sok értelme, ráadásul némelyik még veszélyes is.

Érdekes számlafizetési megoldások, életveszélyes spórolási praktikák terjednek a hazai gázfogyasztók között, amelyeknek ráadásul semmi értelme - tudta meg a Pénzcentrum. Mivel sok magyar fogyasztó veri fogához a garast (ha nem is indokolatlanul), és ráadásul többségük még a szolgáltatójában sem bíz, így rendre újabb és újabb praktikákra derül fény. Így volt ez az idei fűtési szezonban is. Az alábbiakban két ilyen trükköt mutatunk be:

1. Átalánydíjas gáztűzhellyel fűt a kisnyugdijas

Sok lakótelepi nyugdijas ismerős, főleg vidéken azzal spórol, hogy kizárólag az átalánydíjas gáztűzhellyel fűt. Meggyújtják az összes égőt, bekapcsolják a sütőt, kinyitják az ajtaját és sokszor vizet tesznek be, ami meleg párát biztosít. Ezzel fűtik az egész lakást. Szerintem ez életveszély és nem tudom elképzelni, hogy a gázszolgáltatónak nem tűnik fel, hogy az átalánydíjon jóval több gáz fogy

- írta egy olvasónk.

Azt mindjárt az elején érdemes leszögezni, hogy ez a megoldás kizárólag a gázmérővel nem rendelkező, távfűtéses lakásokban gáztűzhelyet használó fogyasztók körében terjedhet. Ők azok ugyanis, akik a konyhai gáztűzhely után átalánydíjat fizetnek, amely függ a lakás szobáinak számától és a beépített gázfogyasztó készülékek főbb tulajdonságaitól is. A MEKH rendelet szerint az alábbi számítást kell alkalmazni:

{{EMBED:infogram_0_merovel_nem_rendelkezo_fogyasztasi_helyek_atalanydija}}

Nos, nem kell sokáig gondolkodni azon, miért óriási butaság a fenti trükk. Azon túl ugyanis, hogy életveszélyes, még spórolni sem lehet vele.

A gáztűzhelyt, megfelelő légellátás biztosításával kizárólag főzésre szabad használni, különben nagy az esélye egy esetleges szénmonoxid mérgezésnek.

Azért nem lehet a fenti módszerrel takarékoskodni, mivel az átalánydíjat minden elszámolási időszak végén, az előző időszak fogyasztása alapján korrigálják. Így tehát a következő elszámolási időszakban kell majd többet fizetnie a fogyasztónak. Szolgáltatóktól származó információink szerint egyébként nem sokan próbálkoznak ezzel a trükkel:

Az olvasó által említett esetekkel nagyon ritkán találkoztunk, és leginkább a távfűtés szezonális indulása előtt jellemző.

- mondta el megkeresésünkre a GDF SUEZ.

2. Bediktálás, de átalányt fizet

Ez a практика már jóval gyakoribb a magyar fogyasztók körében. A lényege annyi, hogy bár hivatalosan diktáláson alapuló havi elszámolásban van a fogyasztó, ő arra törekszik, hogy minden hónapban nagyjából ugyanannyit fizessen. Ehhez egy füzetbe vezeti otthon a fogyasztását és a hidegebb hónapokban - amikor jellemzően nagyobb a fogyasztás - mért mennyiség egy részét elszórja a következő hónapokra.

Vélhetően azért hódít egyes fogyasztók körében ez a megoldás, mert vagy nem tudják, hogy az ún. "éves kiegyenlített részszámlázás" éppen erre lett kitalálva, vagy egyszerűen nem bíznak a szolgáltatóban.

Pedig a szolgáltató számítása jóval megbízhatóbb; a becslés alapja általában az előző évi fogyasztás korrigált (5 év hőmérsékletadatának átlagával) gázmennyisége. Amennyiben az elszámolási időszak végén a hivatalos leolvasásnál túlszámlázást tapasztalnak, azt jóváírják az ügyfél számláján (ugyanaz igaz természetesen fordítva is).

Az éves kiegyenlített részszámlázás előnyei:

az azonos gázmennyiséget tartalmazó részszámla egyenletes fizetést tesz lehetővé, ezáltal a fizetési kötelezettség pontosan tervezhetővé válik
a számlák ellenőrzése egyszerű
a téli időszak magas összegű számláinak egy részét a nyári hónapokban, halasztva fizetheti.

A havi diktáláson alapuló számlázás előnyei:

a számlázás leolvasás alapú, vagyis tényleges fogyasztás alapján történik
nincs túlfizetés

http://www.penzcentrum.hu/otthon/lebukott_a_kisnyugdijas_ez_az_uj_trukk_a_tavfuteses_lakasok_ban.1044079.html

(Pénzcentrum 2015. március 21., szombat)

Egy tanulmány, ami „nincs”

Fogyasztói társadalom vagyunk, akkor is, ha nem akarjuk. Ezért a vasárnapi zárva tartás témája szinte mindenkit érint, főképpen a családokat.

Amikor azt mondjuk, hagyomány, rendszerint emelkedett, értékű dolgokra gondolunk, pedig a tartalom mindig a szöveggörnyezettől függ, a szótári jelentés itt mindössze annyi, hogy valami régóta szokásos dologról van szó. Vagyis a jó mellett lehetnek rossz tradícióink, és lehetnek semleges töltetűek is. Azt, hogy vasárnap vásárolunk, semleges tradíció. Önmagában semmi esetre sem mondható károsnak az, hogy például egy család a zuhogó esőben nem a Nagyrétre indul, hanem egy bevásárlóközpontban megveszi a gyerekeknek a tavaszi edzőcipőt, aztán ugyanott megebédelnek együtt, s az édesanya is felszabadul kissé a konyharabság és a mosogatás gyönyöreire. De az sem káros, ha csak együtt ebédelnek, vásárlás nélkül.

Mindezt csak azért bocsátom előre, mert a vasárnapi nyitva tartás nálunk már-már ideológiai kérdéssé vadult. Pedig nem az. Kényelmi kérdés, szabadidő kérdés. Ami viszont rossz vért szül, az a kényszer. A magyar ember nem szereti, ha különböző elméletek nyomán ráerőltetnek valamit. Talán éppen azért, mert nálunk a lehetőségek eléggé megszabottak nemcsak a szegényeknek, hanem az alsó középosztálynak és a polgárnak is. (A felső tízezer nem a vasárnapi bevásárlás engedésén vagy tiltásán tipródik.) A rendszerváltás óta politikailag szabadok vagyunk, de az életünk erős egzisztenciális korlátok közé van szorítva. Az osztrák nyugdíjas aközött választ, hogy földközi-tengeri hajóútra menjen, vagy inkább meglátogassa az újjávarázsolt Prágát. A magyar nyugdíjas jó, ha arról dönt, gépsonkát vegyen-e, vagy parizert. Politikusainknak tudniuk kellene, hogy ahol az életet átívelő döntési skála szűk, ott az egyes ember toleranciaszintje alacsony. A vasárnapi üzletbezárás tapasztalataim szerint még azokat is bosszantja, akik egy hónapban egyszer ha vásárolnak ezen a napon.

Az emberi cselekedeteknél az észérvek mindig számítanak, de sosem csak azok döntenek. Ezért mindig meglepődöm, amikor komoly apparátussal bizonygatják politikai vagy gazdasági elemzők, mi hasznos, mi ésszerű. Mintha csak az számítana. Elemzések? Hatástanulmány? Az ma nem divat. Pedig sok feszültséget kioltana, ha a lakossági igényekre vonatkozóan lennének előzetes fölmérések, elemzések.

Nem akarnánk Varga Mihály orra alá dörgölni, de ami tény, az tény: tavaly novemberben a nemzetgazdasági miniszter még nem támogatta a KDNP javaslatát, miszerint vasárnaponként ne

nyithassanak ki az áruházak. Idén januárban már támogatta. Tavaly még úgy tudtuk, hogy a KDNP elképzelése volt a vasárnapi bezárás, pár napja viszont Rétvári Bence (KDNP) azt nyilatkozta, hogy ez nem is az ő ötletük volt, hanem egy szakszervezeté, amely pártoknál házalt az écával, amely a KDNP-nek megtetszett.

Nemrég úgy tudtuk, sajnos nem készült hatástanulmány arról, milyen károkat okoz a nemzetgazdaságnak és a munkavállalóknak a vasárnapi kieső bevétel, illetve a hiányzó bér. Baloldali lapársunk tegnap közhírré tette, hogy megtalálták a hatástanulmányt, elképesztő számokkal, amelyek a rendelet bevezetésének gazdaságilag káros voltát bizonyították. Dél körül már minden internetes fórumon ott volt az NGM közleménye, amelyben ezt írták: „A Nemzetgazdasági Minisztériumnak nincs tudomása arról, hogy ebben a témában elemzés született volna a minisztérium megbízásából.”

Mit mondjunk erre? Elég baj az nekünk.

<http://mno.hu/vezercikk/egy-tanulmany-ami-nincs-vasarnapi-zarva-tartas-1278231#>

(MNO 2015. március 21., szombat.)

A bíróság elmarasztalta a hosszú telefonos várakoztatásért

Varga Márta közölte, a kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez azzal a panasszal fordult egy ügyfél, hogy a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. 1412-es számú, telefonos ügyfélszolgálatánál egy esetben az élőhangos bejelentkezésre 23 perc 50 másodpercet várt, míg más esetben 1 óra 3 perc 8 másodpercig tartó várakozás ellenére sem jutott el az élőhangos bejelentkezésig. Egy jogszabály 5 percen belüli, élőhangos bejelentkezést ír elő.

A fogyasztó panasa alapján a felügyelőség eljárás indított, majd 100 ezer forintos fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint kötelezte a társaságot, hogy telefonos ügyfélszolgálatán biztosítsa az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a szolgáltató ügyintézőjének a hívás kezdetétől számított öt percen belüli élőhangon kell bejelentkeznie.

A szolgáltató fellebbezett a döntés ellen. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság az elsőfokú határozat rendelkező részét helybenhagyta, az indokolást megváltoztatva. A társaság a határozattal szemben bírósági felülvizsgálatot kért, de ezt a Szegedi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság jogerős döntésével elutasította.

A közlemény szerint az eset kapcsán bebizonyosodott, hogy a tájékoztatáshoz és igényérvényesítéshez fűződő alapvető fogyasztói jog sérült, a 23 perc 50 másodperc, illetve az 1 óra 3 perc 8 másodperc nem minősült ésszerű várakozási időnek.

<http://hir6.hu/cikk/108803/a-birosag-elmarasztalta-a-hosszu-telefonos-varakoztatasesert>

(hir6.hu, 2015. március 23., hétfő)

Kiürült parkolók, gyér forgalom jellemezte a vasárnapi nyitva tartás tilalmának első éles napját

A vasárnapi zárva tartás első éles napja után most az a kérdés, vajon véleményezheti-e népszavazás útján a lakosság a témát. De az sem mindenkinek világos, nyitva lehet-e a (majdnem) össznemzeti heti pihenőnapon.

Első éles vasárnapi zárvatartásukon vannak túl az üzletek, ám a piaci résztvevők szerint még nincs itt az ideje messzemenő következtetéseket levonni a hétvégi tapasztalatokból. A boltok

parkolói és úgy egyébként a megyeszékhely forgalma is épp olyan képet mutattak, mint nemzeti ünnepek idején, pedig mostantól □ az adventi időszakot leszámítva □ minden vasárnap már csak ilyen lesz. A képet ugyan árnyalhatják a kikapukat bezáró vagy éppen megnyitó módosítások, illetve magának a szabályozásnak az értelmezése is. A gyakorlat ugyanis azt mutatja, nem teljesen egyértelmű minden: ki, mikor és hogyan tarthat nyitva.

Sőt, még az is befolyásolhatja a későbbieket, mit dönt a Fővárosi Törvényszék arról a beadványról, amely népszavazás kezdeményezését írta ki a vasárnapi nyitva tartás kérdéséről.

Gájásy György a hétvégén Fehérvárcsurgóra kirándult családjával. Ő 15 éve nem vásárol vasárnap, egyszerűen sajnálja erre ezt a napot, a vásárlásokat hét közben igyekeznek elintézni Kiürült parkolók, gyér forgalom jellemezte a vasárnapi nyitva tartás tilalmának első éles napját a megyeszékhelyen. Néhány kisebb üzlettől eltekintve nem volt nyitva semmi – de erről a vásárlók nagy része tudott, jól mutatja ezt a bevásárlók pénteki és szombati dömpingje is. A vasárnapi zárva tartás körül azért még számos ponton tisztázatlan a helyzet, a törvényi szabályozás ugyanis nem teljesen egyértelmű sok, általunk megkérdezett hatóság és üzemeltető számára sem. Az már egyértelmű, hogy a kiskereskedelmi és nagykereskedelmi tevékenységet is végző üzletek – mint amilyen a Metro –, sem nyithatnak ki arra hivatkozva, hogy ők vasárnap nagykereskedelmi tevékenységet folytatnak. Ezt a sebtében hozott törvénymódosítást múlt hét szerdán fogadta el a Parlament, de várhatunk még hasonló kiigazításokra a közeljövőben is. Az például a pékséget üzemeltetők között vita tárgya, vajon vasárnap délig csak azok nyithatnak ki, akik kizárólag péksüteményeket árulnak, vagy azok is, akik például üdítőitalos pultot is üzemeltetnek, azzal a kitételrel, hogy aznap nem árulhatják az üdítőket?

A kizárólagosság tehát az árusítható termékek körére vagy a kiskereskedelmi egység jellegére vonatkozik? Kérdéseinkre még nem kaptunk hivatalos válaszokat, ugyanis az értelmezés jelenleg is zajlik. A benzinkutak esetében sem egészen egyértelmű a helyzet, hiszen egy helyen árulnak üzemanyagot, működik vendéglátóegység, azaz kávézó, valamint „shop” is. A törvény szerint az üzemanyagtöltő-állomásokra nem vonatkozik a vasárnapi zárva tartás, de vajon a shopokra sem, amelyek egyértelműen kiskereskedelmi tevékenységnek számítanak?

Az Alba Plaza is kinyitott vasárnap, az ételudvarral, gyógyszertárral, virágossal, lottózóval, hajvágó szalonnal egyetemben, valamint három divatáru szaküzlet és egyéb szolgáltató is meg tudta oldani a törvényes nyitva tartást. S noha a korábbi vendégszámot meg sem közelítették, Vámos Zsolt, a pláza igazgatója annyit leszögezett: korai lenne a tapasztaltakból messzemenő következtetéseket levonni, hiszen ez volt az első, mondhatni kísérleti vasárnap. Az öt engedélyezett vasárnapi nyitás közül az egyik a plázában csak ősszel várható – tudtuk meg –, a többi pedig, ahogy mindenhol máshol, az adventi időszakra esik. Viszont számos hipermarket a következő hétvégére tervezi „ellőni” az egyik lehetőségét, tudván, hogy érkezik a húsvéti időszak. A nyitva tartás ellenőrzését a fogyasztóvédelmi felügyelőségek végzik, az azonban még kérdéses, hogy az új helyzetben az üzletek egymás mellé állnak vagy győz a jó magyar szokás és megindul a rosszindulatú feljelentgetések hada?

Népszavazást akarnak

A Magyar Bevásárlóközpontok Szövetsége februárban csatlakozott a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége (VOSZ) által kezdeményezett aláírásgyűjtéshez, amely a vasárnapi nyitva tartással kapcsolatos népszavazás kiírásához szükséges. Információink szerint a VOSZ benyújtotta kérelmét a választási bizottsághoz, amely azonban elutasította őket. A szövetség fellebbezett, a Fővárosi Törvényszék verdiktjére várak.

S. Tóttó Rita

<http://feol.hu/hirek/a-zart-ajtok-mogott-1687530>

(fmh.hu, 2015. március 23., hétfő)

Veszedelemes gyerekruhák - Különös dolgot csináltak a húzósinórral

Különös dolgot csináltak a húzózsínórral Szerz: B. H.

Csecsemő- és kisgyermekruhákat vizsgált a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), a tapasztalatok pedig lesújtóak: a felügyelők ezernél is több olyan terméket találtak, amelyek fulladást vagy súlyos sérülést okozhattak volna.

Az NFH közleménye szerint 169, csecsemő- vagy kisgyermekruhákat árusító üzletben tartottak ellenőrzést, s a boltok 62 százalékában bukkantak veszélyes termékekre.

A kifogásolt termékeken a húzózsínórok mérete nem volt megfelelő, ami miatt 120 esetben összesen majd 8 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki. A szabályok szerint a ruhákba varrt zsinór a különböző korcsoportoknál különböző hosszúságú lehet. A szabályokat a baleseti statisztikák szerint állapították meg, azok az egész Európai Unióban érvényesek, ennek ellenére néhány kereskedő megpróbálta kijátszani ezeket.

A felügyelők találkoztak például olyan esettel, hogy az eladók kihúzták a ruhákból a madzagokat, és azokat a pénztárnál összegyűjtve tárolták. A vásárlásnál ebből a készletből adták a zsinórt a vásárlóknak, akik otthon maguk fűzhették be azokat a ruhákba. Ezekben az esetekben a hatóság tehetetlen.

http://www.szabadsfold.hu/aktualis/veszedelmes_gyerekruhak

(szabadsfold.hu, 2015. március 24., kedd)

Vége a hosszú várakozási időnek a telefonos ügyfélszolgálatokon

Öt percen belüli élőhangos bejelentkezést ír elő a jogszabály.

Az országban elsőként Csongrád megyében született jogerős bírósági ítélet egy telefonos ügyfélszolgálat élőhangos bejelentkezésével kapcsolatban. A Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez azzal a panasszal fordult egy ügyfél, hogy a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. 1412-es számú, telefonos ügyfélszolgálatánál egy esetben az élőhangos bejelentkezésre 23 perc 50 másodpercet várt, míg más esetben pedig 1 óra 3 perc 8 másodpercig tartó várakozás ellenére sem jutott el az élőhangos bejelentkezésig. Egy jogszabály 5 percen belüli, élőhangos bejelentkezést ír elő.

A fogyasztó panasa folytán a Felügyelőség eljárás indított, majd 100.000,- Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a szolgáltató terhére. Ezen túlmenően kötelezte a társaságot arra, hogy telefonos ügyfélszolgálatán biztosítsa az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a szolgáltató ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépítésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangon kell bejelentkeznie.

A szolgáltató a döntés ellen fellebbezett, amelynek következtében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság az elsőfokú határozat rendelkező részét helybenhagyta, az indokolást megváltoztatva. A társaság a határozattal szemben bírósági felülvizsgálat iránti keresetet terjesztett elő. A Szegedi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság az ítéletében elutasította a felperes keresetét.

Az eset kapcsán összességében bebizonyosodott, hogy a tájékoztatáshoz és igényérvényesítéshez fűződő alapvető fogyasztói jog sérült, hiszen a 23 perc 50 másodperces, illetve 1 óra 3 perc 8 másodperces várakozási idő nem minősült ésszerű várakozási időnek. A telefonos ügyfélszolgálatokat érintő fogyasztóvédelmi törvénymódosítás – mely szerint 5 percen belül élőhangos bejelentkezésnek kell történnie – az ügyfeleknek számos előnyt jelent, ellenben a szolgáltatókra jelentős többletköltségeket is ró a jövőben.

Forrás: Varga Márta

<http://promenad.hu/cikk/vege-a-hosszu-varakozasi-idonek-a-telefonos-ugyfelszolgalatokon-152352>

(promenad.hu, 2015. március 24., kedd)

Még sok a kérdés a zárva tartás körül

Felkerült a kormány honlapjára az a közvélemény-kutatás, amelyet még 2011-ben készítettett a vasárnapi zárva tartás lakossági megítéléséről a Nemzetgazdasági Minisztérium.

A tárca korábban többször is azt közölte, hogy nem készült hatástanulmány a nyitva tartás korlátozásáról, a Népszabadság azonban pénteken ismertette ennek, valamint a kutatásnak a tartalmát. Később az is kiderült, hogy a tárca 3,18 millió forintot fizetett a most nyilvánosságra hozott felmérésért.

Jelentős veszteség

A dokumentumból kiderül, hogy a lakosság 54%-a 2011-ben nem értett egyet a korlátozással. A kutatás és egyéb háttéranyagok alapján, a Népszabadság információi szerint, az NGM akkor „nehezen támogathatónak” tartotta a korlátozást. Úgy becsülték, hogy a döntés nyomán 10-15 ezer ember veszítheti el a munkáját, 20 milliárd forinttal csökkenhet a forgalom, a büdzsének pedig akár 50 milliárdos hiánnyal kell számolnia az ebből adódó áfa-kiesés, a megszűnő munkahelyek, valamint az elmaradó járulékbételek miatt.

Az első vasárnapon

Az első „zárva tartós” vasárnapon viszonylag sok üzlet volt nyitva Budapesten, többnyire azok, amelyek világörökségi részen üzemelnek. Az eladók szerint nem volt jelentősen nagyobb a forgalom, mint egy átlagos vasárnapon, az azonban kiderült, hogy a részletszabályokat sokan még nem ismerik. Pedig fontos lenne tisztázni ezeket, mivel a fogyasztóvédelem már most ellenőrizte a betartásukat.

Pangtak a plázák

A bevásárlóközpontokban csak lézengtek az emberek. A Sugárban a mozi csábította a betérőket, az Árkádban az ételudvar mellett csak néhány üzlet nyitott ki, a látogatók között volt, akit meglepett, hogy a boltok túlnyomó többsége zárva maradt. A Westendbe érkezők egy része is arra számított, hogy több boltot talál nyitva. – Hát, ide nem lesz értelme többet vasárnap bejönni – summázta véleményét egy idősebb hölgy.

Referendum készül

Ha lesz népszavazás a vasárnapi zárva tartásról, a Fidesz el fogja veszíteni – mondta állítólag Lázár János, a Miniszterelnökséget vezető miniszter a Népszava szerint. A bezárásról szóló jogszabály visszavonása érdekében a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége és a Liga Szakszervezetek kezdeményezett népszavazást. A kezdeményezéshez több kisebb szervezet, köztük a Magyar Bevásárlóközpontok Szövetsége is csatlakozott.

<http://www.metropol.hu/gazdasag/cikk/1299911>

(metropol.hu, 2015. március 24., kedd)

Mi nyomtuk föl a legtöbb veszélyes gagyit az EU-nál

Gondolta volna, hogy ha Szlovákiában találnak egy babakocsimodellt, amelyiknek a váza becsípheti a gyerek kezét, vagy Máltán egy buborékfújó játék folyadékában veszélyes baktériumra bukkannak, akkor rövid időn belül az egész EU-ban betiltják ezeket a termékeket?

Az Európai Bizottság riasztási rendszerébe folyamatosan töltik föl a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok az információkat azokról a termékekről, amelyek valamilyen EU-s biztonsági szabályozást sértenek. Ezekről minden országban értesítést kapnak. Így egy Portugáliából érkezett panasz hatására azonnal kivonhatnak a forgalomból egy vízipisztolyt Dániában.

2014-ben a legtöbb bejelentés, szám szerint 291, Magyarországról érkezett: az összes találat 12%-át a magyar hatóságok húzták be. Németország (273), Spanyolország (272), Franciaország (163) és Ciprus (151) jön utánunk a sorban.

„Már két éve Magyarország az első a bejelentések számában – mondta az EUrologusnak Kiss Anita, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője. – Ez nem azt jelenti, hogy Magyarországra érkezne a legtöbb szemét, hanem azt, hogy a magyar hatóság dolgozik a leghatékonyabban.” Kiderült, hogy hazánkban a gyermekruhákkal volt a legtöbb probléma. Két hete arról számolt be a NFH, hogy több száz olyan ruhafőlsőt találtak, amelyeknek a húzózsinórja fulladást okozhat, beakadhat a buszajtókba, a síliftekbe vagy akár a biciklikbe. „A szabályok szerint a ruhákba varrt zsinór, különböző korcsoportoknál, különböző hosszúságú lehet. A szabályokat a baleseti statisztikák szerint állapították meg, és az egész Európai Unióban érvényesek” – írja a hatóság.

A veszélyes termékek többsége Kínából érkezik. Tavaly az esetek 64%-ában a távol-keleti ország a forrás. Az Európai Bizottság közleménye szerint mindent elkövetnek, hogy már Kínában elejét vegyék a problémáknak. A kínai hatóság a felderített esetek nagyjából felében képes is rá, hogy megelőző vagy korlátozó intézkedéseket tegyen, sok esetben azonban nem is sikerül megtalálniuk a gyártó céget.

A múlt héten közzétett EU-s bejelentések közül itt szemeztethet. A legutóbbi magyar találat egy párizsis szezamos zsömle formájú hűtőmágnes, kínai gyártmány, amely túl élethűre sikerült. A gyártónak vissza kell hívnia az üzletekből és a vevőktől is a már kiszállított és megvásárolt példányokat, nehogy valaki kitörje bennük a fogát.

http://index.hu/kulfold/eurologus/2015/03/24/mi_nyomtuk_fol_a_legtobb_veszelyes_gagyit_az_eu-nal/

(index.hu, 2015. március 24., kedd)

Hamarosan tárgyalja a kormány a taxisrendeletet

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) a taxis tevékenységet szabályozó kormányrendelet tervezetét a szakmai érdekképviselők vezetőivel egyeztetette hétfőn Budapesten - közölte a tárca.

Az egyeztetésen elhangzott: bár a korszerű informatikai megoldások használata minden területen üdvözlendő, az infokommunikációs eszközökre telepített alkalmazásokra építő utazásszervezés hazai alkalmazása a jelenlegi jogszabályi környezetben sem legális, ha az így megszervezett szállítást az előírt feltételeket és fogyasztóvédelmi elvárásokat sem teljesítve, engedéllyel nem rendelkező személyek végzik.

A közlemény szerint Tasó László közlekedéspolitikáért felelős államtitkár és Becsey Zsolt közlekedésért felelős helyettes államtitkár az egyeztetésen részt vevőket tájékoztatta arról, hogy a tervezetet véleményezésre eljuttatták a témában érintett nagyvárosok polgármestereihez is. Az NFM közleménye idézi Tasó László közlekedéspolitikáért felelős államtitkárt, aki hangsúlyozta: a rendelettervezet a tárca tiszta és azonos versenyfeltételek melletti egyértelmű kiállását tükrözi.

Az NFM emlékeztet: a hatályos kormányrendeleti szabályozás 1989-ben született, azóta sokszor módosult. A több mint negyedszázados alapokon nyugvó előírásokat időszerű új, egységes szerkezetű, naprakész tartalmú jogszabállyal felváltani. Az előterjesztésről 2014 novemberében konszenzus született, az érdekképviselők kisebb kiegészítéssel támogatták a szabályozásra irányuló kormányzati törekvést - írták.

A tervezetet a beérkező önkormányzati vélemények alapján rövidesen véglegesítik, a minisztérium ezt követően azonnal kezdeményezi annak beterjesztését a legkorábbi kormányülésre. fogyasztóvédelem NFM személyszállítás taxisrendelet

<http://www.tozsdeforum.hu/uzlet-2/gazdasag/hamarosan-targyalja-a-kormany-a-taxisrendeletet/>

(tozsdeforum.hu, 2015. március 24., kedd)

Óvatosan a mosószeres kapszulákkal!

Az Ön által használt böngésző elavult . Előfordulhat, hogy a weblap egyes részei, funkciói nem megfelelően , vagy egyáltalán nem jelennek meg, nem működnek.

Európa-szerte több mint 16.000 ilyen, tisztítószerhez kapcsolódó mérgezés fordul elő évente. A magyar fogyasztóvédők most egy nemzetközi kezdeményezéshez csatlakozva akarják felhívni erre a figyelmet.

Sokan használnak otthon mosókapszulát, azonban azt már kevesen tudják, hogy ezek a termékek akár veszélyesek is lehetnek a gyerekekre nézve. Ezek a színes, gél állagú kapszulák ugyanis megjelenésükben nagyon könnyen összetéveszthetőek a gyermekek számára oly vonzó cukorkával, játékkal. Amennyiben nem fordítunk kellő figyelmet az ilyen jellegű mosószer-koncentrátumok biztonságos tárolására, a kicsik szájába, gyomrába kerülve súlyos egészségkárosodást okozhatnak.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ezért is csatlakozott ahhoz a globális kampányhoz, melyet az OECD (Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet) indított, annak érdekében, hogy felhívja a figyelmet a mosószerkapszulák veszélyeire

A mosókapszulák gyakran koncentráltan tartalmazzák a hagyományos mosószerek összetevőit, az emberi szervezetbe kerülve súlyos veszélyeket okozhatnak. Szinte valamennyi mosószer (illetve mosógél, mosókapszula) tartalmaz vízlágyító, folteltávolító hatóanyagokat, enzimeket és illatanyagokat, amely összetevők között irritatív besorolású vegyületek is találhatóak, vagyis a szemre/bőrre kerülve, vagy ha a gyerekek véletlenül a szájukba veszik súlyos sérülést okozhatnak.

Mindemellett nem elhanyagolható, hogy a mosókapszulák (illetve mosószerek) lúgos kémhatásúak: pH értékük legtöbbször a 8-8,5-es tartományba esik, így a maró hatású vegyületek a gyermek szervezetébe kerülve egészségkárosodást okozhatnak. Ráadásul tekintettel arra, hogy a mosószerkapszulák koncentráltan tartalmazzák a vegyi anyagokat, valamint hogy a gyermekek – a fejlődésben lévő immunrendszerüknek köszönhetően – a mérgező anyagokra sokkal érzékenyebben reagálnak, mint a felnőttek. Némely, a felnőttek számára csupán „irritáló” hatású anyag a gyermekek esetében súlyosabb károsodásokat is okozhat, a gyorsabb felszívódás miatt mérgezés is hamarabb kialakulhat.

A kép alatt sorjazzuk a jó tanácsokat a mosókapszulák megfelelő kezeléséhez és tárolásához:

Figyeljen a mosószerkapszulái biztonságos tárolására. Kövesse biztonsági útmutatókat!

A mosószerkapszulák nem játékszerek! Tájékozódjon: kövesse iránymutatásainkat abban az esetben, ha a tartalmat a gyermek megeszi vagy megérinti!

Soha ne hagyja, hogy a gyermekek mosószerkapszulákkal játszanak! Nagyon gyorsan oldódhatnak, pláne nedvesség hatására és potenciálisan sérülést is okozhatnak.

Ne engedje, hogy gyermekek mosószerkapszulákkal játszanak: nem megfelelő használat esetén veszélyessé válhatnak!

Minden esetben tartsuk a gyermekektől távol és elzárva a mosószerkapszulákat; könnyen összetéveszthetőek a játékokkal/cukorkákkal!

A mosószerkapszulák kicsik és színesek, ne hagyjuk, hogy a gyermekek összetévezzék őket cukorkákkal!

http://kapos.hu/hirek/egeszsegugyi_anyagok/2015-03-24/ovatosan_a_mososzeres_kapszulakkal.html

(kapos.hu, 2015. március 24., kedd)

Tudatos fogyasztóvá nevel a Heim Pál Gyermekkórház

A Tudatos fogyasztóvá nevelés elnevezésű program első megállapodását a Heim Pál Gyermekkorházal kötötte a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal. Az együttműködés keretében erősödik a kétirányú információáramlás, illetve a veszélyes termékek piacról való gyors kivonása - mondta a Rádió Orient műsorában Sente István főigazgató és Bognár Zsolt vezető főorvos.

Az egészség- és környezettudatosság összefüggő fogalmak a fogyasztói tudatosságban. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság kiemelt figyelmet fordít e téren a kommunikáció erősítésére és az együttműködő partnerek további bevonására. Sente István elmondta, az ár-érték szempontok helyett a minőségi, egészséges, környezetet kímélő termékeket kell előtérbe állítani. A főigazgató kiemelte, nem biztos, hogy az olcsóbb termék hosszú távon is kedvezőbb. Példaként az energiatakarékos izzókat, mosógépeket és hűtőgépeket emelte ki.

A magyar fogyasztók egyre tudatosabbak. Ez részben a fogyasztóvédelmi hatóság tanácsadó szolgáltatásának köszönhető. Sente kiemelte, a 2014-es évben 104 ezer megkeresés érkezett a fogyasztóktól és a vállalkozásoktól. A megfelelő tájékoztatás mellett a hatóság együttműködéseit is szélesíti a Tudatos fogyasztóvá nevelés program keretében. A közelmúltban megállapodást kötött a Heim Pál Gyermekkorházal. Bognár Zsolt kiemelte, intézménye elsősorban mediátor. "Az információkat célzottan juttatjuk el a szülőkhöz és a gyermekekhez, valamint a gyakrabban előforduló balesetekről informáljuk a hatóságot" - összegezte a közös munka területeit a vezető főorvos.

A gyerek egy veszélyes üzem, a szülő szerepe óriási a balesetek megelőzésében - emelte ki az orvos. Hozzátette, a gyermekek 4-5 éves koruktól folyamatos információdömpingnek vannak kitéve, így már korai korban elkezdődik a tudatos fogyasztóvá nevelés. Ezért kulcskérdés a megfelelő szülői és gyermeki tájékoztatás. Bognár rámutatott, az orvosi dokumentációkban már korábban is adtak tanácsokat az otthoni gondozással kapcsolatban, azonban a közeljövőben további direkt információszolgáltatás, valamint a kórházi dolgozók szabványosított képzése várható.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elsőfokú célja a veszélyes termékek kiszűrése a piacról. Sente István és Bognár Zsolt példaként a játékokra csábító, színes tisztítószeret, valamint az apróbb darabokból álló játékokat emelte ki. "Az OECD és az Európai Unió új közös kampányában a mosókapszulák veszélyeire hívjuk fel a figyelmet. Emellett a hatóság azonnal kivizsgálja a beérkezett panaszokat és megalapozott vizsgálat után kiszűri a piacról a veszélyes termékeket" - Bognár hozzátette, célcsoportos adataik még nincsenek a veszélyes termékek használatából eredő balesetekre.

A közeljövőben a fogyasztóvédelmi hatóság az egészségügyi intézmények fokozott együttműködésére számít. Emellett folyamatos a széleskörű kommunikáció: a hatóság fesztiválokra és oktatási intézményekbe látogat. A szakmai konzultációs program mellett további prevenciós reklámkampányok várhatóak - emelték ki a vendégek.

Az interjút teljes terjedelmében itt
hallgathatja meg.

<http://orientpress.hu/140903>

(orientpress.hu, 2015. március 24., kedd)

A Kínából származó játék jó eséllyel lehet veszélyes

Az Európai Bizottság szerint 2014-ben a játékoktól kezdve a gépjárművekig összesen csaknem 2500, az uniós fogyasztókra nézve veszélyes terméket vontak ki az uniós piaci forgalomból, illetve utasították el behozatalukat. A legnagyobb részük játék volt és többségük Kínából származott.

„Európában egyetlen termék sem veszélyeztetheti polgáraink biztonságát. Az esetlegesen veszélyt jelentő termékeket haladéktalanul el kell távolítani a piacról. Éppen ezért hoztuk létre a riasztási rendszert. A rendszer az évek során igen hatékony eszköznek bizonyult az európai fogyasztók biztonságának megőrzése terén. Ez a polgárok érdekeit szolgáló uniós együttműködés egyik kiváló példája", jelentette ki Věra Jourová, a jogérvényesülésért, a fogyasztópolitikáért és a

nemek közötti esélyegyenlőségért felelős biztos. (Nálunk a fogyasztóvédelmet lefoglalja a vasárnapi nyitva tartás ellenőrzése .) Mely termékek jelentenek kockázatot?

2014-ben elsősorban a játékok (28%), valamint a ruházati cikkek, a textíliák és a divatáru (23%) esetében volt szükség korrekciós intézkedésekre. Az említett termékekkel járó kockázat a bejelentések szerint leggyakrabban a vegyi jellegű kockázat, illetve a sérülés- és fulladásveszély volt.

A 2014-ben bejelentett legjellemzőbb vegyi jellegű kockázatok olyan termékekhez kapcsolódtak, mint például cipők és bőrtermékek (a bőrszenzibilizáló hatású króm(VI)), játékok és gyermekápolási cikkek (a potenciálisan termékenységi problémákhoz vezető műanyag-lágyítószer), valamint divatékszerek (káros nehézfémek).

Honnan érkeznek ezek a termékek?

A riasztási rendszerben a származási országok között továbbra is Kína áll az élen. Az elmúlt évben – csakúgy, mint 2013-ban – a veszélyes termékekről szóló összes bejelentés 64%-a Kínából származó termékekhez kapcsolódott. Az Európai Bizottság a riasztási rendszer Kínára vonatkozó alkalmazásán keresztül szoros együttműködést folytat Kínával annak biztosítása érdekében, hogy a kínai hatóságok helyben kezeljék a termékbiztonsággal kapcsolatban felmerülő problémákat.

Hiába tűnnek hasznosnak a vásárlói értékelések, jelentős részük hamis!

A legnagyobb online piactér, az Amazon portálján a vásárlói értékelések csaknem egyharmada hamis, de nem jobb a helyzet a konkurenseknél sem. Vagyis ezek a vélemények igen hasznosnak tűnnek, csak éppen nem feltétlenül szabad hitelt adni nekik.

Oldal tetejére

<http://www.piacprofit.hu/gazdasag/a-kinabol-szarmazo-jatek-jo-esellyel-lehet-veszelyes/>

(piac-profit.hu, 2015. március 24., kedd)

Vége a hosszú várakozásnak a telefonos ügyfélszolgálatokon

Az országban elsőként született jogerős bírósági ítélet egy telefonos ügyfélszolgálat élőhangos bejelentkezésével kapcsolatban. A Csongrád megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez azzal a panasszal fordult egy ügyfél, hogy a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. ügyfélszolgálatánál az élőhangos bejelentkezésre több mint 23 percet várt. A jogszabály azonban öt percen belüli élőhangos bejelentkezést ír elő.

A fogyasztó panasza folytán a Felügyelőség eljárás indított, majd 100 ezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a szolgáltató terhére. Ezen túlmenően kötelezte a társaságot arra, hogy telefonos ügyfélszolgálatán biztosítsa az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a szolgáltató ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépítésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangon kell bejelentkeznie.

A szolgáltató a döntés ellen fellebbezett, amelynek következtében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság az elsőfokú határozat rendelkező részét helybenhagyta, az indokolást megváltoztatva. A társaság a határozattal szemben bírósági felülvizsgálat iránti keresetet terjesztett elő. A Szegedi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság az ítéletében elutasította a felperes keresetét.

Az eset kapcsán összességében bebizonyosodott, hogy a tájékoztatáshoz és igényérvényesítéshez fűződő alapvető fogyasztói jog sérült, hiszen a 23 perc 50 másodperces, illetve 1 óra 3 perc 8 másodperces várakozási idő nem minősült ésszerű várakozási időnek. A telefonos ügyfélszolgálatokat érintő fogyasztóvédelmi törvénymódosítás - mely szerint 5 percen belül élőhangos bejelentkezésnek kell történnie - az ügyfeleknek számos előnyt jelent, ellenben a szolgáltatókra jelentős többletköltségeket is ró a jövőben.

<http://orientpress.hu/141040>

(orientpress.hu, 2015. március 24., kedd)

Az Auchan megtámadja a döntést

Muhari Judit (műsorvezető): - Több mint 1 milliárd forint bírságot kapott az Auchan Magyarország Kft. A Gazdasági Versenyhivatal határozatában az áll: a vállalat mintegy 8 és fél éven át díjat kért a beszállítóitól azért, hogy a vállalkozások termékei bekerülhessenek vagy bent maradhassanak az áruházak polcain. Az Auchan a bíróságon támadja meg a döntést.

(InfoRádió, 2015. március 24., kedd)

Elegük lett a Tesco beszállítóinak

A Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhatnak a Tesco áruházlánc magyarországi beszállítói - értesült lapunk. A multinacionális vállalat kiszolgáltató helyzetben lévő partnereit sarcolja a londoni központban elrendelt spórolás jegyében. A magyar cégek az Auchanra a napokban kirótt több mint egymilliárd forintos bírság példája nyomán a hatóságtól várnak jogorvoslatot.

Keménykedik a Tesco a magyarországi partnereivel. Londoni utasításra megemelték azokat az évek óta szedett sarcokat, amelyeket a különféle termékek, szolgáltatások beszállítói fizetnek a cégnek. A Magyar Nemzetnek a brit anyavállalatú multinacionális áruházlánc egyik jelenlegi beszállítója elmondta: a központi utasításra elrendelt spórolás jegyében önkényesen módosítanak a vállalkozói szerződéseken, s amennyiben a partnerek nem fogadják el az új szabályokat, "kilistázzák" őket az áruházból.

- Úgynevezett felajánlás címén az éves nettó forgalmunk meghatározott százalékát visszatartja a lánc, mégpedig úgy, hogy arról a beszállítói szerződésekben szó sem esik.

Elegük lett a beszállítóknak

A kisebb magyar vállalkozásokon hajtáná be a Tesco a veszteségeinek egy részét

Ezekről a díjakról semmilyen bizonylatot nem ad a társaság, helyette nekünk kell úgynevezett jóváíró, mínuszos számlát adni, amelynek összegét levonják a szerződés szerint járó díjból - vázolta a vállalkozó. Mint mondta, ennek a rabat néven szedett sarcnak az összege éves szinten több millió forint, amit minden egyes beszállítótól elvárnak, különben elvesztik a tescós megrendelésüket.

- Minimális haszonnal dolgozunk. A Tescónál jellemző 45 napos fizetési határidő miatt egyébként is kiszolgáltató helyzetben vagyunk, azonban a lánc rendszeresen előáll olyan kifogásokkal, újabb és újabb feltételekkel, amelyekre hivatkozva cégtől függően havonta százezres nagyságrendben tartanak vissza vagy fizettetnek be pénzeket - közölte a beszállító. Megjegyezte: a Tescónál a legapróbb részletekig beleszólnak a beszállítók működésébe, s szinte mindig találnak kivetnivalót, amiért kötbért rónak ki, valamint azonnali levonás jár a megállapodott díjból.

- A januári átszervezések és az áruházbezárások óta tovább romlott a beszállítók helyzete. A piaci erőfölényével visszaélő Tesco eddig is szedett különféle hozzájárulásokat a vállalkozásoktól, hogy termékeik, szolgáltatásaik bekerüljenek az áruházba, illetőleg a kínálatban maradjanak. Azonban a londoni központ utasítására globálisan elrendelt költségmegtakarítás jegyében úgy érzékeljük, rajtunk hajtják be a multicég immár nyilvánvaló veszteségeit - summázta a magyar vállalkozó. Megjegyezte, többen azt fontolgatják, a Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH) fordulnak, hogy hatósági eljárással derüljön fény a visszaélésekre. Ebben az Auchan áruházláncra a napokban kirótt, drasztikusan magas versenyhatósági bírság példája is iránymutató lehet. A GVH hétfőn hozta nyilvánosságra, hogy több mint egymilliárd forintos bírságot szabott ki az Auchan Magyarország Kft.-re, mert a társaság visszaélt jelentős piaci erejével. A versenyhivatal tájékoztatása szerint az áruházlánc megsértette a kereskedelmi törvényt, amikor utólagos árkedvezmény- támogatás címén, egyoldalúan díjat számított fel beszállítóinak, hogy termékeik bekerülhessenek az Auchan áruészletébe.

- Ennek az ügynek az előzménye az a Spar üzletláncra kirótt 50 millió forintos büntetés, amelyről 2012-ben döntött a hivatal hasonló okok miatt. A precedensértékű eljárás után a többi vállalatnak látnia kellett, hogy a kereskedelmi törvény ide vonatkozó szabályaiba ütköző gyakorlat jogszerűtlen. Az Auchannál ennek figyelmen kívül hagyása súlyosbító körülmény volt - mondta kérdésünkre Basa Andrea, a GVH szóvivője. Hozzátette, a hivatal a nem élelmiszertermékek esetében vizsgálódhat, az ételek, italok gyártói, beszállítói a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalnál kezdeményezhetnek eljárást. Megtudtuk, a GVH-nál jelenleg nincsen folyamatban hasonló vizsgálat valamely multinacionális áruházlánc kapcsán, azonban amennyiben egy érintett beszállító bejelentéssel vagy panasszal él, a hivatal megvizsgálja, hogy szükséges-e a versenyfelügyeleti eljárás indítása.

A Tesco eddig is szedett különféle hozzájárulásokat, hogy a cégek termékei felkerüljenek a polcokra

(Magyar Nemzet, 2015. március 25., szerda, 1+11. oldal)

A politika megöli a versenyt

Olvasói levél

A közbeszerzési piacon az elmúlt időszakban is sok visszaélés volt. Az előző kormányok igyekeztek fellépni az ajánlattevők közbeszerzési eljárásokban történő összejátszása miatt. 2002 és 2006 között a Gazdasági Versenyhivatal 12 milliárd forint bírságot szabott ki a visszaélések miatt. A jelenlegi kormány azonban akadályozza a hivatal fellépését a kartellezőkkel szemben. 2013-ban a dinnyetermeléssel foglalkozó országgyűlési képviselő törvényjavaslatát elfogadta az Országgyűlés, amely szerint a GVH nem vizsgálhatta a dinnyekartellt. 2010 előtt a GVH kartellcsoportja igyekezett felszámolni az információs, szívességi, ajánlatelfojtó és körbenyeréses kartelleket.

2002-től 2010-ig a GVH tanácsadójaként Zala megye kivételével valamennyi megyében felkerestem a közigazgatási hivatalok segítségével az önkormányzatok jegyzőit, és tájékoztattam őket az ajánlattevők összejátszásának jeleiről. Az ajánlattevők azért is tudnak könnyen versenykorlátozó megállapodásokat kötni, mert kevés a piaci szereplő, és a piacra lépésnek is több akadálya van. Az ajánlattevők összejátszása miatt mintegy 20 százalék veszteség éri a nemzetgazdaságot, ami éves viszonylatban 50 milliárd forint. Ennél is nagyobb nemzetgazdasági veszteség az, hogy a kartellek hosszú távra szerveződnek, tartós hatással vannak a nemzetgazdaságra, megakadályozzák az innovációt, ezáltal fékezik a növekedést.

2010-ig a Gazdasági Versenyhivatal több-kevesebb sikerrel igyekezett fellépni a közbeszerzési piacon a visszaélésekkel szemben, a jelenben azonban a politikai hatalom még akkor is a számára kedvező vállalkozásokat részesíti előnyben, ha azzal nemzetgazdasági veszteséget okoz. A kartellek megölik a piaci versenyt, ezáltal a piacgazdaság pozitív hatásait csökkentik. Nem azoknak a vállalkozásoknak biztosítanak zöld utat, amelyek hatékonyan működnek. A piaci verseny a jó ötleteket profittal honorálja, amennyiben a politika monopolhelyzetet teremt a számára kedvenc vállalatoknak, akkor azok jó ötletek nélkül is magas profithoz jutnak. A piaci verseny hozzájárul ahhoz, hogy az erőforrásokat a szükségletek alapján használják fel. Verseny hiányában viszont nincs biztosíték arra, hogy az erőforrások felhasználása a szükségletek változását kövesse. Ez jelentős nemzetgazdasági pazarláshoz vezet.

Célszerű lenne a kormánynak megszívlelnie Széchenyi Istvánnak a Stádium című könyvében megfogalmazott gondolatát, amely szerint "ami egyeseknek kedvez, a konkurenciát kizárja, a közösségnek káros".

A Fórum oldalon megjelenő vélemények nem feltétlenül tükrözik a szerkesztőség álláspontját. A szerkesztőség fenntartja magának a jogot, hogy a meg nem rendelt kéziratokat rövidítve és szerkesztve közölje a lap nyomtatott vagy online változatában.

Dr. Takács Imre Hajdúszoboszló

(Népszabadság, 2015. március 25., szerda, 10. oldal)

Több mint egymilliárd forint bírságot szabott ki az Auchanra a GVH

Műsorvezető: - Több mint egymilliárd forint bírságot szabott ki az Auchanra a Gazdasági Versenyhivatal. A vád szerint a vállalat 2006 júniusa óta díjat számított fel a beszállítóinak azért, hogy termékeik bekerülhessenek az Auchan árukészletébe. Ennek az összegnek azonban semmilyen termelékenységet serkentő célja nem volt- mondta Basa Andrea, a Gazdasági Versenyhivatal sajtószóvivője. Hangsúlyozta, hogy a bírság mértéke nem haladhatja meg a vállalat előző évi nettó árbevételének 10 százalékát. Basa Andreát hallják.

Basa Andrea (sajtószóvivő, GVH): - A legmagasabb összeg az a versenytörvény szerint a határozat meghozatalát megelőző évben az adott vállalkozásnak a nettó árbevételének a 10 százaléka lehet. Tehát ez a törvényi maximum, amelyet kiszabhatunk egy adott ügyben. És egyébként pedig Magyarország egyedüli és transzparens módon a Gazdasági Versenyhivatal közlemény formájában fogalmazta meg a bírságpolitikáját, mind a fogyasztóvédelem területén jelentkező ügyekre vonatkozóan, mind pedig az antitröszt ügyekre vonatkozóan. Jelen esetben is a bírságközlemény rendelkezései alapján határoztuk meg ezt a bírságot, amelyet az Auchannal szemben kiszabtunk.

(Gazdasági Rádió, 2015. március 24., kedd)

A zárt ajtók mögött

VASÁRNAP Tapasztalatok az első "kényszerpihenő" után

Székesfehérvár (str) - A vasárnapi zárva tartás első éles napjai után most az a kérdés, vajon véleményezheti-e népszavazás útján a lakosság. De az sem mindenkinek világos, nyitva lehet-e a majdnem össznemzeti heti pihenőnapon.

Első "éles" vasárnapi zárva tartásukon vannak túl az üzletek, ám a piaci résztvevők szerint még nincs itt az ideje messzemenő következtetéseket levonni a hétvégi tapasztalatokból. A boltok parkolói, és úgy egyébként a megyeszékhely forgalma is épp olyan képet mutattak, mint nemzeti ünnepek idején, pedig mostantól - az adventi időszakot leszámítva - minden vasárnap már csak ilyen lesz. A képet ugyan árnyalhatják a kikapukat bezáró vagy éppen megnyitó módosítások, illetve magának a szabályozásnak az értelmezése is. A gyakorlat ugyanis azt mutatja, nem teljesen egyértelmű minden: ki, mikor és hogyan tarthat nyitva.

Sőt, még az is befolyásolhatja a későbbieket, mit dönt a Fővárosi Törvényszék arról a beadványról, amely népszavazás kezdeményezését írná ki a vasárnapi nyitva tartás kérdéséről.

Gájásy György a hétvégén Fehérvárcsurgóra kirándult családjával. Ő 15 éve nem vásárol vasárnap, egyszerűen sajnálja erre ezt a napot, a vásárlásokat hét közben igyekeznek elintézni

Ez egy kísérleti vasárnap volt

NYITVA TARTÁS Elég bezárni az italautomatát vagy az egész üzletet kell?

Székesfehérvár - A vasárnapi zárva tartás kapcsán még mindig nem dőlt el minden. Ha mégis, értelmezni akkor is nehéz.

Kiürült parkolók, gyér forgalom jellemezte a vasárnapi nyitva tartás tilalmának első "éles" napját a megyeszékhelyen. Néhány kisebb üzlettől eltekintve nem volt nyitva semmi - de erről a vásárlók nagy része tudott, jól mutatja ezt a bevásárlók pénteki és szombati dömpingje is. A vasárnapi zárva tartás körül azért még számos ponton tisztázatlan a helyzet, a törvényi szabályozás ugyanis nem teljesen egyértelmű sok, általunk megkérdezett hatóság és üzemeltető számára sem. Az már egyértelmű, hogy a kiskereskedelmi és nagykereskedelmi tevékenységet is végző üzletek - mint amilyen a Metro - sem nyithatnak ki arra hivatkozva, hogy ők vasárnap nagykereskedelmi tevékenységet folytatnak. Ezt a sebtében hozott törvénymódosítást múlt hét szerdán fogadta el a parlament, de várhatunk még hasonló kiigazításokra a közeljövőben is.

Az például a pékséget üzemeltetők között vita tárgya, vajon vasárnap délig csak azok nyithatnak ki, akik kizárólag péksüteményeket árulnak, vagy azok is, akik például üdítőitalos pultot is üzemeltetnek, azzal a kitéttel, hogy aznap nem árulhatják az üdítőket? A kizárólagosság tehát az árusítható termékek körére vagy a kiskereskedelmi egység jellegére vonatkozik? Kérdéseinkre még nem kaptunk hivatalos válaszokat, ugyanis az értelmezés jelenleg is zajlik.

A benzinkutak esetében sem egészen egyértelmű a helyzet, hiszen egy helyen árulnak üzemanyagot, működik vendéglátóegység, azaz kávézó, valamint "shop" is. A törvény szerint az üzemanyag-töltő-állomásokra nem vonatkozik a vasárnapi zárva tartás. De vajon a shopokra sem, amelyek egyértelműen kiskereskedelmi tevékenységnek számítanak?

Az Alba Plaza is kinyitott vasárnap, az ételudvarral, gyógyszertárral, virágossal, lottózóval, hajvágó szalonnal egyetemben, valamint három divatáru szaküzlet és egyéb szolgáltató is meg tudta oldani a törvényes nyitva tartást. S noha a korábbi vendégszámot meg sem közelítették, Vámos Zsolt, a plaza igazgatója annyit leszögezett: korai lenne a tapasztaltakból messzemenő következtetéseket levonni, hiszen ez volt az első, mondhatni kísérleti vasárnap. Az öt engedélyezett vasárnapi nyitás közül az egyik a plazában csak ősszel várható - tudtuk meg -, a többi pedig, ahogy mindenhol máshol, az adventi időszakra esik. Viszont számos hipermarket a következő hétvégére tervezi "ellőni" az egyik lehetőségét, tudván, hogy érkezik a húsvéti időszak. A nyitva tartás ellenőrzését a fogyasztóvédelmi felügyelőségek végzik, az azonban még kérdéses, hogy az új helyzetben az üzletek egymás mellé állnak, vagy győz a jó magyar szokás, és megindul a rosszindulatú feljelentgetések hada?

Népszavazást akarnak

A Magyar Bevásárlóközpontok Szövetsége februárban csatlakozott a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége (Vosz) által kezdeményezett aláírásgyűjtéshez, amely a vasárnapi nyitva tartással kapcsolatos népszavazás kiírásához szükséges. Információink szerint a Vosz benyújtotta kérelmét a választási bizottsághoz, amely azonban elutasította őket. A szövetség fellebbezett, a Fővárosi Törvényszék verdiktjére várnak.

OLVASÓINK VÉLEMÉNYE

Bodó Istvánné

- Az én korosztályom ahhoz szokott hozzá, hogy a vasárnap az nem a bevásárlásról szól. Ezért én sohasem mentem a boltba ezen a napon. A lányom a plazában dolgozik, s ő örül, hogy vasárnap nem kell mennie a munkába. Így többet mehetnek a párjával kirándulni.

Ócsai Péter

- Örülök neki, hogy vasárnap zárva vannak a boltok. Az emberek a hét utolsó napján menjenek múzeumba vagy kirándulni a Balatonra. Családi programokat szervezzenek, ne pedig egy multiban töltsék el a szabadidejüket. A vasárnap az a családé legyen.

Sipos Edina

- Vasárnap általában dolgozom, ezért engem nem érint a zárva tartás. De helyesnek tartom ezt az új rendszert, mert az ember be tud vásárolni akár péntek este is. De azért előnyös, ha néhány bolt ilyenkor is nyitva tart, mert nem jó, ha minden zárva van teljesen.

Vége a vasárnapi hosszas válogatásnak a cipőboltokban is. Maradnak a hétköznapiak és a szombatok a formás lábak öltöztetésére...

S. Töttő Rita totto.rita@fmh.plt.hu

(Fejér Megyei Hírlap, 2015. március 24., kedd, 1+5. oldal)

Az államháztartási ügyfélszolgálat hasalt el telefonos tesztünkön

A DÉMÁSZNÁL 5, A GÁZSZOLGÁLTATÓNÁL 25 MÁSODPERC UTÁN JÖTT AZ "ÉLŐHANG"

Meglepően jól vizsgáztak a szegedi telefonos ügyfélszolgálatok lapunk tesztjén. Kíváncsiak voltunk, hogy mennyi idő telik el az élőhangos bejelentkezésig, miután a bíróság a Magyar Telekomot a hosszú telefonos várakoztatásért 100 ezer forintos bírsággal sújtotta.

Bíróság ítélte el a Magyar Telekomot a hosszú telefonos várakoztatásért - számoltunk be a társaságra kirótt jogerős, 100 ezer forintos fogyasztóvédelmi büntetésről. A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez azzal fordult egy panaszos, hogy a Magyar Telekom 1412-es számon hívható telefonos ügyfélszolgálatánál egyszer 23 perc

50 másodpercet várt az élőhangos bejelentkezésre, máskor meg 1 óra 3 perc alatt sem jutott el odáig. A jogszabály 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést ír elő.

"En 1-2 hónapja másfél órát vártam arra hogy a hibát bejelentsem. Persze fizetősen, mert 20-as telefonom van. Az automata meg mondogatta, hogy a várakozási idő 2-3 perc" - osztotta meg saját tapasztalatát a Délmagyarország Facebook-oldalán Vargáné Sziráki Márta. Fráter Ági véleménye: "Undorító a telefonos ügyintézés. Ha nagy ritkán felhívom valamelyiket, előre liftezik a gyomrom: pár percig hallgatom a süket dumát, a hirdetést is odacsempészi némelyikük, aztán nyomkodjak, majd zene, csengés, sajnos minden munkatársunk foglalt. Elképesztő! Mellesleg 100 ezer forint egy cégnek annyi, mint nekem 10 forint" - írta. A bírságolásról szóló cikkünkhöz sokan szoltak hozzá; mivel a nagy többség lesújtó véleménnyel volt a telefonos ügyintézésről, mi is teszteltünk néhány szolgáltatót.

Rögtön a Telekom 1412-es számán kezdtünk, ahol valóban volt zene, saját telefonszám bepötyögése és hirdetés. Nagyjából 2 perc után jutottunk el addig, hogy a központi hang közölte, kapcsolja az ügyintézőt, aki ezután 12 másodperc csengés után máris felvette a telefont. Úgy tűnik, hatott a 100 ezer forintos büntetés. Még ennél is gyorsabb volt a Szegedi Járási Földhivatal, ahol két másodpercet kellett várnunk a problémánkra kért válaszra. Az EDF DÉMÁSZ-nál és a GDF SUEZ-nél be kell pötyögni a számlákon található egyéni ügyfélazonosítót, így nagyjából 2-3 perc kell ahhoz, hogy kapcsolják nekünk az "élőhangos" ügyfélszolgálatot. A sikeres azonosítás után az áramszolgáltatónál 5, a gázzolgáltatónál 25 másodperc után vették fel a telefont.

A Szegedi Vízműnél munkatársuknál kell azonosítania magát az ügyfélnek: 7 másodperc után tudtunk beszélni vele. A Szegedi Hőszolgáltató Kft.-nél háromszor is elhangzott, hogy "jelenleg minden munkatársunk foglalt, kérjük szíves türelmét", ennek ellenére 45 másodperccel a tárcsázás után már beszélünk szabad ügyfélszolgálatossal. A Magyar Államkincstár Csongrád Megyei Igazgatóságánál előbb a családtámogatási ügyfélszolgálatot hívtuk: 8 másodperc alatt vették fel a telefont.

Az államháztartási ügyfélszolgálaton azonban nem sikerült élő emberrel beszélnünk kedden délután: 5 perc után sem vette fel senki a kagylót.

(Délmagyarország, 2015. március 25., szerda, 2. oldal)

Az elszámolási törvény változásai

A tájékoztatásban szerepelnie kell a fogyasztói jogoknak is

DH-információ (szh) - A banki elszámolási törvény végrehajtási rendelete szerint a napokban kell kézhez kapniuk az érintetteknek saját hitelek elszámolásait.

A témával kapcsolatban dr. Kispál Edittől, a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének szóvivőjétől kértünk tájékoztatást.

- Mit tartalmaz a banktól érkező tájékoztatás?

- Az elszámolást, vagyis az árfolyamrészről, illetve a tisztességtelen egyoldalú szerződésmódosításból származó túlfizetésre vonatkozó adatokat. Még élő devizaalapú hitelszerződések esetében a forintosításhoz kapcsolódó részletes információkat, adatokat, a forintosítási árfolyamot. Felmondási és panasz ügyintézési lehetőségeket, jogokat.

- Mit kell tennem, hogy kapjak a banktól elszámolást?

- Amennyiben a bankkal élő szerződése van, nincsen semmi tennivalója. Nem élő - már megszűnt - szerződések esetében a legfontosabb, hogy személyes adatait (esetleges név és cím változást) személyesen vagy írásban, tértivevényes levélben kell jeleznie a banknak. Abban az esetben, ha a kölcsönszerződés kedvezményes végtörlesztéssel szűnt meg, a bankok részéről nem

kötelező az elszámolás megküldése. Azt a fogyasztónak írásban kell kérnie. Ennek viszont 10.000 forintos díja van, de ezt a pénzügyi intézmény visszatéríti, ha az elszámolást követően visszafizetési kötelezettsége keletkezik. Nem kerül semmilyen költségbe a kérelem, ha a hiteltörlesztés egy másik hitelfelvétellel történt, de ezt a fogyasztónak igazolnia kell. Az elszámolás iránti igényt az érintettek 2015. március 31-ig jelezhetik a banknak.

Dr. Kispál Edit: az elszámolás március 31-ig kérvényezhető
(szh)

(Dunaújvárosi hírlap, 2015. március 25., szerda, 6. oldal)

Polcpénz

Házi felmérésünkben 13 megkérdezettből 11 gondolta úgy, hogy az Auchan egymilliárdos versenyhivatali büntetését nem a polcpénz miatt kapta, hanem hogy a "nyavalyás multi" húzzon haza. A Gazdasági Versenyhivatal 2006-ig visszamenőleg vizsgálta a francia lánc magyar leányánál az ügyet, majd lesújtott a kereskedelembe eddig példátlan büntetéssel. Az indoklás szerint a cég a non-food portékák beszállítóinak zömétől az áru értéke után azóta szed díjat, hogy a jelentkező cég beszállító lehessen, vagy bennmaradhasson a láncban. A szakmában kedvelt technika a polcpénz. Nem fehér holló sem a hazai, sem a külföldi láncoknál. Azt kifogásolta a versenyhatóság, hogy a polcpénzért cserébe a beszállító nem kapott semmit, például teljesítményfokozó "szolgáltatást". Ha így volt, az szomorú, de nem egyedi eset. 2012-ben például a SPAR Magyarország is fizetett hasonló okok miatt, csak összehasonlíthatatlanul szerényebb összeget. Mintha differenciálódna a megközelítés. Vannak barátabb multik, mint a Tesco, a stratégiai partner, beletörődő milliárdos élelmiszerlánc-felügyeleti díjfizető. Azután vannak ravasz multik is, akik a nemzeti mintát követve próbálnak alkalmazkodni, "frencsájosodni", sőt magyarosodni. A saját áruházukat is magyar kisvállalkozóknak adják gebinbe üzemeltetni, mint a SPAR. Végül vannak, akiknek hiába a büntetés, a vásárnapi lakat, számukra exponenciálisan növekvő felügyeleti díj, csak nem értenek a ki nem mondott szövből.

Kevés még az olyan bölcs multi, aki felismerte a helyzetet, kiárulta az áruházait, és vette a kalapját. Belátta, hogy ezt a Matchet most a hazai erők nyerik. Nincs kegyelem, akkor sem, ha másfélszer-kétszer annyi átlagbért fizetnek, mint mások, és a felét sem zsebbe. Az sem érték, ha számlára vásárolnak a beszállítóktól, ráadásul nem készpénzben fizetnek félhomályos irodákban. Nincs apelláta.

Dominique Ducoux, az Auchan Magyarország Kft. vezérigazgatója ugyan nem fogadja el sem a versenyhivatali érveket, sem a gigabírságot, mert szerinte nem követtek el jogsértést. Ezt be is akarja bizonyítani, s bízik a bíróság tisztánlátásában. Ez azért is lényeges, mert a lánc a napokban vesztett első fokon pert egy 2002-04 között ki nem fizetett zöltségessel szemben. Az sem kizárt, hogy végül az derül ki, jogsértően bántak a polcpénzzel is - de vajon egyedülként a kereskedelem főszereplői közül, s olyan kirívó mértékben, ami igazolhatja a gigabüntetést?

Félő, hogy évek telnek el, mire kiderül, polcpénzügyben kinek ad a bíró igazat. Jelenleg mindenesetre mint a rögtönzött közvélemény-kutatás is érzékelteti, erős a kételkedés a szándékokat illetően. A szemlélet rendszerhibát jelez, hitelességi válságot. Azt veti fel, hogy hiszünk-e a GVH-nak, a közhivataloknak, a kormánynak, egymásnak. Mert ha egyre kevésbé, akkor meginog a polgári demokrácia.

(Figyelő, 2015. március 26., csütörtök, 7. oldal)

Öveket becsatolni!

LÉGI UTASOK JOGAI

Jó adag elszántságra van szüksége annak, aki saját maga akarja bevasalni egy légitársaságon a járatörlesztés vagy jelentős késés miatt járó kártérítést. A kevésbé kitartók hatásához vagy céges szolgáltatóhoz fordulhatnak segítségért.

Kalandosra sikerült e sorok írójának tavaly őszi angliai útja. Müncheni átszállással repültem volna Birminghambe, de a németországi futópályán egyszer csak egy tompa puffanást hallottam, majd égett toll s olaj szaga csapta meg az orrom. A pilóta nem szakította félbe a felszállást, de pár percre rá közölte, hogy az egyik hajtóműbe madár repült, vissza kell fordulni. A járatot törölték, egy jóval későbbi géppel jutottam el Manchesterbe, majd onnan a légitársaság által biztosított busszal - délután helyett - az éjszaka közepén Birminghambe.

JELENTŐS ÖSSZEGEK

Adta magát az alkalom a légitársaság, konkrétan a Lufthansa tesztelésére. A hosszú várakozás idejére járó (ez esetben tízeurós), a reptéri üzletekben beváltható kupont csak kérésre adták oda, de ennél fontosabb kérdés, hogy jár-e anyagi kompenzáció egy ilyen esetben. Hiszen egy madárral történő ütközés nem teljesen olyan elháríthatatlan esemény, mint egy vulkánkitörés vagy ciklon. Igaz, a védekezés ez esetben nem a cég, hanem szerződéses partnere, az adott légikikötő felelőssége. A Budapest Airportnak például különböző módszerek - állatok áttelepítése, ragadozó madarak bevetése - kombinálásával sikerült jelentősen csökkentenie az ilyen esetek számát.

Némi keresgélés után megtaláltam a Lufthansa honlapján az erre szolgáló felületet, panaszt tettem, és bejelentettem kártérítési igényemet. Pár nap múlva felhívtak, s közölték, hogy az eset nyomán felmerült utazási költségeimet megtérítik - ilyen azonban nem volt -, egyébként viszont nem tartják jogosnak a kérésemet.

"A madárral ütközés tipikusan vis maior, a légitársaság hatáskörén kívül eső esemény" - kommentálja az esetet Csuha Miklós, a légi utasok jogainak érvényesítésére alapított Flight Refund Kft. ügyvezetője. Miről van szó? Amit valószínűleg már sokan tapasztaltak, hogy jelentős késésnél kuponokat adnak a légitársaságok, ha pedig a várakozás az éjszakába nyúlik, esetleg napokon keresztül tart, akkor általában fedezi a szállás és az étkezés költségeit. Ezzel nem is szokott gond lenni, vita inkább csak az olyan rendkívüli esetekben alakul ki, mint a pár évvel ezelőtti vulkáni hamufelhő, amikor tömegek ragadtak a reptereken.

Ezentúl azonban egy uniós rendelet s a bírósági joggyakorlat alapján három óránál hosszabb késés, továbbá járatörlesztés és a beszállás túlfoglalásból fakadó megtagadása nyomán pénzügyi károshatás is megilleti az utasokat. Mármost abban az esetben, ha ez a légitársaság hibájából történt - ez az, amit jellemzően nem szeretnek elismerni. Nem véletlenül, hiszen jelentős összegekről van szó: ha a repülőút hossza nem éri el az 1500 kilométert, akkor 250 euró (mintegy 75 ezer forint), 1500 és 3500 kilométer között 400, a fölött pedig 600 a kártérítés összege. Budapestről például már Barcelona is a középső kategóriába esik, s könnyű kiszámolni, mennyit kellene fizetnie egy cégnek, ha mondjuk egy közepes nagyságú gép mind a 180 utasa kártérítést kér.

HATÓSÁGI ÚT

Szerencsénk van tehát a társaságoknak, hogy sokan nem ismerik a szabályozást. Akik pedig tisztában vannak a lehetőséggel, gyakran elbizonytalanodnak a légitársaság honlapok útvesztőjében, vagy egyszerűen lepattannak a kérelmükkel. A helyzet azonban nem reménytelen, hivatali segítséget is lehet például kérni. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) arról tájékoztatta lapunkat, hogy a szervezetében működő Európai Fogyasztói Központ (EFK) az esetek többségében legalább részben sikerrel tud közreműködni az utas igényének érvényesítésében. Ahogy azonban Kiss Anita, az NFH szóvivője megjegyezte, ez alapvetően az érintett társaság együttműködési hajlandóságán múlik.

Részben ennek hiánya miatt helyezett kilátásba jogi eljárást két másik légitársaság mellett a Wizz Airrel szemben a brit polgári légügyi hatóság. Az egyik kifogás szerint nem volt meggyőzően következetes a vállalat kártérítési gyakorlata, emellett pedig hat helyett két évben korlátozta az igények bíróság elé terjesztését. A magyar alapítású társaság reagálásában közölte: már elkezdte ártérítkezni a szóban forgó ügyeket.

Mindenesetre, ha nincs meg az együttműködési hajlandóság - mert például a cég olyan rendkívüli körülményre hivatkozik, amelyre nem volt ráhatása -, az utas hatósági eljárást kezdeményezhet. A legegyszerűbb verzióban, egy Magyarországról EU-tagállamba induló járat

esetében a fővárosi, illetve megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei az illetékesek. Ha ennek során azt állapítják meg, hogy nem volt rendkívüli a járat törést, késést okozó körülmény, akkor az EFK segíteni tud a kártalanítási igény érvényesítésében. Ha nem járnak sikerrel, marad a bírósági út.

SIKERDÍJAS KÉPVISELET

Sokan azonban idegenkednek a fenti folyamattól, nem is beszélve egy perről. Ezt ismerték fel azok az üzletemberek, akik Európa-szerte cégeket alapítottak az ilyen ügyek menedzselésére. Térségünkben az első a Schulhof Barbara és férje által, családi vállalkozásként alapított Flight Refund volt (Légi utasok földi kísérője - Figyelő, 2012/50. szám). A szolgáltató 2012-ben alakult, és sikerült is több száz esetben bevasalni a kártérítést a légitársaságokon. A bíróság elé vitt, már lezárult ügyeket kivétel nélkül megnyerték. Az utasok is jól jártak, hiszen csak néhány percet kellett a dologgal foglalkozniuk - amíg felvitték a szükséges adatokat az online felületre -, mégis megkapták a kártérítés 75 százalékát (a fennmaradó rész a cég sikerdíja).

Hosszú időn keresztül aztán a honlapon az a szöveg fogadta a látogatókat, hogy a légitársaságok Flight Refunddal szembeni jogi lépései miatt fel kellett függeszteniük a tevékenységüket. Egy hónapja azonban ismét fogadják a megbízásokat. "Találtunk egy olyan pénzügyi partnert, a PannonHitel Zrt.-t, amellyel közösen újra elkezdhetjük a munkát" - mondja Csuhaj Miklós. A jelentős légi idegenforgalmi tapasztalattal rendelkező szakember is az átalakulás során került az ügyvezetői pozícióba. A konstrukció nem változott, csak a sikerdíj mértéke emelkedett 30 százalékra.

Egyébként egy néhány fős start-upról van szó, a szükséges jogi szakértelmet egy ügyvédi iroda biztosítja. A működés alapját jelentő szabályozás az uniós légitársaságokra vonatkozik, továbbá azokra az esetekre, amikor egy gép EU-s reptérről indul. Sikerült már kínai légitársaságtól is - háromszor 600 eurós - kártérítést bevasalni egy hatórás távol-keleti átszállási késés miatt. A járat ugyanis uniós reptérről indult. A vállalkozásnál már most is befogadnak az EU bármely részéről érkező megkeresést, de hároméves üzleti tervük kezdetben Kelet-Közép-Európára koncentrált, a jelenleg magyarul és angolul elérhető honlap nemzeti nyelvű változatainak létrehozásával.

Csuhaj Miklós szerint a légitársaságok általában vagy elkenni próbálják az ügyeket, vagy időhúzásra, kifárasztásra játszanak. Ezt ők maguk legkeményebben a Ryanairrel szemben tapasztalhatták meg. A Flight Refund öt magyar és egy svéd állampolgár ügyét vitte perre az ír fapadossal szemben, ám egyelőre nem jutottak túl messzire, mert a Ryanair vitatja a magyar bíróság joghatóságát.

Glasgow-i járat köszöntése. Ha kárenyhítésről van szó, a Ryanair is skót

(Figyelő, 2015. március 26., csütörtök, 50+51+52. oldal)

Malachúst adtak el báránként

Műsorvezető: - Malachúst adnak el báránként az óbudai piacon. A Hír TV Panaszkönyv című műsora leplezte le a Hidvégi Hús Kft. két hentesüzletét, ahol a stáb bárányhúst vásárolt. A mintát bevizsgálta a Nébih laboratóriumában, ahol kiderült az átverés. A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal ellenőrei ezért razzsiát tartottak. Több mint 400 kilogramm jelöletlen és kétes eredetű húst és húskészítményt foglaltak le az említett hentesüzletben. Helik Ferenc (igazgató, kiemelt ügyek igazgatósága, Nébih): - Két számot tudok mondani. 90 és 360 kiló terméket foglaltak le a kollégák a két üzletben. Ezek részben lejártak, részben tiltott módon lefagyasztott termékek voltak. Hogy mennyire gyakori? Azt kell mondani, hogy ekkora mennyiség szerencsére húsboltokban gyakran nem fordul elő.

(HírTV, 2015. március 25., szerda)

A GVH-hoz fordulhatnak a beszállítók

Műsorvezető: - A Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhatnak a Tesco beszállítói - értesült a Magyar Nemzet. A multicég partnerei azt kifogásolják, hogy a nehéz gazdasági helyzetben lévő Tesco londoni utasításra megemelte azokat a sáncokat, amiket a különféle termékek és szolgáltatások szállítói fizettek. Azokat a partnereket, akik nem fogadják el a megemelt díjakat, egyszerűen kilistázzák az áruházból. A GVH a napokban hasonló esetek miatt egymilliárd forintos bírságot szabott ki a Tesco konkurenciájának számító Auchanra. A versenyhivatal a francia tulajdonú cégnél is az egyik érintett beszállító jelzése alapján vizsgálta a vállalatot. A GVH szerint az illatszerek, a háztartási és más műszaki cikkek beszállítóinak azért kellett fizetni, hogy termékeik ott maradhassanak a multiáruház polcain.

Basa Andrea (sajtósóvivő, GVH): - A Gazdasági Versenyhivatal vizsgálata feltárta azt, hogy 2006. június 1-től - ez a kereskedelmi törvény hatálybalépésének időpontja - 2014 decemberéig utólagos árkedvezmény támogatást számított az Auchan a beszállítóinak. Ezek a beszállítók egyébként nem az élelmiszer jellegű termékek beszállítói, hanem az úgynevezett nem élelmiszer jellegű termékkörben történő beszállítókat érinti ez az eljárásunk.

(HírTV, 2015. március 25., szerda)

Első fokon pert veszített a CIG

Jogtalanul mondta fel az ügynökével kötött szerződést a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. 2011 februárjában - mondta ki a bíróság első fokon abban a perben, amit a kirúgott ügynök, a Reál-Team Network Kft. indított négy éve egykori kenyéradója ellen. A biztosító azért kötött nagy hirtelen útilaput a közvetítő talpára, mert úgy találta, az szabálytalanul fizette be az életbiztosítás díját a szerződésükből kifaroló ügyfelek helyett, nehogy emiatt elveszítse a jutalékait. Ha az ítélet jogerőssé válik, az ügynökcég kamatostul követelheti a neki ki nem fizetett jutalékot és elmaradt hasznát, ami több százmilliós tétel is lehet. Az ügynökcég jó híre viszont a bíróság szerint nem csorbult, ezért fellebbezést fontolgat. A CIG biztosan fellebbezni fog, mert - mint a HVG-vel tudatta - "egyetlenegy fiktív befizetés sem megengedhető a partnerek részéről", márpedig történtek ilyenek, még ha a bíróság szerint azok csekély száma nem is indokolta az azonnali felmondást.

Ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatal januárban mindkettejüket elmarasztalta tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat és a fogyasztók megtévesztése miatt, s ezért 22,6 millió forintra bírságolta a CIG-et (HVG, 2015. január 17.). A hatóság szerint az elítélt értékesítési módszer "piramiselvre épült". A Reál-Team visszautasította, a CIG pedig közleményben határolódott el a tisztességtelen magatartástól, ám annak idején a felmondást mégsem azzal indokolta.

Az ügyben számtalan rendőrségi feljelentés született oda-vissza, különféle bűncselekmények gyanújával, de mindegyiket következmények nélkül zárták le. A vita most az adóhatóság előtt folyhat tovább, mivel Szabó Zoltán, a Reál-Team egyik vezetője azt állítja, hogy a biztosító több számlát is kiállított a nevükben a szerződés felmondása után, amelyeket nem fizetett ki, és csak utólag küldött el nekik (akadt például olyan, 2012-ben készült számla, amit az idén kaptak meg). Így a két cég könyvelése ellentmondásba kerülhetett egymással, amit Szabó - hogy elébe menjen az adóvizsgálatnak és egy esetleges súlyos büntetésnek - az adóhatósággal is közölt, legutóbb épp az ítélethirdetés napján hallgatták meg.

Dátum: 2015.03.28.

(HVG, 2015. március 26., csütörtök, 68. oldal)

Végjáték

Mobilpiac: a hatóság közbeszól

Bár első pillantásra rezsicsökkentésnek látszik, aligha jár a percdíjak esésével a mobilhívásvégződtetési díjak megnyesése.

Nem tréfa: április 1-jével 76 százalékkal csökkenti a mobilszolgáltatók percenként elszámolható nagykereskedelmi hívásvégződtetési díját a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság. A döntés nem meglepő, mert a nyesegetés évek óta tart, a mostani az ötödik a sorban. A mértéke annál inkább: a hatóság egy lépésben csökkenti 7,06-ról 1,71 forintra az egymással szemben elszámolható egységnyi költségeket, komoly fejfájást okozva a mobilszolgáltatóknak.

A három nagy operátor (Magyar Telekom, Telenor, Vodafone) a március 18-án kihirdetett szabályhoz előzetesen több észrevételt tett. Kérték, hogy az csak jövőre lépjen életbe, mivel az áprilisi start felboríthatja idei költségvetésüket, és azt is, hogy a hatóság a cseh és a német társszervekhez hasonlóan vegye figyelembe az új frekvenciákért fizetett költségeknek a hangszolgáltatáshoz köthető, arányos részét. A Gazdasági Versenyhivatalnak nem volt érdemi kifogása a javaslat ellen, és mivel a határozattervezet az Európai Bizottság illetékesein csont nélkül átment, a hatóság azzal söpörte le az aggályokat, hogy az uniós irányelvet követi. (Egyetlen észrevételt fogadott el: az új díjszabás csak az EU-n belüli hívásokra érvényes, az azon kívüliek végződtetési díja továbbra is differenciált marad.)

Az uniós ajánlás szerint a tagállami hatóságoknak legfeljebb háromévente meg kell ismételniük a szektorban a "költségalapúság és a díjak ellenőrizhetősége" vizsgálatát. Legutóbb 2011-ben döntött csökkentésről a hírközlési hatóság: 11,86-ról előbb 9,46 forintra, majd 2013. január 1-jétől 7,06 forintra esett a díj. Tavaly nem törte lejjebb az árakat, a decemberre összeállított új tervezet pedig nem tett mást, mint a korábbi irányt követve lépett egy nagyot.

Az árcsökkentés legjobban a piacvezető Magyar Telekomnak fáj, mivel a legtöbb előfizető az ő hálózatába telefonál; eztán negyedannyi bevétellel kell beérnie utánuk, mint eddig. Azt, hogy mekkora összegtől esnek el, üzleti titokként kezelik a cégek. A Telenor a véleményezési folyamatban 30-40 milliárd forintos kiesésre is hivatkozott, ugyanakkor inkább az a reális, hogy az egymásnak oda-vissza elszámolt díjak mindkét cégnél néhány milliárd forinttal csökkenhetnek. A piaci részesedését tekintve harmadik Vodafone még nyer is a változtatással. Eddig a hívásvégződési díjak csökkentése mindig a fogyasztói percdíjak csökkenését eredményezte. A hírközlési hatóság most is erre számít, ám a piaci szereplők zöme nem ilyen optimista. A négy évvel ezelőtti döntés óta ugyanis a kormány megadóztatta a hívásokat, az elküldött üzeneteket, és kivetette a közműadót; ehhez adódik most a céges költségvetések felborítása, illetve az országos 4G hálózatok kiépítésének beruházásigénye. Így az sem volna meglepő, ha valamelyik nagy piaci szereplő éppenséggel áremelést jelentene be annak érdekében, hogy a már betervezett beruházásait ne kelljen visszafognia.

Az új piaci szereplők elméletileg százmilliós költségmegtakarítást is elérhetnek. Ám attól egyik nagy operátornak sem kell tartania, hogy a hívásvégződésekét önállóan épp csak kezelni kezdő UPC, Tesco Mobil vagy a vérmes reményei szerint százezer üzleti ügyfelet megcélzó Netfone komoly riválisként toppan be a piacra. A nagy mobilszolgáltatók nem is tőlük, inkább a Digitól tartanak, mivel e cég korábban már meglepte a telekommunikációs piacot egy-egy merész üzleti lépéssel, árversenyre bírva őket. Ettől azonban a romániai tulajdonosi háttérű cég most távol áll: a mobiltelefonos szolgáltatására vásárolt frekvenciacsomaggal máig nem kezdett semmit, nincs is rá nyilvános üzleti modellje és stratégiája, sőt az alaphálózata kiépítését sem kezdte még meg. Így egyelőre az is csak papíron létező előnye, hogy a mobilszolgáltatás elindítását követően évekig 50 százalékos kedvezményt kaphat a frekvenciahasználati díjakból.

A hívásvégződtetési díjak negyedelésétől a hangalapú forgalom nem fog látványosan növekedni. Valószínűbb a közvetett hatás: a nagykereskedelmi árcsökkenés az internetalapú telefonálási technológiák (például a Skype, a Viber, a WhatsApp) dinamikus térnyerését foghatja vissza azzal, hogy a korlátlan forgalmat megengedő csomagok elterjedése leértékeli azok jelentőségét. A korlátlan csomagok terjedése ugyanis azt eredményezi, hogy a telefonáló nem figyel oda hívásai időtartamára. Ezt célozhatja a hírközlési hatóság döntése is - no és azt, hogy ezzel inkább a kicsik számára nyújtson némi üzleti előnyt. A nagyokat fájdalmasan érintheti a hatósági árcsökkentés,

lehet, hogy bírósági ügy is lesz belőle. Mindazonáltal a percenkénti 1,71 forintos díjtétel azt az összefüggést is felszínre hozta, hogy immár nem a mobilcégek árképzése áll a végfogyasztói percdíjak csökkentésének útjában, hanem a percenként fizetendő 2-3 forintos telekomadó.

SZABÓ M. ISTVÁN

Dátum: 2015.03.28.

(HVG, 2015. március 26., csütörtök, 55+56. oldal)

Árubemutatók: szigorítana a kormány

Sokszor 10-20-szoros áron értékesítik az olcsó műszaki árut

Tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM), a tárca ezért egyeztetést kezdeményezett a társhatóságok és civil szervezetek bevonásával - hangzott el a tárca és a KDNP közös sajtótájékoztatóján. A párt várja a károsultak leveleit is a nyugdijas@kdnf.hu címen.

A törvénymódosításhoz három javaslat vetődött fel: kötelező feladat lenne az országos ügyfélszolgálat működtetése, szigorítanák a hitelszerződések megkötésének feltételeit, és megtiltanák a reklámokban szereplő megtévesztő ingyenességet. A három javaslat a reklámtörvény, a kereskedelmi törvény és a fogyasztói hitelekre vonatkozó törvény módosítását jelentené.

Koszorús László, az NFM fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára szerint milliárdos üzletágról lehet szó, mivel a tapasztalatok szerint 10-20-szoros áron értékesítik az alacsonyabb áron beszerezhető műszaki cikkeket. Nemegyszer volt példa arra, hogy egy 50 ezer forintért beszerezhető masszázsfotel 800 ezer forintért értékesítettek hitelszerződéssel. Megyei szinten évi 80-100 utaztatásról van tudomása a hatóságoknak, átlagosan buszonként 50 nyugdíjossal számolva.

Tavaly 99 érintett céget ellenőriztek, ezek 68 százalékánál találtak szabálytalanságot - közölte Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár.

Mti

(Metropol: Budapest, 2015. március 26., csütörtök, 3. oldal)

Az NFM tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon

Tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM), a tárca ezért egyeztetést kezdeményezett a társhatóságok és civil szervezetek bevonásával - hangzott el a tárca és a KDNP közös sajtótájékoztatóján szerdán Budapesten.

Koszorús László, az NFM fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára jelezte: a fogyasztóvédelem 2008 óta vizsgálja a termékbemutatókkal kapcsolatos kereskedelmi tevékenységet, ennek ellenére az ellenőrzések tapasztalatai szerint minden évben visszaélnek a kiszolgáltatók, nyugdíjas fogyasztók jóhiszeműségével.

Jelezte: a témáról széles körű konzultációt kezdeményeztek 8 hónapja a KDNP közreműködésével. A törvénymódosításhoz három javaslat vetődött fel: kötelező feladat lenne az országos ügyfélszolgálat működtetése, szigorítanák a hitelszerződések megkötésének feltételeit, és megtiltanák a reklámokban szereplő megtévesztő ingyenességet. A három javaslat a reklámtörvény, a kereskedelmi törvény és a fogyasztói hitelekre vonatkozó törvény módosítását jelentené.

(MTI)

http://webradio.hu/hirek/gazdasag/az_nfm_tovabb_szigoritana_az_arubemutatokra_vonatkozo_s_zabalyokon

(webradio.hu, 2015. március 25., szerda)

Új szelek fújnak a biztosítási piacon

2014-ben a biztosítási szektor szinte minden területén növekedést produkált, a teljes piac biztosítási díjbevétele tavaly 2013-hoz képest 4,2%-kal, 844 milliárd forintra nőtt, de a szektor stabilitás és tőkeellátottság szempontjából is jól vizsgázott 2014-ben. Jó évet zártak a nyugdíjbiztosítási termékek is, azonban a szektor előtt álló kihívásokról sem szabad elfeledkezni. Többek között erről volt szó a Portfolio mai Biztosítás 2015 konferenciáján.

Pandurics Anett, a MABISZ elnöke nyitóelőadásában a hazai biztosítási piac tavalyi eredményeiről és a nyugdíjbiztosítási termékek térnyeréséről beszélt. A biztosítási piac tavalyi eredményeiből az alábbi számokat emelte ki:

27 magyarországi székhellyel rendelkező biztosító részvénytársaság rendelkezik tevékenységi engedéllyel.

A hazai biztosítók 7 külföldi fióktelepi biztosítót működtetnek

Hazánkban 653 tagállambéli biztosító regisztráltatta magát határon átnyúló szolgáltatás formájában végzendő biztosítási tevékenységre.

Díjbevételi fordulat is bekövetkezett tavaly, mivel 2013-hoz képest 4,2%-os növekedést lehetett tapasztalni (a 2014-re vonatkozó díjbevétel 844 milliárd forint volt), de a növekedés szinte minden fő szektorra jellemző volt.

Míg 2013-ban a szektor adózott eredménye 27,5 milliárd forint volt, addig 2014-ben 30,7 milliárd (a szektoron belül továbbra is magas a szórás és magas az eredménykoncentráció).

A szektor ismét jól vizsgázott stabilitás tekintetében, a tőkeellátottság továbbra is körülbelül 200%.

A kgfb-biztosítások korábbi díjcsökkenése megállt.

Az életbiztosítási szerződések darabszám-csökkenése is megállt, az életbiztosítási díjtartalék azonban tovább nőtt.

A szektor költségei 2,8%-kal nőttek (242-249 Mrd).

A biztosítási szektor díjbevétele tavaly 4,2%-kal növekedett 2013-hoz képest, ezen belül az egyszerű díjas életbiztosítás 5,7%-kal, a folyamatos díjas életbiztosítások 3,5%-kal, a vagyoni és egyéb biztosítások 2,6%-kal, míg a gépjárműbiztosítások pedig 6%-kal tudtak növekedni tavaly - emelte ki az előadó.

A piaci koncentráció az elmúlt évekhez hasonlóan kis mértékben csökkent, mivel a TOP5 társaság piaci részesedése 59,5%-ról 58,5%-ra csökkent, míg a TOP10 társaság piaci részesedése 88,2%-ról 84,2%-ra csökkent 2014-ben.

A tavalyi nyugdíjbiztosítási piaca főbb eredményei számokban:

69 ezer darab nyugdíjbiztosítási szerződés (ebből 68 ezer darab folyamatos díjas)

15,2 milliárd forintos folyamatos díjas záróállomány

12,6 milliárdos folyamatos díjas díjbevétel

Szerződésenként átlagosan 220 ezer Ft-os éves díj

Az értékesített nyugdíjbiztosítások megoszlását tekintve 73%-kal többségben voltak a unit-linked típusú nyugdíjbiztosítások a hagyományos nyugdíjbiztosítások 27%-kával szemben.

Pandurics Anett elmondása szerint a folyamatos díjas életbiztosításokon belül a szerződésszámot tekintve 23%-ot tettek ki a nyugdíjbiztosítások, míg állománydíj alapján nézve már 32%-ot. Az előadó kiemelte, hogy az MNB költségterhelése alapján a hazai nyugdíjbiztosítások TKM-mutatója a megadott sávon belül mozog.

Az előadás végén Pandurics Anett kiemelte, hogy a biztosítási szektor előtt még sok kihívás áll, hiszen 2016. január 1-jével életbe lép a Szolvencia II, de az EU oldaláról még komoly munka folyik az IMD2 és a PRIIPs területén is, a melyek elsősorban arra irányulnak, hogy az ügyfelek megfelelő védelmet kapjanak a fogyasztóvédelemtől.

A Biztosítás 2015 konferencia második előadója Daniel Feurstein, a Deloitte Monitor Deloitte Strategy üzletágának menedzsere volt, aki a biztosítási piac adatelemzési lehetőségeiről és az intelligens termékek térnyeréséről tartott előadást. Szerinte ahhoz, hogy a mai világban a biztosítók értéket tudjanak teremteni, fontos, hogy megértsék az ügyfelek és partnerek igényeit. A jövő ügyfelei olyan autóbiztosítást akarnak, amellyel több szolgáltatást tudnak egyszerre elérni. Ehhez az igényhez kell tudni értéket teremteni - hozta példának. Az előadó kiemelte, hogy a kárigény is fontos szerepet fog játszani a biztosítási szektor technológiai kihívásai között.

A délelőtti panelbeszélgetésen a mostani brókerpiaci események, a nyugdíjbiztosítások térnyerése, a szektor jövőbeni kilátásai és az alacsony hozamkörnyezet adta lehetőségek voltak a témák. Teljesen biztonságos helyen van az ügyfelek pénze a biztosítóknál erősítette meg Kádár Gabriella, a CIG Pannónia vezérigazgatója, hozzátéve, hogy elsősorban a közvetítők fejében kell rendet tenni ebből a szempontból, hiszen ők vannak közvetlenül kapcsolatban az ügyfelekkel. Hasonló véleményen volt Dr. Kálózdí Tamás, a Signal Biztosító Zrt. elnök-vezérigazgatója, aki kiemelte továbbá, hogy fontos a biztosítók megbízható háttérrel rendelkezzenek.

Yann Ménétrier, a Groupama Garancia vezérigazgatója

elmondta, hogy bár megnőtt az ügyfelek bizonytalansága, de szektor továbbra is stabil és egyelőre nincs miért aggódni. A probléma inkább ott lesz, hogy a szabályozás és a túlszabályozás hogyan fog majd beépülni a pénzügyi szektorba, hangsúlyozta Szép Péter, a Deloitte Pénzügyi szektorának partnere.

Kádár Gabriella szerint a biztosítási szektor stabil eredményeket produkál idén, de az biztos, hogy a szektor a fenntartható növekedésre kell, hogy fókuszáljon. A Deloitte partnere kiemelte, hogy a technológiai fejlődéssel muszáj lépést tartani, ami hosszú távon kifizetődik majd, azonban az egészségügyi szolgáltatások fejlődése nélkül az egészségbiztosítások térnyerése előtt is komoly akadályok állnak.

Életbiztosítási oldalról fontos, hogy megmaradjon a nyugdíjbiztosítás adókedvezménye - válaszolt Kádár Gabriella arra kérdésre, hogy mi vezethetne egy 5%-kal nagyobb díjbevételekhez a biztosítási piacon. A nyugdíjbiztosítások fontosságát emelte ki Kálózdí Tamás is, hozzátéve, hogy több kockázati biztosítást és életbiztosítást kellene kötni, mert ez teremthet igazi értéket a piacon. Szép Péter szerint a jelenlegi kamatkörnyezet változatlansága esetén bizonyos biztosítási termékek értéke felértékelődhet, ezért szerinte komoly esély van arra, hogy a biztosítási szektor 10% feletti növekedést produkáljon. Szerinte ez most jó környezet arra, hogy unit-linked vagy akár kockázati termékek értékesítése is újfent beinduljon.

Vágó Attila, a Concorde elemzője a Biztosítás 2015 konferencián az alacsony hozamkörnyezet miatti biztosítói kihívásokról és egyes biztosítási termékek térnyeréséről beszélt. Az előadó kiemelte, hogy a biztosítók nyereségének forrása alapvetően a költségeredményből, a mortalitási eredményből, az alapkezelői díjakból és a saját tőke befektetésén elért hozamból adódik össze. A biztosítástechnikai eredménynek egy jelentős részét, 70%-ot tesz ki a biztosítási tevékenységből származó bevétel, és csak egy kisebb arány, 30% tulajdonítható a befektetésekből származó tevékenységnek.

A biztosítók befektetési szerkezetét nézve látható, hogy a vagyon jelentős részét kötvényekbe (fix hozamú értékpapírokba) fektetik, de egyre inkább nő a befektetési jegyek iránti érdeklődés is. Az alacsony hozamkörnyezetre adott egyik biztosítói válasz lehet Vágó Attila szerint, hogy a unit-linked típusú biztosításokat kezdik el jobban értékesíteni, mivel ezek mögött olyan befektetési alapok állnak, amelyek magasabb hozamokkal kecsegtetnek. Egy másik válasz lehet, ha kockázati típusú termékek felé mozdulnak el a biztosítók, vagy szóba jöhet még a versenytársak és portfóliók akvizíciója is, amellyel hatékonyabb üzemméretet lehet kialakítani.

Nagy Koppány, az MNB Biztosítás, pénztár, pénzügyi vállalkozások és közvetítők felügyeleti igazgatóságának igazgatója

szerint a magyar háztartások megtakarítási szintje a régiós átlagnak megfelelő mértékű, azonban az EU-s átlagtól jelentősen elmarad, ráadásul az életbiztosításokra és nyugdíjpénztárakra elkülönített megtakarítások jelentősen elmaradnak más EU-tagországok számaihoz viszonyítva. Az életbiztosításokra és nyugdíjpénztárakra elkülönített megtakarítások összege 3000 milliárd forintot tett ki 2014-ben, amelynek döntő többsége állampapírokban van.

A folyamatos díjas életbiztosításokkal kapcsolatban Nagy Koppány kiemelte, hogy 2014-ben erőteljes fordulat következett be ebben a szegmensben díjbevétel és darabszám szempontjából is, ami stabilabb portfóliók kialakítását teszi lehetővé. Az egyszeri díjas piac most a válság előtti szintekre tért vissza. A nyugdíjbiztosításokra kitérve elmondta, hogy az életbiztosítási piacon egyértelműen a nyugdíjbiztosítások jelentik a növekedés motorját.

A TKM-mutatóra vonatkozó ajánlás úgy tűnik, meghozta a tőle elvárt hatást, mivel a nyugdíjbiztosítások költségszintjei a megadott sávon belül mozogtak. A TKM-sávok zsugorodtak, az elmúlt évben 27 termék árát csökkentették, 13-at pedig kivezettek a piacról, és fontos hatás az is, hogy kiszorultak a piacról a drága biztosítások. Fejlesztésre váró területek azonban az MNB szerint a járadékszolgáltatások és az élet-ciklus szemlélet területei. 2016-ra a TKM-mutatóra vonatkozóan nemcsak ajánlás lesz, hanem az már rendeletben is szerepelni fog és tervezik annak kiterjesztését a hagyományos biztosításokra is.

Egyre jobban nő azoknak az ügyfeleknek az aránya, akik szívesebben vásárolnak online biztosításokat, tehát szükség van az online platformok fejlesztésére. Erre reagál majd az MNB online közvetői ajánlása is, amelyet várhatóan áprilisban tesznek közzé.

http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/gazdasag/uj_szelek_fujnak_a_biztositasi_piacon.4669.html

(biztositasiszemle.hu, 2015. március 25., szerda)

Kifehéríténék a pénzváltókat

Az online pénztárgépek kötelező használata megtisztíthatja a valutaváltó piacot, kiszűrheti a szabálytalan bizonylatolást és növelheti a tisztességesen működő pénzváltók számát - válaszolt Kósa Zoltán, a Magyarországi Pénzváltók Országos Egyesületének (MPOE) elnöke.

Hibás bizonylatot adnak, nem tudnak reklamálni

Emlékeztetett arra, hogy az egyesület nemrégiben kezdeményezte, hogy a pénzváltó ágazatban a szaktárca tegye kötelezővé a pénztárgépek használatát. Felvetésüket a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) egyetértéssel fogadta.

Az elnök kifejtette: azért kérték az online pénztárgépek bevezetését, mert tapasztalataik szerint gyakran előfordul, hogy egyes pénzváltók egyáltalán nem vagy hibás bizonylatot adnak, amellyel az ügyfelek probléma esetén nem tudnak reklamálni, nincs fogyasztóvédelem. Sok az olyan iroda is, amelyik nem, vagy hamis bevallást készítve fizet tranzakciós illetéket, de megeskik az ügyfelek megkárosítása is tette hozzá.

4-5 milliárd forint tranzakciós illeték folyhat be többletként Kósa Zoltán rámutatott: a szabálytalan bizonylatolás könnyen kiszűrhető a pénztárgépek használatával, továbbá az engedéllyel rendelkező irodák között is felszámolja a két (hivatalos és nem hivatalos) kasszával működő valutaváltókat. Ezen felül a nem szabályszerű váltások az online pénztárgépek bevezetésével adóügyi kategóriába kerülnének át, tehát az utcán álló "fekete" váltóhoz is odamehet az adóellenőr, ezáltal leleplezhetők az illegális váltást végzők is - vélekedett.

Az elnök szerint az online pénztárgépek bevezetése csak a technológiaiilag szükséges időn múlik, legkésőbb az év végére megvalósulhatna.

Előzetes számításai szerint az új eljárással 4-5 milliárd forint tranzakciós illeték folyhat be többletként.

A MPOE 13 tagot számláló hálózata a pénzváltó piac mintegy 40 százalékát fedi le, és évek óta a valutaváltás mint tisztességes, biztonságos, adófizető és jogkövető, kereskedelmi üzletág bemutatásán dolgozik.

NGM online pénztárgép pénzváltás valuta

<http://www.tozsdeforum.hu/uzlet-2/gazdasag/kifeheritenek-a-penzvaltokat/>

(tozsdeforum.hu, 2015. március 25., szerda)

Fogyasztóvédelmi közelkép

FÓRUM Nyilvános pozitív lista: tanúsítványt kapott több vállalkozás

A vállalkozók tájékozódhattak a fogyasztóvédelmet érintő legfrissebb információkról szerdán a megyei kereskedelmi és iparkamara székházában.

A fórum résztvevőit dr. Szerencsés László, a megyei kereskedelmi és iparkamara elnöke köszöntötte házigazdaként. Dr. Kancz Csaba megyei kormány megbízott bejelentette, hogy a fogyasztóvédelmi felügyelőség április elsejétől a megyei kormányhivatal főosztályaként működik tovább. Hangsúlyozta, fontos példaként kiemelni azokat a vállalkozásokat, amelyek nem követnek el hibákat, becsületesek. Erre szolgál a nyilvánosan elérhető pozitív lista, ahová most több megyei vállalkozás is felkerült: Böhm József egyéni vállalkozó, Dor-Jo-Ker Kft. Hegevíll Kkt., Horváthné Huczka Mária egyéni vállalkozó, Lagó Kft., Luigi-Tata Bt., Naturelix Kft., Trivex Kft. Képviselőik átvehették az erről szóló tanúsítványt.

Dr. Bures Gabriella, a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőség vezetője ismertette a legfőbb célokat: az alapvető fogyasztói jogok védelme, a jogszabályok betartásának ellenőrzése, a tisztességtelen kereskedői gyakorlat elleni fellépés és a veszélyes termékek kiszűrése, és nem utolsósorban a tájékoztatás, a fogyasztói tudatosság növelése. Elhangzott, hogy egyre gyakoribb a veszélyeztetett fogyasztói csoportokra, az idősekre irányuló jogsértés a termékbemutatók vagy a telefonos szerződéskötések alkalmával. A megelőzés, a szolgáltató jelleg egyre fontosabb, ugyanakkor rögtön büntetik, ha valaki 18 év alatti fiatalnak ad el dohányárút, alkoholos italt vagy szexuális terméket.

Dr. Sente István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság mb. főigazgatója gratulált a javuló megyei eredményekhez. A résztvevőkhöz szólva kiemelte: kérdezzenek, ha bizonytalanok, a tanácsadás ingyenes.

Turza Gábor felügyelő sorolta, hogy milyen témavizsgálatokat folytatnak. Egyre nagyobb a piacfelügyelet jelentősége, a veszélyes áruk kiszűrése miatt is.

Például a nagyon könnyen meggyulladó öngyújtókat nem szabad forgalmazni. Fontos, hogy helyszíni bírságot egy-egy ellenőrzést követően a felügyelők soha nem szabnak ki, tehát ha valaki ilyennel próbálkozik - nem felügyelő...

Dr. Nagy Sándor jogi szakértőtől is sok érdekességet tudhattunk meg. Például nem ismeri a jog a kötelező levásárlás fogalmát, a használt és akciós termékekre is érvényesek a szavatossággal kapcsolatos rendelkezések, előírások.

A barátságos hatóság kialakítása a közeljövő egyik feladata

- Nem inzultálni, konzultálni akarunk! - mondta dr. Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár. Kiemelte, hogy a barátságos hatóság kialakítása, építése a feladat.

Ennek érdek ében több találkozóra, megbeszélésre, véleménycserére van szükség. A megújult www.nfh.hu honlapon sok, kölcsönösen előnyös ötlettel, információval találkozhatnak az odalátogatók. A helyettes államtitkár azt is hangsúlyozta, hogy a törvény szerint a szabálysértőket első alkalommal csak figyelmeztetik, persze vannak súlyos esetek, amelyekre ez nem vonatkozik.

Elöl a pozitív fogyasztóvédelmi listára felkerült megyei vállalkozók, mögöttük a tanúsítványokat átadók

Koszorús László szerint a hatóság célja nem a büntetés

Mórocz Károly

(24 Óra, 2015. március 26., csütörtök, 2. oldal)

1500 tonna élelmiszert ellenőriztek

Boros Péter (műsorvezető 1): - Több mint 100 szállítmánynál 1500 tonna élelmiszert ellenőriztek a hatóságok az elektronikus közúti áruforgalom ellenőrző rendszer indulása óta. Muhari Judit (műsorvezető 2): - A kormányhivatalok és a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal szakemberei 2000 kilogramm karfiol és több mint 12 ezer kilogramm mandarin és narancs értékesítését akadályozták meg. További 18 tételnél jelölési vagy regisztrációs hiányosságok miatt indítottak eljárást. Összesen milliós nagyságrendű bírság várható. Az idén életbe lépett elektronikus közúti áruforgalmi ellenőrző rendszerben az útdíjköteles, 3 és fél tonna össztömeget meghaladó járművel történő fuvarozás feltétele az ekáer-szám.

(InfoRádió, 2015. március 26., csütörtök)

Nívó

Milyen fogyasztóvédelmi jogai vannak annak, aki használt ruhát vesz? Egyáltalán vannak-e, lehetnek-e jogai? A múlt héten megígértük, most viszont be is tartjuk, tehát választ kapnak arra a kérdésre is, hogy kell-e fizetni a csekkautomatába feladott kártyás fizetés után? Aztán, ki fizeti a révészt, jogos-e, hogy levelezési költséget számít a bank akkor, hogyha olyan változtatásról is értesít, ami nem is érinti az adott ügyfelet? Ennek is utánajárunk. Aztán, évente 16 ezer mérgezés az unió tagországaiban, érthető tehát, hogy felvilágosító kampány indult a mosószerkapszulákkal kapcsolatban. És parkolási témában is van két olyan dolog, amiről ma beszélünk. Az egyik az, hogy hány évig kell megőrizni a parkolást igazoló jegyet, a másik pedig az, hogy kötelező-e a türelmi időt megadni a parkolási társaságoknak? Ezekre a kérdésekre kapnak többek között választ a mai műsorban. Két szakértő vendeggel ülök itt, a stúdióban vendégeim Kiss Anita, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szóvivője és Kecskés András ügyvéd, parkolási szakértő. Címkek: mobil parkolás, telefonszám, büntetés, türelmi idő, írásos panaszbejelentés, Fülöp Zsuzsa, MNB, helyettes felügyeleti szóvivő, csekkautomata, bankkártyás fizetés, fogyasztói panasz, illeték felszámítása, üzletszabályzat, általános szerződési feltételek, levelezési költség, elszámolás, értesítők, online rendelés, televízió, futárszolgálat, gyári csomagolás, törött panel, gyári hiba, fénykép, készülék, doboz, Samsung Magyarország, csere, elállási szabály, 14 nap.

Megbeszéljük (krm)

(KlubRádió, 2015. március 26., csütörtök)

Az online pénztárgépekkel megtisztulhat a valutaváltó piac

Az online pénztárgépek kötelező használata megtisztíthatja a valutaváltó piacot, kiszűrheti a szabálytalan bizonylatolást és növelheti a tisztességesen működő pénzváltók számát - válaszolt Kósa Zoltán, a Magyarországi Pénzváltók Országos Egyesületének (MPOE) elnöke az MTI kérdésére.

Emlékeztetett arra, hogy az egyesület nemrégiben kezdeményezte, hogy a pénzváltó ágazatban a szaktárca tegye kötelezővé a pénztárgépek használatát. Felvetésüket a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) egyetértéssel fogadta. Az elnök kifejtette: azért kérték az online pénztárgépek bevezetését, mert tapasztalataik szerint gyakran előfordul, hogy egyes pénzváltók egyáltalán nem vagy hibás bizonylatot adnak, amellyel az ügyfelek probléma esetén nem tudnak reklamálni, nincs fogyasztóvédelem.

Sok az olyan iroda is, amelyik nem, vagy hamis bevallást készítve fizet tranzakciós illetéket, de megesik az ügyfelek megkárosítása is tette hozzá. Kósa Zoltán rámutatott: a szabálytalan

bizonylatolás könnyen kiszűrhető a pénztárgépek használatával, továbbá az engedéllyel rendelkező irodák között is felszámolja a két (hivatalos és nem hivatalos) kasszával működő valutaváltókat. Ezen felül a nem szabályszerű váltások az online pénztárgépek bevezetésével adóügyi kategóriába kerülnének át, tehát az utcán álló "fekete" váltóhoz is odamehet az adóellenőr, ezáltal leleplezhetők az illegális váltást végzők is - vélekedett.

Az elnök szerint az online pénztárgépek bevezetése csak a technológiailag szükséges időn múlik, legkésőbb az év végére megvalósulhatna. Előzetes számításai szerint az új eljárással 4-5 milliárd forint tranzakciós illeték folyhat be többletként. A MPOE 13 tagot számláló hálózata a pénzváltó piac mintegy 40 százalékát fedi le, és évek óta a valutaváltás mint tisztességes, biztonságos, adófizető és jogkövető, kereskedelmi üzletág bemutatásán dolgozik.

<http://profitline.hu/hircentrum/hir/329971/Az-online-penztagpekekkel-megtisztulhat-a-valutavalto-piac>

(profitline.hu, 2015. március 25., szerda)

Kiszolgál(tat)va

A mai ember a technika vívmányainak rabja, ezt érzi is mindenki a saját kárán, vagy jobb esetben, hasznán. A szolgáltatók ezzel tisztában is vannak, hisz kecsegtetőbbnél kecsegtetőbb ajánlatokkal próbálják magukhoz édesgetni a fogyasztót, aki csak a végén néz csak nagyot, mit is vásárolt be, milyen is az a bizonyos macska a zsákban. Mert nem elég, hogy évekre lekötik szerződéseikkel, de szépszerével azok lejárta után sem engedik el.

Napjainkban a telefon, a kommunikáció olyan eszköze, mely nélkül sokan aligha tudnánk meglegni. Míg a kommunista rendszer idején olykor éveket kellett várni egy vezetékes telefon bekötésére, manapság szinte órák alatt elérhet a szolgáltatás, vele az internet- és a mobilhálózat is. De emberi módon megválni a szolgáltatótól, ha már egyszer megkaparintott, nem kis teljesítmény.

Van olyan ismerősöm, aki a Romtelecom telefontársaságtól éveken át nem tudott megszabadulni, mert telefonhívásokon keresztül rögzített és meghosszabbított szerződésekkel zaklatták, mi több, ha nem fizetett, a cég behajtói azzal fenyegették, elveszik a házat is akár a kamutartozások fejében. Ugyanis kiállított számlákat küldözgettek neki hónapokon keresztül, jóval azután, hogy a szolgáltatást maguk kapcsolták ki tőle. Magyarán szólva egy nem létez vonalra jött a havidíj, mintegy féléven át. A végén pereskedésbe torkollott az ügy, ami persze a fogyasztó javára dlt el, de a kellemetlenséget nem lehet semmilyen utólagos kártérítéssel elintézni.

De legalább ma már lehet válogatni az internet- és a telefonszolgáltató cégek közül. Mondom ezt abból a megfontolásból, hogy a gáz- vagy az áramszolgáltató a maga egyeduralmával még mindig akaszthat, nyúzhat.

Ennek másik véglete, hogy még a 21. században sem zökkenőmentes az utóbbi két szolgáltatás, st a velük kapcsolatos ügyintézés, vagy panaszkezelés sem.

Gyakran elfordul, hogy a szolgáltató cégek munkatársai kioktatók, cinikusak, a pénzünkért félvállról kezelnek, sőt szinte hatóságként viselkednek. Mert megtehetik.

S ha az ügyfél reklamál, hát megnézheti magát. Monopolhelyzetből könnyen el lehet bánni az okvetetlenkedőkkel, sőt azokkal is, akik nem okvetetlenkednek, ám a cégnek éppen szüksége van némi bevételre. Ilyenkor csak beszélnek a lakóknak, hogy helló, a szolgáltatást kikapcsoltuk, mivel a vezetékek idejét múlta, nem szabványszer, le kell cserélni. Európában új szabály a trendi, tessék alkalmazkodni. Ennyibe kerül. Ha nincs rá pénz, nincs gáz.

Újabban ez a bevett hazai szokás, minden előzetes bejelentés vagy figyelmeztetés nélkül.

A villanyáram szolgáltatónál sem különb a helyzet. A vezetékek elavultak, nem szabványszerek. Ha netán kritizálni merné valaki az energiaellátás minőségét, se perc alatt "hozzá lehet nyúlni".

Visszont a fogyasztóvédelem hatásköre nem csak a bankokra terjed ki, hanem a velünk lacafacázó szolgáltatókra is, akik a pénzünkből élnek. A velük kötött szerződőket is kötelezi, nemcsak a fogyasztót. Jó tudni.

<http://erdely.ma/publicisztika.php?id=183720>

(erdely.ma, 2015. március 26., csütörtök)

Az államháztartási ügyfélszolgálat hasalt el telefonos tesztünkön

Szeged - Meglepően jól vizsgáztak a szegedi telefonos ügyfélszolgálatok tesztünkön. Kíváncsiak voltunk, hogy mennyi idő telik el az élőhangos bejelentkezésig, miután a bíróság a Magyar Telekomot a hosszú telefonos várakoztatásért 100 ezer forintos bírsággal sújtotta.

Munkatársunktól - Délmagyarország napilap - 2015.03.26. 12:24 Bíróság ítélte el a Magyar Telekomot a hosszú telefonos várakoztatásért - számoltunk be a társaságra kirótt jogerős, 100 ezer forintos fogyasztóvédelmi büntetésről. A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez azzal fordult egy panaszos, hogy a Magyar Telekom 1412-es számon hívható telefonos ügyfélszolgálatánál egyszer 23 perc 50 másodpercet várt az élőhangos bejelentkezésre, máskor meg 1 óra 3 perc alatt sem jutott el odáig. A jogszabály 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést ír elő.

"Én 1-2 hónapja másfél órát vártam arra hogy a hibát bejelentsem. Persze fizetősen, mert 20-as telefonom van. Az automata meg mondogatta, hogy a várakozási idő 2-3 perc" - osztotta meg saját tapasztalatát a Délmagyarország Facebook-oldalán Vargáné Sziráki Márta .

Fráter Ági

véleménye: "Undorító a telefonos ügyintézés. Ha nagy ritkán felhívom valamelyiket, előre liftezik a gyomrom: pár percig hallgatom a süket dumát, a hirdetést is odacsempészi némelyikük, aztán nyomkodjak, majd zene, csengés, sajnos minden munkatársunk foglalt. Elképesztő! Mellesleg 100 ezer forint egy cégnek annyi, mint nekem 10 forint" - írta. A bírságolásról szóló cikkünkhöz sokan szoltak hozzá; mivel a nagy többség lesújtó véleménnyel volt a telefonos ügyintézésről, mi is teszteltünk néhány szolgáltatót.

Rögtön a Telekom 1412-es számán kezdtünk, ahol valóban volt zene, saját telefonszám bepötyögése és hirdetés. Nagyjából 2 perc után jutottunk el addig, hogy a központi hang közölte, kapcsolja az ügyintézőt, aki ezután 12 másodperc csengés után máris felvette a telefont. Úgy tűnik, hatott a 100 ezer forintos büntetés. Még ennél is gyorsabb volt a Szegedi Járási Földhivatal, ahol két másodpercet kellett várnunk a problémánkra kért válasza.

Az EDF DÉMÁSZ-nál és a GDF SUEZ-nél be kell pötyögni a számlákon található egyéni ügyfél-azonosítót, így nagyjából 2-3 perc kell ahhoz, hogy kapcsolják nekünk az "élőhangos" ügyfélszolgálatot. A sikeres azonosítás után az áramszolgáltatónál 5, a gázszolgáltatónál 25 másodperc után vették fel a telefont.

A Szegedi Vízműnél munkatársuknál kell azonosítania magát az ügyfélnek: 7 másodperc után tudtunk beszélni vele. A Szegedi Hőszolgáltató Kft.-nél háromszor is elhangzott, hogy "jelenleg minden munkatársunk foglalt, kérjük szíves türelmét", ennek ellenére 45 másodperccel a tárcsázás után már beszéltünk szabad ügyfélszolgálatossal.

A Magyar Államkincstár Csongrád Megyei Igazgatóságánál előbb a családtámogatási ügyfélszolgálatot hívtuk: 8 másodperc alatt vették fel a telefont. Az államháztartási ügyfélszolgálaton azonban nem sikerült élő emberrel beszélnünk kedden délben: 5 perc után sem vette fel senki a kagylót.

Kövessen minket, kommentelje híreinket a Delmagyar.hu Facebook oldalán!

Címkék: bíróság , bírság , fogyasztóvédelem , Szeged , ügyfélszolgálat

HIRDETÉS

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/az_allamhaztartasi_ugyfelszolgalat_hasalt_el_telefonos_tesztunkon/2422920/?utm_source=rssfeed

(delmagyar.hu, 2015. március 26., csütörtök)

HIBAIGAZÍTÁS - Az NFM tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon

Felhívjuk felhasználóink figyelmét, hogy a 2015. március 25-én, szerdán 11:31 órakor kiadott, Az NFM tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon című anyagunk harmadik bekezdésében az email cím helyesen: nyugdijaspanasz@kdnf.hu.

Felhívjuk tisztelt felhasználóink figyelmét, hogy a hitelesség érdekében a javításokat hajtsák végre a felhasznált anyagon!

JAVÍTOTT VÁLTOZAT - Az NFM tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon

Budapest, 2015. március 25., szerda (MTI) - Tovább szigorítana az árubemutatókra vonatkozó szabályokon a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM), a tárca ezért egyeztetést kezdeményezett a társhatóságok és civil szervezetek bevonásával - hangzott el a tárca és a KDNP közös sajtótájékoztatóján szerdán Budapesten.

Koszorús László, az NFM fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára jelezte: a fogyasztóvédelem 2008 óta vizsgálja a termékbemutatókkal kapcsolatos kereskedelmi tevékenységet, ennek ellenére az ellenőrzések tapasztalatai szerint minden évben visszaélnek a kiszolgáltatott, nyugdíjas fogyasztók jóhiszeműségével. A témáról széleskörű konzultációt kezdeményeztek 8 hónapja a KDNP közreműködésével. A törvénymódosításhoz három javaslat vetődött fel: kötelező feladat lenne az országos ügyfélszolgálat működtetése, szigorítanák a hitelszerződések megkötésének feltételeit, és megtiltanák a reklámokban szereplő megtévesztő ingyenességet. A három javaslat a reklámtörvény, a kereskedelmi törvény és a fogyasztói hitelekre vonatkozó törvény módosítását jelentené.

Harrach Péter, a KDNP elnöke arról beszélt, hogy könnyű becsapni azokat az idős embereket, akik féltik az egészségüket és jóhiszeműek. Nem minden termékbemutatót tartó cég ilyen, de túlnyomó többsége, és ezt kell visszaszorítani - tette hozzá. A párt civil szervezetekkel és a hatóságokkal együtt konzultációt indított az érintettek bevonásával, a nyugdijaspanasz@kdnf.hu címen jelentkezhetnek a károsultak. Őt érintett hatósággal is tárgyalnak, mivel a téma egyebek mellett fogyasztóvédelmi és adatvédelmi aggályokat is felvet - mondta.

Koszorús László az NFH vizsgálati jelentését ismertetve elmondta: tavaly 99 érintett céget ellenőriztek, ezek 68 százalékánál találtak szabálytalanságot. 2013-ban 150 ellenőrzésből 110 esetben találtak jogszabálysértést, a legtöbb az elállással kapcsolatos. Közölte, hogy a tárca támogatja az országos ügyfélszolgálat létrehozását, és fontosnak tartja, hogy üzleten kívüli értékesítésnél ne lehessen hitelszerződést kötni, csak bankfiókban.

Kérdésre válaszolva közölte: milliárdos üzletágról lehet szó, mivel a tapasztalatok szerint 10-20-szoros áron értékesítik az alacsonyabb áron beszerezhető műszaki cikkeket. Nem egyszer volt példa arra, hogy egy 50 ezer forintért beszerezhető masszázsfotel 800 ezer forintért értékesítettek hitelszerződéssel, megyei szinten évi 80-100 utaztatásról van tudomása a hatóságoknak, átlagosan buszonként 50 nyugdíjossal számolva. A hatóságoknak a bejelentési kötelezettség ellenére nehézséget okoz az üzletág feltérképezése, a törvényi eszközökkel lehet szigorítani.

Rétvári Bence, az Emberi Erőforrások Minisztériumának államtitkára kijelentette: a csalók elleni fellépés mindenképpen törvénymódosítást igényel, a konzultációt a párt megyei szervezeteinek bevonásával tovább folytatják, a törvénymódosítást a konzultációsorozat lezárultával az Országgyűlés tavaszi ülészakán terjeszthetik be. Szente István, az NFH megbízott főigazgatója elmondta: idén is kiemelten ellenőrzik az árubemutatókat, a hatósághoz évről-évre több panasz érkezik, amivel napi szinten kell foglalkozniuk.

(webradio.hu, 2015. március 26., csütörtök)

A trójai egyezmény, avagy a jövő kiárúsítása

Tiltakoznak az európai civilek a szabad kereskedelmi megállapodás ellen, 1,6 millió aláírást gyűjtöttek össze

Mondj nemet a trójai egyezményre - ezzel a mondattal kampányolnak és gyűjtenek aláírást az európai civilek az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti szabad kereskedelmi egyezmény megkötése ellen. - Ha nem akarsz génmódosított növényeket, környezetszennyező aranybányát Verespatakon, és azt, hogy az óriáscégek "magánbíróságokon" pereljék az egészséges környezetet védő kormányokat, akkor néhány kattintással tiltakozhatsz ellenük - indokolták az aláírásgyűjtés fontosságát. A szervezők felhívják az Európai Unió intézményeit és tagországait, hogy állítsák le a tárgyalásokat az Egyesült Államokkal a Transzatlanti Kereskedelmi és Beruházási Partnerségről (TTIP), és ne ratifikálják a már aláírt Átfogó Gazdasági és Kereskedelmi Egyezményt (CETA) Kanadával. (Az aláírókhoz a Magyar Természetvédők Szövetsége honlapján lehet csatlakozni.) A környezetvédők szerint félő, hogy az egyezmény trójai falóként hozná magával a génmódosított élelmiszereket és vetőmagokat Európába.

De mi is ez a két egyezmény? A tárgyalások ténye ismert a közvélemény előtt, annak tartalmáról nagyon kevés az információ a titkosság miatt. Nem csoda tehát, hogy az átlagemberek szinte semmit nem tudnak a jövőbeli életüket nagyban befolyásoló egyezményről, ami leegyszerűsítve a kereskedelem és a befektetések előtti korlátokat és vámokat kívánja eltörölni. Ennek kétségtelenül lehetnek előnyei az európai gazdaságra, de súlyos kockázatai is vannak, elsősorban a szigorúbb uniós környezetvédelmi, élelmiszer-biztonsági és fogyasztóvédelmi törvények, szabályok fellazítása miatt. Mivel a tárgyalások még folynak, a kormány még nem alakíthatott ki végleges álláspontot az egyezményről, de több nyilatkozat is elhangzott arról, hogy a magyar érdekeket veszik figyelembe. A TTIP-ről február végén tartott parlamenti vitánapon Szijjártó Péter külgazdasági és külügyminiszter arról beszélt, hogy a megállapodás a gazdaság bővülését hozhatja. Navracsics Tibor uniós biztos szerint az egyezmény következtében 20-30 ezer új magyar munkahely jöhet létre, és nem kell attól tartani, hogy az Európai Bizottság olyan alkut köt az Egyesült Államokkal, amely kiszolgáltatja az uniós országait.

A Magyar Természetvédők Szövetsége viszont éppen a kiszolgáltatottságtól tart, az amerikai CIEL tanulmányára hivatkoznak, amely szerint a TTIP Európában 600 ezer munkahely megszűnéséhez, valamint a gazdaság visszaeséséhez vezethet, miközben nőne a növényvédő szerek felhasználása és veszélybe kerülne az évente több tíz milliárd dolláros forgalmat jelentő bioélelmiszer-ágazat. A TTIP-ről tárgyalt szerdán a GMO-kerekasztal is, ahol az előadók röviden ismertették az egyezmény várható hatását szakterületükre. Kétségtelen, hogy e kerekasztalnál nem a nemzetközi cégek képviselői ültek, akik a várható előnyöket ecsetelve próbálták meggyőzni a hallgatóságot az egyezmény megkötésének szükségességéről, így inkább az aggályok és a tisztázatlan kérdések kerültek napirendre. A GMO-kerekasztal tagjai és vendégei, tudósok, egyetemi oktatók és szakértők az emberek mindennapi életét érintő kérdésekről beszéltek. Az egyik legfontosabb kérdés hazánk GMOmentessége, amelyet az alaptörvény is tartalmaz.

Varga Zoltán biológus, ökológus, egyetemi tanár a természeti környezetre és az agrár-ökoszisztémákra gyakorolt negatív hatást említette. Az ellenőrizetlen génesemények, az úgynevezett "génszökés" miatt a génmódosított növények virágpora több kilométer távolságra is eljuthat, ezért itt nagyon fontos a Római Szerződésben is lefektetett elővigyázatosság elve. A Brazíliából és az Egyesült Államokból származó génmódosított szóját tartalmazó takarmányt hazai fehérjékkel, például takarmánycirokkal kellene felváltani. A professzor attól is tart, hogy a szabad kereskedelmi egyezmény még nagyobb transzatlanti függőséget jelent az ország számára. Darvas Béla címzetes egyetemi tanár, a kerekasztal elnöke az európai élelmiszer-biztonsági riasztási

rendszer adatait elemezte. A kínai, indiai és török élelmiszerek után az Egyesült Államokból származó termékekkel volt a legtöbb probléma. Az ellenőrzések során mikotoxinokkal, növényvédő szerekkel, nehézfémekkel, patogénekkal szennyezett, vagy hormonokat, tiltott adalékot tartalmazó élelmiszerek akadtak fenn a szűrőn. A kereskedelmi korlátok eltörlése miatt kevésbé lesznek szigorúak az élelmiszer-biztonsági és fogyasztóvédelmi szabályok, génmódosított növényekből készített élelmiszerek kerülhetnek az országba. Az Egyesült Államok eltörlné a szerintük kereskedelmet korlátozó, Európában kötelező GMO-címkézést is.

Sallai R. Benedek, az Országgyűlés fenntartható fejlődés bizottságának LMP-s elnöke arra hívta fel a figyelmet, hogy a jelenlegi szabályozás sem elegendő hazánk GMO-mentességének megőrzésére. A képviselő attól tart, hogy a készülő egyezmény szabályai felülírják a hazai jogrendet, ezért pártja szerint egyértelműen el kell utasítani az egyezmény megkötését.

Több szakember is szóba hozta az egyik legkritikusabb részt, a befektető és állam közötti vitarendezési mechanizmust (ISDS). A perekben a környezetvédők által csak "offshore bíróságnak" nevezett választott testület döntene, ahol az eddigi tapasztalatok alapján a nemzetközi nagy cégek érdekei érvényesülnek az államokéval szemben. Ángyán József egyetemi tanár arra a veszélyre hívta fel a figyelmet, hogy a korábbi, meglehetősen rossz amerikai-magyar viszony enyhítéséért az Egyesült Államok nyomást gyakorolhat a kormányra, hogy ne gátolja az egyezmény elfogadását. Fidrich Róbert, a Magyar Természetvédők Szövetségének programvezetője az európai polgári kezdeményezésről beszélt, a civil szervezetek a STOP TTIP kampány során elkezdtek az egyezmény elleni aláírásgyűjtést, és a szükséges egymillió helyett rövid idő alatt 1,6 millió aláírást gyűjtöttek össze.

A TTIP-ről gondolkodva érdemes néhány külföldi szakembert is idézni a természetvédők honlapjáról. Lory Wallch szerint ez a szerződés "a kormányok helyére az óriáscégeket ülteti". George Monbiot, a The Guardian újságírója úgy fogalmaz, hogy az egyezmény a transznacionális tőke érdekeit érvényesíti, miközben leépíti az emberi egészség, a természeti környezet, a munkavállalói jogok védelmét. Colin Cruch professzor már évekkorábban felvázolt egy folyamatot egy új korszak, a posztdemokrácia eljövételéről, amikor a nemzetközi egyezmények a multinacionális cégek érdekeit védik a társadalommal szemben. "Az egyezmény maga a posztdemokrácia, annak legvegetisztább formájában."

Természetesen ennek az írásnak a keretében nem lehet a tervezett egyezmény minden lehetséges előnyét és kockázatát felvázolni, hiszen a tárgyalási folyamatról még kevés az információ. Ebben a helyzetben mi, polgárok mit várunk a kormánytól? Azt, hogy az egyezmény elfogadásakor vagy elutasításakor az összes előnyt és hátrányt, minden kockázatot mérlegeljenek, és ahogy az elhangzott, a magyar emberek érdekeit képviselve döntsenek.

A szerző környezetvédelmi újságíró

KÁROLYI ANDRÁS RAJZA

MANGEL GYÖNGYI

(Magyar Nemzet, 2015. március 27., péntek, 8. oldal)

Vasárnap: lehetséges még pontosítás

Interjú Szatmáry Kristóf szerint visszaélés volna a joggal minden üzletet piacnak nyilvánítani

Elképzelhető még a zárva tartás finomhangolása - nyilatkozta a Világgazdaságnak Szatmáry Kristóf, a Miniszterelnökség kereskedelempolitikáért felelős miniszteri biztosa. A napirenden azonban csak szigorítás van, enyhítés nem: meghatároznák a pékségeknél, hogy mennyi lehet az egyéb áru aránya.

- Kívánnak-e más pontokon módosítani, mint az örökségvédelmi területek kivételezettségének megszüntetése?

- Egy teljesen új rendszert vezetünk be a kereskedelemben. Ezzel kapcsolatban folyamatosan merülnek fel kérdések. Az első hetek, hónapok tapasztalatai, illetve a kereskedők és a fogyasztók visszajelzésének megfelelően ezért elképzelhető még a törvény finomhangolása, apró módosításai.

Látjuk például, hogy sok munkába járó embernek problémát jelent, hogy a boltok csak reggel hat órakor nyithatnak ki, ezért el kell gondolkoznunk azon, hogy jól döntöttünk-e a nyitási időpont meghatározásával. Lehetséges, hogy pontosítanunk szükséges a pékségek esetében azt, a tejtermékek és pékárukon kívül milyen termékeket és milyen arányban árulhatnak. Úgy látjuk, itt is lehetőségünk lenne változtatni. Biztosan sok hasonló probléma merülhet még fel az elkövetkező hetekben, amelyekre a frakciónak, az illetékes minisztériumoknak reagálniuk kell.

- Nem gondolják-e, hogy egyértelműsíteni kellene az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat is? Jogi szakértők szerint sem teljesen jól körülhatárolt, hogy ki szállíthat ki vasárnap, éjjel, és ki nem.

- Az érintetteknek nem voltak értelmezési problémáik. Például a Tesco már két hete közölte, hogy a webáruházában online megrendelt árukat nem szállítják ki, és a személyi átvételi pontokat sem lehet elérni március 15. után vasárnap. Szerintem ez elég egyértelmű.

- Ha már módosítják a jogszabályt, nem lenne-e szükséges a zárva tartó boltban is korlátozni a munkavégzést? Hiszen most lehet a boltban dolgoztatni bárkit, csak kinyitni nem, így a törvény nem éri el eredeti célját: nem garantál pihenést a kereskedelmi dolgozóknak vasárnap.

- A jogos pihenés sokkal több dolgozónak garantált, mint a vasárnapi pihenőnap bevezetése előtt. Az árufeltöltés tipikusan olyan, általában éjszakai munka, amelyet ha korlátoznánk, annak valóban a vásárlók látnák kárát. Mert ez a tevékenység a kereskedelem velejárója, enélkül másnap reggel nem lehet kinyitni, friss árukkal kiszolgálni a vásárlókat. Szerintem nyilvánvaló, hogy ezt a területet nincs értelme, nem szabad korlátozni.

- Megismerve a közvélemény-kutatások eredményét, és látva a hatásokat, nem gondolják, hogy érdemes volna legalább enyhíteni a feltételeken? Tényleg meg akarják várni - ahogy Lázár János fogalmazott - egy bukott népszavazás eredményét?

- A Lázár Jánosnak tulajdonított kijelentés kacska. Magyarországon 4,2 millióan dolgoznak, közülük közel 600 ezren a kereskedelemben. A vasárnapi zárva tartás rengeteg embernek ad lehetőséget arra, hogy a családjával tartalmas szabadidőt töltsön el. Természetesen, ha a referendum érvényes és eredményes, azon pedig a vasárnapi nyitva tartást pártolók kerülnek többségbe, a kormánynak tiszteletben kell tartania a választópolgárok akaratát. A magam részéről bízom benne, hogy a magyar társadalom szolidaritást vállal a kereskedelemben dolgozókkal. Bízom abban is, hogy az elmúlt időszakban sikerült világossá tenni a kormány szándékát: ez a döntés nem a fogyasztók ellen, hanem a dolgozók érdekeinek védelméről szól, illetve hogy megpróbáljuk kiegyenesíteni, a ma a multinacionális láncok irányába lejtő pályát a kiskereskedők, családi vállalkozások felé.

- Nem gondolják, hogy a jegyzők meg fogják kerülni egyébként is a szabályokat? A balatoni települések döntéshozói jól tudják, hogy a hétfégi nyitva tartáson múlik az ott dolgozó vállalkozók nyereségessége: minden további nélkül fesztiválterületté vagy piaccá nyilváníthatják az egész települést.

- Ez nyilvánvalóan visszaélés lenne a joggal. Olvastam, hogy egy vállalkozó piacnak minősítette azt a házat, ahol az üzlete van. Szerencsére azért ez nem így működik: a kereskedelmi törvény úgy fogalmaz, hogy a piac "olyan épület, épületegyüttes, vagy terület, ahol állandó vagy rendszeres jelleggel többen általában napi, esetenként heti rendszerességgel folytatnak kiskereskedelmi tevékenységet".

- És azt is írja, hogy végső soron a település jegyzője dönt arról, hogy ennek a kívánságnak adott épület megfelel-e. Kívánnak módosítani a végrehajtási rendeleten, hogy a jegyzők dönthessenek saját hatáskörben a mentességről?

- Nem. A családi vállalkozásokat, 200 négyzetméter alatti boltokat nem érinti a törvény, így nem látjuk indokoltnak, hogy a jegyzők színlelt átminősítést hajtsanak végre - ez amúgy sem lenne életszerű, hiszen a jegyzők jól ismerik a jogot.

- Összeszámolták már, hogy hány üzlet maradt nyitva éjjel és vasárnap, és ebből melyik tartozik mondjuk a Coop vagy a CBA hálózathoz? Érdekes eredményre jutnának.

- Bár bizonyos körök politikai indíttatásból úgy próbálják beállítani ezeket az intézkedéseket, mintha egyes gazdasági érdekcsoportokat akarna kiszolgálni a kormány, ez nincs így. A sajtó eddig a CBA-t emlegette a törvény nyerteseként. Ehhez képest a múlt héten megjelent cikk szerint most a

legtöbb, vasárnap is nyitva tartó üzlet a Reál lánchoz tartozik, mert ezek jóval 200 négyzetméter alatti kis boltok, amelyeket eddig is családi vállalkozásban üzemeltettek a tulajdonosok.

- Amennyiben a MÁV és Volán mégis úgy döntene, hogy megnyitja a pályaudvarait például a multik előtt, hogy nyitva lehessenek, azt hagynák? És ha épp a CBA-nak adnának lehetőséget?

- A vasúti épületek állapota többnyire leromlott. Ezek a beruházások azt jelentenék, hogy a MÁV ingatlanjait felújítanák, ami egyrészt örömdetes, másrészt nem vagyok benne biztos, hogy a láncoknak megérné ilyen hatalmas összegű beruházásokat tömegesen végrehajtani. Ráadásul a plázastop is érvényben van még, vagyis előzetes engedély kell a 400 négyzetméternél nagyobb boltok építésére és bővítésére.

- Ha tudták, hogy mindössze a népesség 3 százalékát korlátozza hitéletének gyakorlásában a vasárnap nyitva tartás, viszont 54 százalék ellenezné a szabályt, akkor miért gondolták úgy, hogy mégis szükség lesz rá?

- Engem egészen megdöbbennek a téma kapcsán a sajtóban rendszeresen visszatérő vallás- és keresztényellenes hangok. Én legalábbis nem tudom másként értékelni ezeket a megnyilvánulásokat, csak provokációként. A kereskedelmi törvény szigorításai nem azért születtek, hogy az embereket vásárlás helyett templomba kényszerítse a kormány. A cél, hogy csökkenjen a kiskereskedelembe dolgozók kiszolgáltatottsága, emellett növekedjen a hazai kisvállalkozások aránya a kereskedelemben. Még vizsgáljuk, hogyan, milyen egyéb eszközökkel tudnánk a kereskedelemben dolgozók kiszolgáltatottságát csökkenteni, és munkakörülményeiken javítani. A vasárnapi munkának a közérdeket kell szolgálnia. A kiskereskedelemben a pusztán vásárlói érdekből történő bevásárlás, vagy a kereskedők gazdasági érdeke biztosan nem ellensúlyozza azokat a hátrányokat, amelyeket a vasárnap dolgozók elszenvednek.

- Úgy tűnik, hogy nem a kisboltok, hanem a multinacionális áruházláncok profitálnak a zárva tartásból, hiszen jelentősen ugrott a szombati forgalmuk, miközben a költségeik csökkentek. Biztos, hogy a zárva tartás a kicsiket segíti a nagyokkal szemben?

- Tehát igaza volt a kormánynak abban, hogy a vasárnapi zárva tartás nem jár majd forgalomcsökkenéssel, hanem a változással a kereslet a hét többi napján oszlik el. Persze az is igaz, hogy egyetlen hétvége eredményeiből még nem szabad hosszú távú következtetéseket levonni. A kérdésfelvetés fogyasztóvédelmi szempontból is érdekes. A kereskedőknek ugyanis nagy a felelősségük abban, hogy tudnak-e a változó fogyasztói szokásokhoz alkalmazkodni. Hogy a vásárlók ne tortúráként éljék meg a pénteki vagy szombati bevásárlásokat. Hogy az üzletekben legyen elegendő eladó, pénztáros. Ezen a területen még sokat kellene tenniük az üzletláncoknak, ha pedig szükséges, akkor a törvényhozásnak kell a fogyasztók és a fogyasztói érdekek mellé állnia.

Névjegy

A Fidesz országgyűlési képviselőjeként és a BKIK elnökeként is tevékenykedő Szatmáry Kristófot tavaly novemberben nevezték ki a kereskedelempolitika kormányzati koordinálásáért felelős miniszteri biztossá a kancellárián. A 39 éves miniszteri biztos az ELTE-n földrajz-, majd politológia szakán szerzett diplomát, és az egyetem alatt kezdett dolgozni a Századvég Politikai Iskola külsős munkatársaként. Két évet töltött el a Gazdasági Minisztérium Parlamenti Titkárságán, és mint osztályvezető távozott, 2002-ben visszatért a negyven főnek munkát adó családi kiskereskedő vállalkozás ügyvezetői pozíciójába. 2004-ben a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara kereskedelmi tagozatának általános alelnökévé, 2008-ban a köztestület elnökévé választották. Szatmáry Kristóf 2006 óta országgyűlési képviselő, 2011 februárjától az 2014 júniusáig a nemzetgazdasági tárca államtitkára volt.

Szatmáry: Módosulhat a reggeli boltnyitás lehetséges időpontja

Várkonyi Iván

(Világgazdaság, 2015. március 27., péntek, 12. oldal)

Megbírságolta a pénzügyi felügyelet az MKB biztosítókat

SZANKCIÓ Összesen 24 millió forint bírságot szabott ki a jegybank a két német tulajdonú MKB biztosítótársaságra, egyebek között az élet- és kötelező gépjármű felelősségbiztosítási termékek szabályozási hiányosságai, a szerződések tartalmával kapcsolatos jogsértések, illetve ügyfél-tájékoztatási és panaszkezelési problémák miatt - derül ki a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján tegnap közzétett tájékoztatásból.

A közlemény szerint az MNB szokásos helyszíni átfogó vizsgálatokat folytatott le az MKB Életbiztosító Zrt-nél és a MKB Általános Biztosító Zrt-nél, a 2011 augusztusa és 2014 júniusa közötti időszakot áttekintve. A vizsgálatok megállapították: a biztosítók - amelyek 99 százalékos tulajdonosa 2014 vége óta a német Versicherungskammer Bayern - nyilvántartási és ellenőrzési rendszerei több területen nem támogatták a megfelelő működést, ami jogszabálysértő gyakorlatokhoz vezetett. A biztosítók a szerződéskötést megelőzően és annak tartalma alatt sem teljesítették maradéktalanul ügyfél-tájékoztatási kötelezettségüket, és panaszkezelési hiányosságok is felmerültek.

Az MNB határozataiban 2015. május 31-ig kötelezte a két biztosítótársaságot, hogy írásban adjanak számot a jogszabályoknak megfelelő működési rendszerek kialakításáról. A jegybank 14 millió forint felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az MKB Életbiztosító Zrt-re, illetve 10 millió forint bírságot a MKB Általános Biztosító Zrt-re. A jegybank - áll a közleményben - a fogyasztóvédelmi bírságoknál súlyosbító körülményként ítélte meg, hogy a két biztosítónál a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához való jog sérült. Enyhítő körülménynek számított ugyanakkor többek között, hogy a két biztosító már a jegybanki vizsgálat idején vagy azt megelőzően több szabálysértő gyakorlaton változtatott, így az érintett esetek száma csökkent.

VG

(Világgazdaság, 2015. március 27., péntek, 10. oldal)

Ha javíttatni visszük a meghibásodott garanciális készüléket

Egyre gyakrabban kapunk olyan panaszt, amelynél a mobil telefonkészülék vagy notebook, tablet, iPad garanciális javítását a szerviz mechanikus sérülésre hivatkozva elutasítja és csak térítéssel vállalja. Pedig rongálódás nem volt, amit utólag bizonyítani szinte lehetetlen.

Tanácsunk: Készülékét leadáskor kívül-belül nézesse meg, s ott írják rá a papírra, hogy a javításra átvett készülék sérülésmentes, nincs repedve, beázva stb.

(FVA)

Fogyasztóvédő és Érdekszövetség Alapítvány, heti sajtószemle összeállítás – 2015. 13. hét

www.fogyasztovedelem.hu

levelek@fogyasztovedelem.hu