

Fogyasztóvédő Alapítvány Heti sajtószemle 2017. 45. hét

Vigyázzon, hogy mire mond igent!

Mind több fogyasztóvédelmi bejelentés érkezik az esküvők rendezésével kapcsolatban

Napjainkban az esküvők megszervezésére már egy egész iparág specializálódott, de még mindig sokan döntenek úgy - főképp anyagi megfontolásból -, hogy nagy napjukat saját maguk szervezik meg. Számos fórumon olvasni olyan "rémtörténeteket", melyekből kiderül, hogy nem árt elővigyázatosnak és körültekintőnek lenni.

MENNYEGZŐ A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesülethez (KÖFE) annyi panaszos bejelentés érkezett, hogy úgy döntöttek, összegyűjtik a jó tanácsokat és azokat a buktatókat, amelyek körül vita lehet, vagy amelyekre leggyakrabban ráfizethetnek a párok. Mátyás Petra, a KÖFE szakértője azt mondta: leggyakrabban az okoz problémát a kevésbé rutinos szervezőknek, házasulandóknak, hogy nem foglalják írásba a szóbeli egyezségeket, és sok szolgáltató, miután tudja, hogy kényszerhelyzetben van a pár, az utolsó pillanatban drágít vagy módosít a szóbeli megállapodáson. A legfontosabb tanács tehát az, hogy kössenek megbízási szerződést, a menyasszonyi ruha kölcsönzéséről pedig bérleti szerződést. Ezek részleteit minél alaposabban ismerjék meg. Volt olyan menyasszony, akinek azért kellett büntetést fizetnie a kölcsönzőnél, mert kitisztíttatta a ruhát. Ugyan semmi baja nem esett, de a szerződésben szerepelt, hogy ez tilos. Egy esküvőn pedig sok mindenre kell gondolni.

A ruhán kívül gond lehet a helyszínnel, a vendéglátással, a dekorációval, a zenével, a virágcsokorral. Jobb, ha mindenről részletesen rendelkezünk, hogy kevesebb legyen a bosszúság és a kár. A dekoráció mennyiségéről, színéről és formájáról is, akárcsak az étkezést illetően, legyen részletes a megállapodás, a felszolgált ételek fajtájáról, mennyiségről és akár arról is, hogy mikor kell felszolgálni a fogásokat a vendégeknek.

"Fontos, hogy a megbízó pár minden esetben legyen tisztában a hibás teljesítés fogalmával - mondta Mátyás Petra. - Ha a szolgáltatás nem felel meg a szerződésben megállapított minőségi követelményeknek, akkor szerződésszegés forog fenn. Ilyenkor kérhető a megbízási díj arányos leszállítása, kirívó esetekben kártérítés is. Érdemes a körülményeket fényképpel, videófelvétellel dokumentálni, ez jól jöhet az eljárás során."

Emelkedik a házasságkötések száma

Az 1970-es évektől kezdve mélyrepülésbe került a házasságkötések száma. Az évi 96 ezer esküvő 2010-re 35 ezerre esett vissza. Az élettársi kapcsolatok térhódítása sokakat térített el attól, hogy oltár elé járuljanak. A tendencia azonban az elmúlt években megfordult. Három év óta folyamatos az emelkedés, és tavaly már 51 800 házasságot kötöttek. Ez azt jelenti, hogy az elmúlt húsz év alatt 2016-ban anyakönyvezték a legtöbb házasságot hazánkban.

Bíróság előtt békéltető testület

Mielőtt bárki bíróságra menne, célszerű az alternatív vitarendezés jegyében az illetékes békéltető testületek ingyenes jogi segítségét igénybe venni. Egyszerűbb és gyorsabb módja lehet annak, hogy a felek egyezsége jussanak.

Fábos Erika

[Eredeti](#)

(24 Óra, 2017. november 05., vasárnap, 3. oldal)

Számlavezetési költségek

Kántor Viola (műsorvezető): - Akár százféle díjtétel is tartozhat egy-egy bankszámlához, azaz ennyi jogcímen vonhat le tőlünk pénzt a bankunk különféle tranzakciókra vagy egyéb költségekre hivatkozva - derül ki a Panaszkönyv összeállításából. A fogyasztóvédelmi magazin annak is utánajárt, hogy mire figyeljünk a számlanyitásnál, illetve ha úgy érezzük, hogy a bankunk indokolatlanul sok költséget terhel ránk.

Tudósító: - Sándorfői Balázs pénzügyi szakember szerint a számlatulajdonosok nagy része egyáltalán nem figyeli a számlájával kapcsolatos változásokat.

Sándorfői Balázs (ügyvezető, Bankmonitor): - A magyar lakosságnak körülbelül az 5-6 százaléka gondolkozik egyáltalán bankszámla-, illetve bankváltásban jellemzően, tehát azt jelenti, hogy nagyon sokan borzasztó hosszú ideig benne maradnak egy bankszámlában. Jellemző az, hogy tíz évvel ezelőtt megnyitott bankszámlákban ücsörgünk.

Tudósító: - A Panaszkönyv több pénzintézetet is felkeresett, hogy feltérképezze a számlanyitás költségeit és az átláthatóságot. A Magnet Banknál becsületkasszás számlavezetési díjjal próbálják becsalogatni az ügyfeleket, azaz mindenki annyit fizet, amennyit jónak lát. A CIB Banknál azt tanácsolják a potenciális ügyfeleknek, hogy küldjék el nekik a jelenlegi számlájuk adatait, majd az alapján kitalálják, hogy mi lenne a bankot váltó ügyfél számára az ideális megoldás.

Alany1: - Amikor itt van, akkor intenzíven át tudjuk nézni, hogy mi az, amiből faragható, mi az, ami kell, mi az, ami teljesen benne van, de nem igényli, vagy benne van, azt használnám itt is és akkor így össze tudjuk tenni, így nekem kicsit könnyebb a helyzetem, hogy ne általánosságban beszéljünk.

Tudósító: - Az OTP-nél az első kérdések személyes jellegűek voltak. Egy képzeletbeli hozzátartozó nevében érdeklődött a stáb.

Alany2: - Külföldre jár?

Riporter: - Nem jellemző.

Alany2: - Érkezik munkabér jelenleg?

Riporter: - Igen.

Alany2: - Mennyi ez a munkabér?

Riporter: - 250 körül.

Alany2: - Mennyi idős ez az úr?

Riporter: - 35 feletti.

Alany2: - Rendben.

Riporter: - Miért érdekesek ezek az információk?

Alany2: - Mert van nagyon sokféle számlacsomagunk, ki mire szeretné használni. Tehát, ha valaki mondjuk rendszeresen jár be az OTP-be, mert nem szeret az interneten bankolni, akkor olyan számlacsomagot ajánlok neki.

Riporter: - És az, hogy mennyi idős, az miért fontos?

Alany2: - Azért, mert van olyan számlacsomag, amely a 35 év alattiaknak szól, ehhez a jövedelemhez több kedvezményt tud igénybe venni.

Tudósító: - Látszólag tehát csak az ügyintézők kérdéseire kell válaszolni, akik megtalálják az ideális számlatípust a leendő ügyfél számára. A legtöbb számlacsomagban azonban így is, úgy is sok az egyéb költség, havi számlavezetési díj mellett az online- és SMS-szolgáltatásokért is fizetni kell, csakúgy, mint a kézpénzfelvételért, csoportos utalásért, egyenleglekérdezésért, bankkártyáért, sőt, még a PIN-kód megváltoztatásáért is.

Sándorfői Balázs: - Egy-egy bankszámlához több mint száz potenciális díjtétel tartozhat. Ez nem jelenti azt, hogy minden bank minden bankszámlához ennyi különböző díjtételt hozzárendel, potenciálisan ennyi a díjtételek száma.

Tudósító: - A szakértő szerint a bankoknak kötelező minden költséget feltüntetniük az általános szerződési feltételekben. Csak legyen türelme figyelmesen végigolvasni az ügyfélnek, mert van olyan pénzügyintézet, ahol nyolcvan oldal hosszú ez a leírás.

[Eredeti](#)

(HírTV, 2017. november 05., vasárnap - 12 óra - hossza: 4 perc)

Mire célszerű figyelni, ha valaki hitelkiváltó hitelt kíván fölvenni?

Jobb félni, mint megijedni - tartja a mondás. Nincs ez másként a hitelt kiváltó hitelek esetében sem.

Már óriásplakátokon is reklámozzák a megyeszékhelyen a hitelt kiváltó hitelt. De mit fed ez az elnevezés? S nem holmi pénzügyi "huncutsággal" van-e dolgunk, ami révén az adós - úgymond - csupán csöbörből vödörbe kerül? S ha nem így van, akkor kinek, milyen esetre lehet ajánlani ezt a pénzügyi konstrukciót? Eme kérdésekkel kerestük meg a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központját, ahonnan választ Binder István felügyeleti szóvivőtől kaptunk. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) az elmúlt években végrehajtott kamatcsökkentő lépései nyomán a banki kamatok is mérséklődtek. Így számos esetben előfordul, hogy a havi törlesztőrészleteiket csökkenteni kívánó ügyfelek a korábbiakhoz képest olcsóbb teljes hiteldíj-mutatójú (THM) hiteleket találnak. Az újabb hitel feltételei ugyanakkor függenek az ügyfél jelenlegi élethelyzetétől (például havi jövedelmétől, fedezetül felajánlható ingatlana aktuális értékétől), amely különbözhet a korábbi hitel(ek) felvételének időpontjához képest. A túlzott eladósodás megakadályozása érdekében egyes szabályok is megváltoztak, életbe léptek az ún. adóssághék szabályok. A THM vagy a havi törlesztőrészlet mellett a hitelkiváltó hitel több jellemzőjét is célszerű előzetesen alaposan tanulmányozni. Ebben segíthet az MNB "Tervezze meg hitelfelvételét!" füzeté is - derült ki Binder István szavaiból. Akkor érdemes kiváltani a meglévő hitel(ek)e)t, ha hosszú távra szóló

kedvezőbb feltételeket kapunk, például alacsonyabb lesz a kamat, vagy azonos futamidő alatt kevesebb lesz a törlesztőrészlet. Magasabb törlesztőrészlet vállalásával a futamidő is rövidíthető, s így összességében kevesebb kamatot, díjat kell kifizetni a hitelintézetnek. Elképzelhető, hogy az ügyfél jelenlegi hitelintézeténél is kedvezőbbre tudja átváltani a meglévő hitel(ei)t. Más hitelintézet keresése esetén előzetesen célszerű ellenőrizni az MNB honlapja "Piaci szereplők" alkalmazás segítségével azt, hogy a választott hitelkiváltó hitelt valóban a jegybank engedélyével folyósítják-e, vagy regisztrációjával rendelkező, legális pénzügyi intézmény kínálja-e. A hitelkiváltó hitelekről előzetesen érdemes az MNB Hitel- és lízingválasztó programja segítségével tájékozódni (ez naprakészen valamennyi hazai hitelintézet hiteleit bemutatja). Célszerű ez alapján legalább 4-5 hitelintézet ajánlatát összegyűjteni, majd összehasonlítani őket. A jegybanki szakértők a mai kamatkörnyezetben egyértelműen a minél hosszabb kamatperiódusú vagy a futamidő teljes idejére fixált kamatozású hiteleket tartják biztonságosnak. A 3 évnél rövidebb kamatperiódus választása - bár a THM alapján olcsónak tűnik - kifejezetten kockázatos lehet - tanácsolja Binder István, aki elmondta még: a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek korábbi lakáshitelek kiváltására alkalmasak. EZEK A LEGGYAKORIBB PANASZOK A hitelkiváltás során talán legjellemzőbbnek mondható ügyfélpanaszok a tartozásigazolással függenek össze: a pénzügyi intézmények nem fogadják el egymás formanyomtatványait; tartozásigazolás kiadásának elhúzódása; tartozásigazolás lejáratá/érvényessége; tartozásigazoláson adatok hiánya (például szerződésmódosítási díj, gyűjtőszámla hitel kapcsán alaphitel összege). További panaszok érkeztek az alábbi témákkal kapcsolatban is: hitelt kiváltó hitelfelvétel kapcsán hitelbírálati eljárás sérelmezése; hitelkiváltás összegével kapcsolatos problémák (az átutalt összeg nem volt elég a hitelkiváltásra, ezért adott esetben az ügyfélnek önerőből kellett kiegészítenie azt); hitelkiváltást (szerződés megszűnését) követő kimutatásküldési hiányosság; hitelkiváltás kapcsán pénzügyi intézmények közötti nehézkes kommunikáció; hitelkiváltás során a pénzügyi intézmény elutasító magatartása (saját bankon belüli hitelkiváltásnál).

[Eredeti](#)

(feol.hu, 2017. november 05., vasárnap)

Legújabb vizsgálat

Gyerekbicikli, roller, gyerekülés, gördeszka, görkorcsolya: nem mindegyik veszélytelen a gyerekekre. Az M1 fogyasztóvédelmi magazinjának riportja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium legújabb vizsgálatát mutatta be. Keszthelyi Nikoletta, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára elmondta: a minisztérium akkreditált műszaki laboratóriuma összesen 67 darab olyan terméket vizsgált, amelyet a gyermekek sportolási, szabadidős tevékenységre használnak, közülük 26 terméket ítélték veszélyesnek, ebből 17-et visszarendeltek a vásárlóktól. Gyerekkerékpár vásárlása előtt mindenképp ellenőrizzük, hogy legyen rajta két fék, a láncvédő burkolja be a teljes láncot, a támasztókerekek legyenek elég távol egymástól, terhelésre pedig ne hajoljanak el. A kormány végén legyen kézlecsúszás-gátló bütyök, a szerkezeten ne legyen éles sarok és a nyereg is legyen stabil.

[Eredeti](#)

(Sunshine Rádió, 2017. november 05., vasárnap - 10 óra - hossza: 1 perc)

Kitört a pánik, jön a rettegett péntek

Jön a fekete péntek: jelentős akciókkal készülnek az áruházak.

Magyarországot a fekete péntek 2017-ben két hatalmas hullámban fogja érinteni: november 17-én és 24-én - olvasható a karácsonyi bevásárlási szezon nyitányát jelentő országos akciós kampány weboldalán. Elsősorban az internetes kereskedők akcióznak, de néhány éve már több nagy hipermarket és műszaki cikket kínáló áruházlánc, illetve más, hagyományos üzlet is jelentős alkalmi kedvezményekkel csábítja költekezésre a lakosságot - írja a Magyar Idők. Az utóbbi években népszerűvé vált black friday eddig vegyes fogyasztóvédelmi tapasztalatokat hozott. Nálunk még gyerekcipőben jár a tengerentúlon a 60-as években indult program, emiatt volt olyan év, amikor a novemberi fekete pénteken egymást taposták a vásárlók a hipermarketekben egyes, fél áron hirdetett termékek miatt; előfordult, hogy rendőri fellépésre is szükség volt. A webáruházak esetében a legjellemzőbb probléma, hogy alábecsülik a vásárlói érdeklődést, és az előre rendelt árukészlet az akciós nap kellős közepén elfogy a virtuális polcra. - Minden vállalkozásnak alaposan fel kell mérnie, hogy képes lesz-e egy ilyen akció- ban megfelelő mennyiségben és minőségben kielégíteni a várható igényeket. A nem elég gyors, hibás szállítás vagy a nem teljesíthetőség miatt ugyanis a megrendelők előnyérzete hamar haragba fordulhat - figyelmeztet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium fogyasztóvédelmi blogja. A vásárlóknak szóló tanácsok úgy szólnak, ilyenkor is fontos a tudatosság, például érdemes ellenállni a kedvezményes lehetőségnek, ha egyébként nincs szükségünk az adott termékre, csupán az akció ejtett gondolkodóba. Gyakori trükk a kereskedők részéről, hogy a kedvezményes időszakra meghirdetett árak valójában nem is tartalmazzak túl nagy engedményt, mert korábban az adott árucikket nem az eredetieként hirdetett tarifán, illetve az akcióhoz közel azonos áron kínálták. Ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Ha egy weboldal valószínűtlenül alacsony áron hirdet meg egy terméket, arra is számítani lehet, hogy nem jutunk hozzá, mivel vélhetőleg tévesen szerepel az ár, amennyiért nem fogja tudni értékesíteni a kereskedő. Az ár-összehasonlító oldalak, illetve az internetes keresők, termékismertetőik segítséget nyújthatnak abban, hogy végül ne érezze magát becsapva a vevő. Azt sem árt tudni, hogy az üzletben vagy a webáruházban feltüntetett kétféle ár közül a kereskedő köteles az alacsonyabbat felszámítani, máskülönben a vásárlónak panaszra van joga. Fontos tisztában lenni azzal is, hogy internetes vásárláskor a webáruház árukészletének közzététele nem ajánlattételnek, hanem ajánlatra történő felhívásnak minősül. Az internetes áruházakban a szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével, tehát valójában csak akkor, ha a kereskedő visszaigazolta a megrendelést, ami nem azonos az automatikus elektronikus visszajelzéssel. A fekete péntek idején is érvényes, hogy a kedvezményes ár nem jelenti azt, hogy a termékkel kapcsolatban a vásárló ne élhetne utólag reklám- cíóval. Minden árucikkre két év szavatossági időszak biztosított, amelyből jótállásos termék esetén egy év a kötelező jótállás.

[Eredeti](#)

(inforadio.hu, 2017. november 06., hétfő)

Bírságot rótt ki a GVH a Sandozra

Több mint 100 millió forintos bírságot rótt ki a Gazdasági Versenyhivatal a Sandoz gyógyszeripari társaságra, mivel a cég egy teljes szezon alatt megtévesztette a fogyasztókat az ACC elnevezésű készítmény reklámjával - közölte a GVH szóvivője. Basa Andrea kifejtette, a gyártó gyors hatást ígért, miközben a gyorsaság csak a szer felszívódására igaz. Czvik Dávid interjúja. Címkék: Sandoz Hungária Kereskedelmi Kft., ACC, gyógyszer, reklám, plakát, vény nélkül kapható

[Eredeti](#)

(InfoRádió, 2017. november 06., hétfő - 10 óra - hossza: 3 perc)

Átlagosan 15 százalékkal drágulhat a kötelező biztosítás

Műsorvezető: - A biztosítók már közzétették a gépjárművek januártól érvényes kötelező felelősségbiztosítási tarifáit. Az érintett nagyjából egymillió autós 8-30 százalék közötti átlagos drágulással számolhat. A díjemelkedés azoknál jóval kisebb mértékű lehet, akik balesetmentesen vezettek, és magasabb bónuszosztályba tartoznak, elektronikus kommunikációt és díjfizetési módot, illetve éves díjfizetést választanak. Jönnek a részletek.

Műsorvezető 2: - Köszönöm szépen, Gilyén Ágnes, a MABISZ kommunikációs főosztályvezetője, kezi csókolom.

Gilyén Ágnes (kommunikációs főosztályvezető, MABISZ): - Jó reggelt kívánok.

Műsorvezető 2: - Ilyenkor mindenki kutakodik, hogy most hova menjek, hova váltsak. Mit kell ilyenkor nézni elsősorban? Nyilván az árat, vagy nem?

Gilyén Ágnes: - Hát egyrészt most már nem mindenki kutakodik ilyenkor, mert 2010 óta már nem mindenkinek január 1-je a szerződéses évfordulója a kgfb-t illetően.

Műsorvezető 2: - Tisztelettel jelentem, nekem sem.

Gilyén Ágnes: - Mert nyilván 2010 óta gépjárműt váltott, tehát új gépjárművet vásárolt, vagy használtat. Ebből a szempontból ez mindegy. Az a lényeg, hogy azóta, tehát 2010. január 1-je óta a kgfb-szerződések szerződéses évfordulója az a nap, amikor megvásároltuk a gépjárművet, illetve szerződést kötöttünk rá. Ez most már a teljes gépjárműparkot illetően, tehát a 4 millió 800 ezer gépjárművet illetően mindössze másfél millió, tehát olyan 32 százalék körül van. Ami pedig a magántulajdonban lévő személygépjárműveket illeti, tehát a flottákat most ide nem számoljuk, ott 970 ezer körül van azoknak a gépjárműveknek a száma, amelyeknek január 1-je az évfordulója. Ez is olyan, azt hiszem 31,9 százalék.

Műsorvezető 2: - Mennyi a kötelező felelősségbiztosítási díj közötti szórás? Én kiszámoltam a sajátomat, az enyém az egy évvel korábbihoz képest 5,2 százalékkal emelkedett, de már benne van a baleseti biztosítási díj is.

Gilyén Ágnes: - Illetve a baleseti adó, ugye ezt sokan nem veszik hozzá, hogy ugye van egy átlagos kgfb díj, de e fölött van a 30 százalékos baleseti adó, ami ugye a költségvetésbe megy, tehát ez igazából itt a biztosító csak egy postás, továbbutalja ezt az összeget. Azért nehéz átlagokról beszélni, ugyanis óriási nagyok a szórások. Borzasztó nagy különbség lehet, többszörös különbség lehet ugyanarra a gépjárműre, adott esetben ugyanazon a településen élőnél is nagyon nagy különbségek lehetnek.

Műsorvezető 2: - Ennek mi az oka, hogy egy azonos típusú járműhöz, vagy ugyanarra a járműre is hogyha megnézzük, ekkora szórás van?

Gilyén Ágnes: - Hát az egyik, ami nagyon nagy különbséget okozhat, az a bonus-malus

rendszerbe való részvétel. Tehát egy B10-es, az azt jelenti, hogy a legmagasabb bónuszfokozattal rendelkező gépjárművezető az igen komoly kedvezményeket kaphat. A másik, ami szintén egy jelentős tényező lehet, az az adott biztosítónak az adott statisztikája, amelynek az alapján megképzik a díjat. Tehát mondjuk abban a gépjárműtípusban sok káresemény történt, akkor nyilván ott egy díjemelkedést hajt végre a biztosítótársaság. És azért emellett emeljük ki még azt is, ami ugyebár nem annyira kiszámítható, vagy közgazdaságilag nem annyira értelmezhető, az az üzletpolitika. Tehát van olyan, hogy mondjuk egy biztosító úgy dönt, vezetése úgy dönt, hogy ezt a típust, vagy ezt az ügyfélszegmenst most nem szeretné az ügyfelei között tudni, és magasabb díjat ad nekik, hogy máshova menjenek.

Műsorvezető 2: - És ilyenkor át is mennek? Nyilván.

Gilyén Ágnes: - Hát igen, miután azért megnézik most már nagyon sokféle kalkulátor van, megnézik a díjakat.

Műsorvezető 2: - Az interneten előkotorásztam, hogy az ember beüti, hogy kötelező gépjárműfelelősség-díj kalkulátor, 30-at kidob. Itt van azt mondja, hogy évforduló, gépjárműtípus, be kell ütni, és összehasonlít 24-et.

Gilyén Ágnes: - Igen, ez azt gondolom, hogy egy nagyon komoly fogyasztóvédelmi tény, hogy ennyi kalkulátor van, és ezek között egyébként a MABISZ-nak a díjnavigátora, kalkulátora - ez most mondjuk éppen nem a MABISZ-é - az abból a szempontból egy unikális darab, mert ugye ezek főleg alkuszcégeknek a kalkulátorai, a MABISZ-é viszont üzleti érdekektől mentes fogyasztóvédelmi eszköz, és abban minden kedvezmény, tehát a közel százféle kedvezmény benne van, és mind a 13 biztosítóé, és mondom, hogy fogyasztóvédelem a célja, nem pedig az ügyfélszerzés.

Műsorvezető 2: - Egyébként az ügyfelek mennyire érzékenyek az árra? Mert van, aki úgy van vele, hogy megbíztam én, két éve ott vagyok, négy éve, nem váltok, az a biztos.

Gilyén Ágnes: - Igen, van ilyen is, de azért az éves szinten olyan 5-10 ezer forint között azért már feltűnik az, hogy érdemes utánanézni és egy kicsit foglalkozni vele, és biztosítót váltani. Ez a tapasztalat, egyébként főleg az alkusok tapasztalata.

Műsorvezető 2: - Az megfigyelhető, hogy az alacsony díj gyanús lehet? Inkább megyek egy olyanhoz, ami nagyobbat kér, de mégis egy nagyobb cég? Most nem akarok senkit megbántani, nehogy valaki félre értse, hogy reklámot csinálók a nagyobb cégeknek, mert a kisebb cégeknek is van olyan kiváló ajánlatuk, hogy ihaj.

Gilyén Ágnes: - Hát ez elvileg ugye lehet egy ilyen különbségtétel, a gyakorlat egyébként az, hogy ugye ezen a piacon, most tekintsünk el az Astra Biztosító esetétől, ami ugye tavalyelőtt történt, ami egy fióktelep volt, és egy román biztosítónak a csődje. De magyarországi székhellyel rendelkező biztosítónál ilyen probléma nem volt, és erre a Magyar Nemzeti Bank, mint hatóság, nagyon erőteljesen felügyel, hogy ne is legyen.

Műsorvezető 2: - Gilyén Ágnes, a MABISZ kommunikációs főosztályvezetője, köszönöm szépen.

Gilyén Ágnes: - Köszönöm szépen a meghívást.

[Eredeti](#)

(MTV - Ma reggel, 2017. november 06., hétfő - 06 óra - hossza: 6 perc)

GVH-bírság a Sandoznak

Jogsértő módon reklámozta ACC elnevezésű, vény nélkül kapható gyógyszereit a Sandoz Hungária Kereskedelmi Kft., mert nem az alkalmazási előírás alapján, hanem azon túlterjeszkedve mutatta be a termékeket - állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A reklámok gyorsaságot ígértek a gyógyszer teljes hatásmechanizmusára vonatkozóan, miközben az alkalmazási előírás szerint a gyorsaság kizárólag a felszívódásra vonatkozott. A jogsértésért 105 millió forint bírságot szabott ki a versenyhivatal.

A GVH közleményében felhívta a figyelmet arra, hogy nem csupán az alkalmazási előírással ellentétes, annak semmilyen módon meg nem felelő kereskedelmi gyakorlatok lehetnek jogsértők, hanem azon állítások is, melyek tartalma túlmutat az alkalmazási előírásban megjelenő indikációkon, hatásokon vagy hatásmechanizmusokon. Aggályos és versenyfelügyeleti beavatkozást tesz szükségessé az a kereskedelmi gyakorlat, amely az alkalmazási előírásban szereplő hatásokon vagy épp hatásmechanizmusokra jellemzően túlmutat, túlzó vagy általánosító, így a fogyasztói értelmezést nehezítő állítást jelent meg.

[Eredeti](#)

(Világgazdaság, 2017. november 06., hétfő, 16. oldal)

Bírságolt a Versenyhivatal

FMH-INFORMÁCIÓ A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 105 millió forint bírságot szabott ki egy kereskedelmi kft.-re, ugyanis az jogsértően reklámozta vény nélkül kapható gyógyszereit - közölte az MTI-vel a GVH pénteken. A cég a Versenyhivatal közleménye szerint nem az alkalmazási előírás alapján, hanem azon túlterjeszkedve mutatta be a termékeket. A reklámok gyorsaságot ígértek a gyógyszer teljes hatásmechanizmusára vonatkozóan, miközben az alkalmazási előírás alapján a gyorsaság kizárólag a felszívódásra vonatkozott.

mti

[Eredeti](#)

(Fejér Megyei Hírlap, 2017. november 06., hétfő, 5. oldal)

Sok a panasz a légitársaságokra

FOGYASZTÓVÉDELEM | Több mint hatmillió forintot spórolt a fogyasztóknak a Békéltetőtestület

A Budapesti Békéltető Testület több mint hatmillió forint értékben érvényesítette ingyen és gyorsan az online vásárló fogyasztók jogait 2017-ben.

A kifizetés ellenére ki sem szállított száztízezer forintos játékgép, harmincezer forintos állandón lefagyó e-book, hatórás légitársaság-késés miatti rostokolás Londonban: az online vitarendezés

számtalan fogyasztóvédelmi vitás ügyben jelent és jelentett megoldást a békéltetőtestületek segítségével. Ez igaz a határon átnyúló és a belföldi megrendelésekre is - hívta fel a figyelmet közleményében a Budapesti Békéltető Testület (BBT). Az e-kereskedelem robbanásszerű növekedésével egyre inkább előtérbe kerül az Európai Bizottság által létrehozott uniós online békéltető honlap, a www.ec.europa.eu/odr is, amely immár második éve áll a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére az online vásárlásból fakadó viták során. Magyarországon az online békéltető honlap kezelésében vagy ha elakadtak az online vitarendezési eljárásban - kijelölt nemzeti tanácsadó pontként - a BBT segíti a vitás feleket. Jelentős mind a légi személyszállítással, mind a tartós fogyasztási cikkekkel, valamint az információs és kommunikációs technológiai (IKT) termékekkel összefüggő esetek száma a budapesti testület előtt, ami egyébként követi az uniós tendenciákat is. Eszerint ugyanis az Európa-szerte az EU-s békéltető honlapon keresztül napjainkig benyújtott közel ötvétezer ügy 11,17 százaléka légitársaságok szolgáltatásaival, 10,7 százaléka ruházati cikkekkel és lábbelikkal, 7,56 százaléka IKT-termékekkel, 5,21 százaléka pedig további elektronikai termékekkel függött össze. E kategóriák állnak a leggyakoribb panaszok közül az első négy helyen.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a fogyasztók és a vállalkozások körében egyre népszerűbb az online vitarendezés, ami számos ügyben hozott megoldást. Példaként említették azt az utast, aki a London-Lutoni reptérre az eredetileg vállaltnál csak hat órával később érkezett meg: ő megkapta a neki járó 250 euró összegű kártalanítást a több mint háromórás késés miatt, holott először elutasították. Egy fiatalember hetvenezer forintos Hoverboard elektromos szabadidős sporteszközét is visszafizette végül az online-kereskedő, noha első megkereséskor még elutasító volt a vevővel szemben, míg az a békéltetőtestülethez nem fordult.

DÉNES ZOLTÁN

[Eredeti](#)

(Világgazdaság, 2017. november 06., hétfő, 16. oldal)

Jön a fekete péntek: jelentős akciókkal készülnek az áruházak

Ha hibásan teljesít a webüzlet, a fogyasztók előnyérzete hamar haraggá válhat

Magyarországot a fekete péntek 2017-ben két hatalmas hullámban fogja érinteni: november 17-én és 24-én - olvasható a karácsonyi bevásárlási szezon nyitányát jelentő országos akciós kampány weboldalán. Elsősorban az internetes kereskedők akcióznak, de néhány éve már több nagy hipermarket és műszaki cikket kínáló áruházlánc, illetve más, hagyományos üzlet is jelentős alkalmi kedvezményekkel csábítja költekezésre a lakosságot.

Az utóbbi években népszerűvé vált black friday eddig vegyes fogyasztóvédelmi tapasztalatokat hozott. Nálunk még gyerekcipőben jár a tengerentúlon a 60-as években indult program, emiatt volt olyan év, amikor a novemberi fekete pénteken egymást taposták a vásárlók a hipermarketekben egyes, fél áron hirdetett termékek miatt; előfordult, hogy rendőri fellépésre is szükség volt.

A webáruházak esetében a legjellemzőbb probléma, hogy alábecsülik a vásárlói érdeklődést, és az előre rendelt árukészlet az akciós nap kellős közepén elfogy a virtuális polcra. - Minden vállalkozásnak alaposan fel kell mérnie, hogy képes lesz-e egy ilyen akcióban megfelelő mennyiségben és minőségben kielégíteni a várható igényeket. A nem elég gyors, hibás szállítás vagy a nem teljesíthetőség miatt ugyanis a megrendelők előnyérzete hamar haragba fordulhat - figyelmeztet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium fogyasztóvédelmi blogja. A vásárlóknak szóló tanácsok úgy szólnak, ilyenkor is fontos a tudatosság, például érdemes ellenállni a kedvezményes lehetőségnek, ha egyébként nincs szükségünk az adott termékre, csupán az akció ejtett gondolkodóba.

Gyakori trükk a kereskedők részéről, hogy a kedvezményes időszakra meghirdetett árak valójában nem is tartalmazzak túl nagy engedményt, mert korábban az adott árucikket nem az eredetieként hirdetett tarifán, illetve az akcióshoz közel azonos áron kínálták. Ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Ha egy weboldal valószínűtlenül alacsony áron hirdet meg egy terméket, arra is számítani lehet, hogy nem jutunk hozzá, mivel vélhetőleg tévesen szerepel az ár, amennyiért nem fogja tudni értékesíteni a kereskedő.

Az ár-összehasonlító oldalak, illetve az internetes keresők, termékismertetőik segítséget nyújthatnak abban, hogy végül ne érezze magát becsapva a vevő. Azt sem árt tudni, hogy az üzletben vagy a webáruházban feltüntetett kétféle ár közül a kereskedő köteles az alacsonyabbat felszámítani, máskülönben a vásárlónak panaszra van joga.

Fontos tisztában lenni azzal is, hogy internetes vásárláskor a webáruház árukészletének közzététele nem ajánlattételnek, hanem ajánlatra történő felhívásnak minősül. Az internetes áruházakban a szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével, tehát valójában csak akkor, ha a kereskedő visszaigazolta a megrendelést, ami nem azonos az automatikus elektronikus visszajelzéssel.

A fekete péntek idején is érvényes, hogy a kedvezményes ár nem jelenti azt, hogy a termékkel kapcsolatban a vásárló ne élhetne utólag reklamációval. Minden árucikkre két év szavatossági időszak biztosított, amelyből jótállásos termék esetén egy év a kötelező jótállás.

BÉKÉS MEGOLDÁSOK A VIRTUÁLIS TÉRBEN 2017-ben csak a Budapesti Békéltető Testület (BBT) több mint hatmillió forint értékben érvényesítette ingyen és gyorsan az interneten vásárló fogyasztók jogait - közölte a testület. Az online vitarendezés számtalan fogyasztóvédelmi ügyben nyújtott már megoldást a határon átnyúló és a belföldi megrendelések esetében is. A BBT-nél jelentős mind a légi személyszállítással, mind a tartós fogyasztási cikkekkel és az információs és kommunikációs technológiai (IKT) termékekkel összefüggő esetek száma, ami követi az európai uniós tendenciákat. A legtöbb panaszos eset ugyanis Európa-szerte a légitársaságok szolgáltatásaival, illetve a ruházati cikkekkel, lábbelikkel, továbbá az IKT- és más elektronikai termékekkel függ össze. - Az e-kereskedelem robbanásszerű növekedésével egyre inkább előtérbe kerül az Európai Bizottság által létrehozott uniós online békéltető honlap (www.ec.europa.eu/odr) is, amely itthon második éve áll a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére. Magyarországon az online békéltető honlap kezelésében, illetve a vitarendezésben kijelölt nemzeti tanácsadó pontként a Budapesti Békéltető Testület segíti az érintetteket. Emellett tájékoztatást ad bárki számára a hazánkban érvényesíthető fogyasztói jogokról - jelezte Baranovszky György, a BBT elnöke. Az online vitarendezés népszerűségét erősíti az is, hogy ezáltal elkerülhető az időigényes és költséges postai levelezés, mivel a vállalkozások, szolgáltatók az irodából, míg a fogyasztók otthonukból egyezkedhetnek egymással. Itthon a békéltető testületek közül a Budapesti Békéltető Testület egyedülként döntheti el a határon átnyúló online fogyasztóvédelmi vitákat - a pénzügyi tárgyúak kivételével.

Az idén is nagy tolongásra, kedvezményvadász vásárlókra kell számítani a boltokban

Thurzó Katalin

[Eredeti](#)

(Magyar Idők, 2017. november 06., hétfő, 16. oldal)

Elég csak törekedni a márkás óra megjavítására

GARANCIA ÉS JÓTÁLLÁS - AZ ELDNYÚLÓ HATÁRIDŐ IDEGESÍTHETI A VÁSÁRLÓT

Ezen a héten a garanciával, a jótállással és a szavatossággal kapcsolatos felvetésekre válaszoltak a fogyasztóvédők online sorozatunkban. Kiderült, még mindig keverjük a fogalmakat, és van,

amikor a garancia tulajdonképpen biztosítás.

CSONGRÁD MEGYE

- Vettem egy drága tévét, ami egy év után tönkrement, de azt mondták, nincs már rá garancia. Utánanéztam az interneten, valahol garanciát írnak, máshol jótállást, de előkerül a szavatosság is. Pontosan milyen jogaim vannak?

- Érdemes tisztázni: létezik vállalt jótállás és van jogszabályon alapuló, kötelező. A vállalt jótállás feltételeit - milyen hibákra vonatkozik, stb. - az értékesítő maga határozza meg, a kötelezőt kormányrendelet, és az utóbbiaktól a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni. A kötelező jótállás 1 éves, és tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik, 10 ezer forintos érték felett - tehát a tévéje is ide sorolható. Más dolog a kellékszavatosság, ez minden termékre érvényes, és ezen jogainkat 2 évig érvényesíthetjük. De itt a vásárlástól számított első 6 hónapban a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba nem állt fenn a teljesítés időpontjában. Mind jótállás, mind szavatosság esetén elsősorban javítást vagy cserét kérhet a vásárló - ezek sikertelensége esetén árszállítást. Végül pedig elállhat a szerződéstől, ilyenkor visszajár a vételár. Megjegyezzük, hogy a garancia nem azonos a jótállással, ugyanis a garanciaszerződésben fizetési kötelezettséget vállalnak.

- Egy mosógéphez a gyártó 2 éves jótállásán felül vettem még 3 év kiterjesztett garanciát. Amikor 3 év után elromlott, éltem volna a lehetőséggel, ám kiderült, az adott hibára nem terjedt ki. A vállalkozás szerint nem is velük állok jogviszonyban. Hogy is van ez?

- A kiterjesztett garancia a legtöbb esetben egyféle biztosítási termék, amelyet egy külön szerződés megkötésével - és a kötvény átvételével - "vásárol" meg a fogyasztó. Ilyenkor valójában a biztosító vagy annak közreműködője fizet, ha a biztosítási esemény bekövetkezik. Így érdemes pontosan megnézni, kivel és milyen tartalommal kötjük meg a szerződést, amelynek kötelezettje valóban nem a vállalkozás, hanem az adott biztosító lesz. Fontos tisztában lenni a vállalásokkal - például határidőkkel -, mert a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezések erre a főszabály szerint nem alkalmazandók.

- Vásároltam egy márkás, vízálló karórát, az mégis bepárásodott. Visszavittük, elküldték a szakszervizbe. Két hétre ígérték, ám egy hónap múlva kiderült, az alkatrészek csak tíz-tizenkét hét múlva érkeznek meg. Egy közel százezer forintos óra javítására hónapokat kell várnom?

- A jogszabályok sajnos nem adnak precíz irányutatást a javítási idővel kapcsolatban. A polgári törvénykönyv "megfelelő határidőn" belüli javítást ír elő, egy rendelet szerint a vállalkozásnak "törekednie kell" a 15 napon belül történő megoldásra. Ha érdemben tudják igazolni, miért húzódik el, és a termék könnyen helyettesíthető, úgy elfogadható a hosszabb javítási idő is. Az azonban, hogy a vállalkozás két hetet vállalt, megalapozhatja az úgynevezett "kötelezett késedelmet". Ilyenkor az eredetileg megjelölt határidő eltelte után érdemes póthatáridő - általában 15 nap - megjelölésével újra felszólítani a vállalkozást a teljesítésre. Ha ez sem sikerül, el lehet állni a szerződéstől, így a vállalkozásnak vissza kell fizetnie a vételárat.

MEGKÉRDEZTÜK SZEGEDI OLVASÓINKAT

ÉRVÉNYESÍTETT MÁR GARANCIÁT?

KERTÉSZ GÁBOR szakács: - Igen, a laptopommal volt probléma, de simán ment a csere. Minél értékesebb tárgyról van szó, annál jobban figyel rá az ember, és az első hibánál szól, amíg él a garancia. Egyszer a cipőmet is visszavittem, mert elengedte a ragasztás.

NAGY LÁSZLÓNÉ fodrász: - Az történt velünk, hogy az egyik sportáruház nem vette vissza a fiunk cipőjét, hiába volt rá kétéves garancia - azt mondták, hogy a gyerek lába miatt ment tönkre. A bélés kilyukadt a sarkánál és oldalt, valamint elengedte a ragasztás a talpánál.

DR. PACZONA VIKTOR RÓBERT orvos: - Szerencsére nem kellett még soha garanciát érvényesítenem. Vásárlás előtt mindig alaposan tájékozodom, mit érdemes megvenni, milyen minőséget válasszak. Mire elromlanak, addigra általában már nincs garanciális javítás.

GAJZER ERZSÉBET PR-referens: - Nyáron egy cipőboltba vittem vissza egy szandált, amelynek három használat után szétszakadt a pántja, és a talpa széttört. Visszakérhettem az árát, vagy levásárolhattam: nyár közepén kellett egy szandál, így vettem egy újat, amire még én fizettem rá.

KOVÁCS ANDRÁS

[Eredeti](#)

(Délmagyarország, 2017. november 06., hétfő, 2. oldal)

Padlószőnyeg alá rejtjük az értékeinket

A magyar autóvezetők jelentős része saját bevallása szerint olykor az alapvető szabályokat is megszegi: a Generali Biztosító által szeptemberben megkérdezett járművezetők több mint felével előfordul egy átlagos hónapban, hogy túl gyorsan hajt az autópályán vagy nem áll meg a stoptáblánál. Míg 2015-ben a válaszadók 39 százaléka vallotta azt, hogy volt már autóbalesete, 2017-ben már 45 százaléuk nyilatkozott így, de csak a felük változtatott ennek hatására vezetési szokásain. A legtöbb balesetet a gyorshajítás okozta.

A fogyasztóvédők figyelmeztetnek: a volán mögött számtalan dolog elvonja a figyelmet. Az autósok 88 százaléka szokott például zenét hallgatni, 85 százaléuk beszélget az utasokkal, de sokaknál a gyerekek is megosztják a figyelmet. A biztosító szerint a legaggasztóbb talán mégis az, hogy míg 2013-ban még csupán 12 százalék válaszolta azt, hogy használja a mobiltelefonját vezetés közben, 2017-ben már közel ötször annyian, ráadásul az autóban mobilozók több mint 40 százaléka nem használ kihangosítót. Magyarországon a gépelést igénylő telefonos tevékenység ritkább, csetelni és SMS-ezni például mindössze 8-8 százalék szokott vezetés közben.

A biztosító azt is felmérte, hogy ha betörés történik, az érintettek 79 százaléka tesz valamit azért, hogy az ne fordulhasson elő még egyszer. A károsultak leggyakrabban biztonságosabb zárat vagy ajtót szereltetnek fel, házőrző kutyát tartanak, illetve rácsot rakatnak a nyílászárókra, azaz a hagyományos, mechanikai megoldásokban bíznak. A magyarok kedvenc rejtékhelyei kapcsán pedig az derült ki, hogy a legtöbben valamilyen nehéz bútor mögé rejtik az otthon tárolt értékeiket, de nagyon sokan a fagyasztót érzik biztonságosnak erre a célra. A padlószőnyeg alatti részt is többen tartják bevált helynek, emellett honfitársaink a lakásban előforduló ruhakupacok közé is szívesen dugják el azt, amit féltenek. A betörők előtt a legféltettebb értékek jellemzően a készpénz, a laptop és a mobiltelefon, illetve a műszaki cikkek és az ékszerek.

Ma már számtalan olyan digitális eszközt választhatunk, ami jelzi a bajt: a füst- és szén-monoxid-érzékelő mellett kamerák és applikációk által a távolból is megfigyelhetjük otthonunkat - csak rajtunk áll, hogy élünk-e az innovációs lehetőségekkel.

Magyar Idők

[Eredeti](#)

(Magyar Idők, 2017. november 06., hétfő, 16. oldal)

Jó reggelt!

Ha meghirdetnek egy terméket, legyen a polcon. A vásárlók joggal várnak el fogyasztóbarát hozzáállást a multinacionális cégektől. A csalogató reklámokkal nem úgy "ügyeskednek" a boltok, hogy meghirdetnek egy terméket, s a beszállítónak kötelező olcsóbban adni a portékát, a hasznot pedig zsebre teszi valaki. Hanem úgy, hogy becsábítanak egy nem létező termékkel és árral. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) - amely élelmiszer-ipari üzletláncokra már szabott ki többmillió bírságokat - joggyakorlata szerint a vállalkozás számíton a fokozott érdeklődésre, és rendelkezzen

elegendő készlettel. Az üres polccal a kiszipolyozó kereskedő a fürdővízzel együtt a gyereket is kiönti.

B. L.

[Eredeti](#)

(Tolnai Népújság, 2017. november 07., kedd, 1. oldal)

Más lett a Nutella összetétele

MTI

2017. november 7. 20:40

Megváltozott a Nutella összetétele és ezzel együtt világosabb lett a világszerte népszerű nugátkrém színe is.

A hamburgi fogyasztóvédelmi központ szerint a mogyorókrém a korábbi 7,5 százalék helyett 8,7 százalék soványtejszort tartalmaz. Emiatt feltételezik, hogy a tejszort a kakaótartalom kárára növelték.

A Ferrero a hét elején közölte, csak "finomhangolásról" van szó, ami más márkáknál is rendszeresen előfordul, mint ahogy volt már rá példa a nugátkrémnél is.

A krémekben egyébiránt 55,9 százalékról 56,3 százalékra növelték a cukortartalmat, csökkentették viszont a zsírtartalmat. A Nutella 87 százalékban cukorból és zsírból áll.

Forrás: Shuttestock

Címkék: ferrero , nutella , short

[Eredeti](#)

(portfolio.hu, 2017. november 07., kedd)

A futárokon fog múlni az idei karácsony

Ismét Fekete Pénteket hirdetett az Extreme Digital, de most nem az akciókról, hanem a kiszállítási nehézségekről esett a legtöbb szó. Várkonyi Balázs, a vállalat vezetője negyedik alkalommal jelentette be a cég online ünnepét, mely nem a minél nagyobb nyereségről, hanem a piac bővítéséről, az eddig a netes vásárlással szemben szkeptikus réteg bevonásáról szól. Az Extreme Digital számára november 17., azaz jövő hét péntek lesz az a nap, amin éves forgalmának közel 6-8 százalékát tervezi lebonyolítani. "A teljes magyar internetes kereskedelemben ekkor vásárol egy nap a legtöbb ember, és ez a hullám évről-évre növekszik. Közel 100 ezer termékkel készülünk, és ezek valóban [...]"

Ismét Fekete Pénteket hirdetett az Extreme Digital, de most nem az akciókról, hanem a kiszállítási nehézségekről esett a legtöbb szó. Várkonyi Balázs, a vállalat vezetője negyedik alkalommal jelentette be a cég online ünnepét, mely nem a minél nagyobb nyereségről, hanem a piac bővítéséről, az eddig a netes vásárlással szemben szkeptikus réteg bevonásáról szól. Az Extreme Digital számára november 17., azaz jövőhét péntek lesz az a nap, amin éves forgalmának közel 6-8 százalékát tervezi lebonyolítani. "A teljes magyar internetes kereskedelemben ekkor vásárol egy nap a legtöbb ember, és ez a hullám évről-évre növekszik. Közel 100 ezer termékkel készülünk, és ezek valóban akciós termékek, nem korábban megdrágított dolgok árengedményes változatai, manapság erre már a fogyasztóvédelem is nagyon figyel. Mivel mi vagyunk a

legnagyobb webáruház, a konkurencia valamennyire minket követ, de az amerikai Black Friday a rákövetkező hét pénteken van, azt gondolom ezt is nagyon sokan meg fogják lovagolni." - mondta. Elmondása szerint már korán reggel érdemes lesz hozzájuk látogatni, mivel az eddigi tapasztalatok alapján már az első két órában elkelnek a legjobb ajánlatok, de persze napközben is folyamatosan raknak majd fel újabb dolgokat. "A kezdés időpontját szándékosan nem áruljuk el, hogy az akcióvadászokon túl a rendes vevőink is érvényesülhessenek. Fix időpontoknál egyszerűbb helyzetben vannak a továbbértékesítési célokkal vásárlók." - magyarázta. A legnagyobb forgalmat a játékkonzoloktól, a középkategóriás mobiltelefonoktól, a kis háztartási gépektől és a tévéktől várják, azaz továbbra is erősen elektronikai hangsúlyos a cég netes áruháza. Ezen próbálnak változtatni, a Kika tulajdonosa általi 2015-ös felvásárlás óta bútorokban is utaznak, Várkonyi Balázs most is külön kiemelte ezt a termékkategóriát, mint figyelemre érdemes szekciót. A termékek terén egyébként nagy készletekkel, külön raktár bérlésével próbáltak felkészülni a forgalomra, mert ilyenkor minden látogatójuk vásárolni akar, és ha elkelt a vágyott árucikk, szinte mindenki választ valami mást. A termékek listája komplex módon alakul ki, van köztük olyan, amitől a gyártó akar szabadulni, kisöpörve karácsony előtt a raktárakat; van, amitől ők, mert már a szokványos 35 napon túl porosodik náluk; de olyan is előfordul, hogy valaki ilyenkor akar piaci részesedést növelni, ilyen lesz például a Nokia tulajdonos HMD Global. Várkonyi Balázs legnagyobb problémaként a kiszállítást emelte ki, majdhogynem a sajtótájékoztató fele erről a témáról szólt. Emlékezhetünk a tavalyi postai káoszra, a futárcégek extrém leterheltségére, illetve hogy olyan is lehetett olvasni netes fórumokon, hogy valaki januárban kapta csak meg a november közepén megrendelt terméket. Idén komoly felkészüléssel és számos ötlettel próbálják ezt megakadályozni, és amellett, hogy minden jelentősebb magyarországi futárcégre számítanak, 17 hazai saját átvevőpontjukban bíznak nagyon. Utóbbiakon 5 napon belül meg lehet kapni az árut, egyébként két hetes kiszállítást ígérnek, és a gyorsítás érdekében olyan trükköket is bevetnek, mint a várhatóan önállóan megrendelt termékek kétharmadának előre becsomagolása. A vezérigazgató tudatában van a futárcégeknél lévő nehézségeknek, és hogy lehetetlen ilyen szökőárszerű hirtelen terhelést jól kiszolgálni, és azt sem takargatta, hogy sok helyen nem egészen az üzletszabályzat és a szerződések alapján, háromszori kézbesítési próbálkozással működnek a dolgok. Idén ráadásul limiteket határoztak meg a csomagszállító cégek, előre megadott mennyiségeknél többet nem vesznek át a webáruházaktól, így próbálván elkerülni, hogy ők legyenek a felelősek a problémákért. Bármilyen hiba, megcsúszás esetén reménytelen ledolgozni a hátrányt, mert karácsonyig folyamatosan emelkedni fog mindenhol a forgalom, az Extreme Digital idén a tavalyinál jóval nagyobb ünnepi lázra számít. "Azok a cégek amelyek ezt nem mondják ki, azok is két hetes, vagy még több határidővel dolgoznak. Úgy vélem sokkal jobb az, ha a fogyasztók tisztában vannak a helyzettel. A Magyar Posta a stabil kiszolgálás érdekében 13 átvevőpontot hozott létre, de ettől függetlenül kell arra számítani, hogy a csomagok csúszhatnak. A karácsonyi szezon indulása az időjáráshoz kötődik, ha leesik az első hó, akkor már december előtt, egyébként van hogy akár a mikulás után indul el az emberekben a tettvágy, hogy vegyenek valamit a fa alá." A magyar piacról szóval Várkonyi Balázs elmondta, hogy az idén első fél évben a korábbiaknál lassabban gyarapodott, a teljes magyar kiskereskedelem 3,9 százalékot, míg az online szféra 20 százalékot bővült a tavalyihoz képest. "A netes forgalom 5-6 százalék, szóval bőven van még hova fejlődni. Ez a szám Csehországban 8%, Angliában viszont 16-18%, tehát folyamatosan tevődik át a kereskedelem mindenféle formája az internetre." Kiemelte még a hazai bankkártyás vásárlások megugrását, illetve hogy külföldön, például Romániában már egy teljes hónapot szentelnek a Fekete Péntekhez hasonló kampányoknak.

[Eredeti](#)

(lapszemle.com, 2017. november 07., kedd)

Bizonyítatlan állítások miatt figyelmeztetett a GVH

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) döntése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a HOLLANDIMPEX Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., valamint az AMERICAN LEISURE INTERNATIONAL Kft..

Mindkét vállalkozás fiatalító és ránctalanító hatással reklámozta a "Collatan" és a "Twist" szoláriumcsöveket, de nem tudták igazolni ilyen tartalmú állításaikat. A GVH nem szabott ki bírságot, ám figyelmeztetésben részesítette, egyúttal megfelelőségi program kialakítására kötelezte a két vállalkozást, és eltiltotta őket a jogsértő magatartás folytatásától. E mellett a GVH előírta a vállalkozásoknak, hogy tájékoztassák azokat a szolárium stúdiókat, amelyekhez jogsértő állításokat tartalmazó reklámanyagot juttattak el. A GVH 2013 szeptemberétől a "Collatan", majd a Twist szoláriumcsövek hirdetéseit vizsgálta, köztük az alábbiakat: "De a bőrfiatalító szoláriumcső valóban létezik! A barnítás mellett a Coffee Love Collatan csövek serkentik a kollagén képződést, így selymesebbé, rugalmasabbá varázsolják a bőrt!" "Az egyedülálló kivitel a kollagén termelést is stimulálja, tiszta, fiatalos és bőrhibák nélküli bőrképet biztosít." A GVH megállapította, hogy a két vállalkozás nem tudta igazolni a szoláriumcsövekkel kapcsolatos, bőrfiatalításra vonatkozó állításait. A benyújtott bizonyítékok ugyanis nem voltak alkalmasak a reklámként használt kijelentések alátámasztására, mert nem érték el az elvárt igazolási szintet, illetve egyéb aggályokat is felvetettek, például a vizsgálatok egyike sem az érintett termékekre vonatkozott, és ekvivalencia igazolást sem nyújtottak be, az egyik csatolt tanulmányt 2014-ben tették közzé, míg a reklámok 2013-tól futottak, a fogyasztókon végzett vizsgálat ismertetése kizárólag a vizsgálati alanyok szubjektív érzékelésén alapult. Így a GVH jogsértőnek találta 2013. szeptember 1-től kezdődően a "Collatan" szoláriumcsövek, 2016. január 15-től kezdődően pedig a "Twist" szoláriumcsövek népszerűsítésekor alkalmazott reklámokat, mert azokban a termékeknek olyan kedvező - fiatalító, bőrfiatalító és ezekhez hasonló, pl. ránctalanító - hatásokat tulajdonítottak, amelyek valóságtartalmát a vállalkozások nem tudták igazolni. A GVH a HOLLANDIMPEX Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-t, valamint az AMERICAN LEISURE INTERNATIONAL Kft.-t a figyelmeztetés jogintézménye keretében egyúttal olyan versenyjogi megfelelési mechanizmus elfogadására kötelezte, amely alkalmas a jövőbeni jogsértések megelőzésére (megfelelőségi program). A megfelelőségi programot a vállalkozásoknak rögzíteniük kell belső eljárásrendjükben, és gondoskodniuk kell arról, hogy a jövőben megjelenő reklámjaikat egy hozzáértéssel rendelkező belső munkatárs, illetve egy külső, független szakértő (például megfelelő szakértelemmel rendelkező ügyvéd/ügyvédi iroda, tanácsadó cég, független társadalmi szervezet) ellenőrizze - még azok megjelenése előtt - abból a szempontból, hogy az adott kampány megfelel-e a tisztességes kereskedelmi gyakorlat előírásainak. A versenytörvény értelmében a GVH a figyelmeztetés eszközét is alkalmazhatja a célból, hogy a magyar gazdaság gerincét alkotó kis- és középvállalkozásokat (KKV) a versenyjogi megfelelés irányába terelje. E szankció a KKV-k által elkövetett jogsértések esetében alkalmazható, de csak akkor, ha az adott vállalkozás első alkalommal valósít meg jogsértést, feltéve, hogy a jogsértés nem közbeszerzési kartell keretében, nem uniós jogot sértve vagy sérülékeny fogyasztók kárára történik. A figyelmeztetésben részesített vállalkozásoknak be kell számolniuk a Versenyhatóságnak megfelelőségi programjuk megvalósításáról, amelynek elmulasztása esetén a GVH haladéktalanul megindítja a végrehajtást, és végrehajtási bírságot is kiszabhat. A GVH megszüntette az eljárást a "finomító" jelzöt, illetve a hozzá hasonló hatások ígéretét tartalmazó állítások, valamint a 2013. január 1. és augusztus 31. közötti kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, továbbá a LIGHTTECH Lámpatechnológiai Kft.-vel szemben.

[Eredeti](#)

(marketinginfo.hu, 2017. november 07., kedd)

Panaszkezelés felsőfokon: rend(szer) a lelke mindennek!

A következő két-három hónap az ajándékok beszerzéséről, célba jutásáról és a várható reklamációkról fog szólni.

A posta már októberben figyelmeztetett a karácsonyi ajándékok mielőbbi beszerzésére és feladására, hogy azok időben, az ünnepekre landoljanak a címzettnél. Mégis, a kereskedők számára a felkészülés okozza a legnagyobb gondot - persze csak a megnövekedett igények kiszolgálása után. Pedig az, hogy a kereskedők ne kerüljenek a vásárlók feketelistájára, egyszerűen megoldható, még a karácsonyi hajrában is - túlóra vagy plusz munkaerő nélkül. A hazai kiskereskedelmi forgalom 40-60%-a a karácsonyi időszakban keletkezik. Ezen belül a csomagküldő, internetes kiskereskedelem jellemzően az utolsó hónapokban a legélénkebb (ekkor az éves átlaghoz képest megduplázódik a havi forgalom - KSH adat). A komoly bevételnövekedés mellett ez óriási teher is a cégeknek: kiszállítani a megugró rendelésmennyiséget, gondoskodni a készletekről, az időben történő kiszállítástól és az esetleges reklamációk szabályos, azonnali vagy utólagos kezeléséről. A hagyományos és online kereskedők az év végi leterheltségre a legtöbb esetben túlórakkal, ideiglenes munkaerő (és a vele járó betanítás) szervezésével készülnek. Azonban van olyan megoldás, amivel a decemberi hajrában és az azt követő panaszkezeléssel kevesebb a feladat, mint amennyit az addigi napi működés megkívánt. "Egy jól felkészült kereskedő mögött ma már egy olyan rendszernek kellene állnia, ami automatizálja az ismétlődő folyamatokat, a beépített funkciók révén jogköröket és felelősöket, határidőket és "riasztókat" iktat be. Egy praktikus folyamatkezelő rendszer egyszeri és egyszerű bevezetése után már nem kell számolni sem plusz bér- és egyéb költséggel, sem elvesztett megrendelővel. Igen fontos ilyenkor a panaszkezelés hatékonysága, és annak hosszútávú, hírnéverősítő hatása is" - mondta Szederkényi Zsolt, az xFLOWer cégesoport tulajdonos-ügyvezetője. Belső felmérésük kimutatta, hogy a vevők akár 15-20%-át veszíthetik el azok, akik csak túlélnek a nagyobb ünnepeket és nem jut idejük, energiájuk odafigyelni a vásárlókra. Az egyik online értékesítő ügyfelük szerint a karácsony utáni időszak a leginkább leterhelt: egészen február közepéig érkeznek csere és garanciális igények, minőségi kifogások. Ezek ügyintézése hozzávetőleg 4-6 érintetten (saját kollégákon és a gyártó, biztosító, szerviz és szállítmányozó partnerecégek munkatársain) fut át, és legalább 10-15 dokumentum kezelését kívánja meg: garanciajegyek, szállítási dokumentáció, szerviz jegyzőkönyvek, szerződések - csak néhány gyakori példát említve. A panaszkezelés (legjellemzőbb formái a szóbeli és az írásbeli reklamációk) fogyasztóvédelmi szabályai is rendkívül összetett és szigorú, szankciókhoz kötött rendelkezések, melyek az ilyen típusú feladatok precíz elvégzését igénylik, határidőre. A szakértő hozzátette: mindegy hány kolléga dolgozik egy-egy ügyön, a reklamáció a felelősség megállapításától a javításon, cserén át, a jó termék vásárlóhoz való eljutásáig tele van "formafeladattal", amelyek egy megfelelő workflow rendszer birtokában roppant gyorsan és pontosan végezhető, egyes feladatok automatizálhatóak. Ilyen lehet pl. a személyesen, telefonon vagy online érkezett igény tipizálása és rögzítése a megfelelő folyamatsorba, a jogszabály szerinti automatikus jegyzőkönyvvezés, vagyis a megoldási procedúra lefuttatása, felelőshöz rendelése, "határidőzése" és utókövetése. Ezt tudja például az xFLOWer, ami akár már pár hét alatt hadra fogható - így a idén már a karácsonyi roham (garanciális, panaszkezelési, ügyfélszolgálati) igényei is flottul kezelhetők általa. Könnyen kapcsolódik meglévő informatikai rendszerekkel, és univerzalitása miatt az év további részében sem felesleges: a precíz ügyfél-, szerződés- és költségnyilvántartás örök alappillérei egy jól működő vállalkozásnak, így egy jól kialakított workflow rendszer nélkülözhetetlenné válhat az üzletmenetben - zsongó időszaktól függetlenül is -, és mert visszatérő vevői lesznek, a kereskedő reputációja, forgalma is nő.

[Eredeti](#)

(news4business.hu, 2017. november 07., kedd)

Vörös kód: így turkálnak a magyarok a világban

Napról napra szaporodnak a karácsonyi ajándék reklámok, már novemberben záporoznak a webes akciós napok. Itt volt a Red Friday (már ilyen is van), jön a Black Friday, közben pedig a szinglik napja - a leleményes magyar vásárlók mindenhol turkálnak szerte a világ webáruházaiban.

A karácsonyi ajándék csere-beréje a webáruházban más, mint a hagyományos boltban. A webes elállási jog némi korlátot is szab annak, mikor érdemes az ajándékot megvenni a világhálón, de hát közben ott a posta. Persze, van, aki hosszabb elállási jogot, vagy éppen egyéves cserét is kínál - írja a blokk.com. A várható karácsonyi ajándékozónak ösztönöznie kellene a webes vásárlókat, hogy siessenek a rendelésekkel és az áruátvételt se halogassák az utolsó pillanatig. De hát nem is olyan egyszerű a döntés. Már két hónap sincs karácsonyig, közben napról napra szaporodnak a karácsonyi ajándék reklámok, ráadásul - részben az ünnepek miatt - már novemberben záporoznak a webes akciós napok. Például november elején már ott virított a Red Friday (már ilyen is van), a végén jön a Black Friday, közben pedig a szinglik napja (ez az Alibaba bulija, de hát a leleményes magyar vásárlók mindenhol turkálnak szerte a világ webáruházaiban). És általában a nagyobb akcióra jön a viszontválasz a versenytársaktól, így a webes vásárló csak kapkodja a fejét. mivel csak késve jutott el a címzetekhez a megrendelt ajándék egy része. A posta és a szállító szolgáltatók nem bírták a rohamot, részben a munkaerő hiánya, részben a nem várt tömegű szállítási torlódások miatt, de valószínűleg maguk a webáruházak sem véletlenek a csúszásban. A vásárlók kedvét azonban ez azért nem szegte igazán, hiszen 2017 eddig eltelt időszakában 20% feletti ütemben bővült a magyar webvásárlás. De mi lesz most? A posta ugyan bizakodó, de hát azért nyilatkozataikat övezi némi bizonytalanság is. Még az adóhatóság is besegített, hiszen felhívták a figyelmet arra, hogy a távoli, az öreg kontinens határain túlról rendelt árufeleségek szállítási ideje több hónap is lehet, így ha nagy a szállítások torlódása az ünnepek előtt, akkor bizony még a webes vásárlás értékhatárától függően előírt vám- és áfafizetés rendezése is rátehet egy lapáttal erre. Vásárolj előbb, ezt könnyű rávagni a megoldást kereső kedves vásárlók vigasztalására. És adódik is az első intelm, minél közelebbről. Hiába fonja körbe a földkerekséget a web, a rendelés ugyanannyi ideig tart, pár kattintás az egész, de a szállítás már nem egészen. Tehát célszerű minél közelebbi szállítási távolságot kínáló webáruházat választani. Ez sem bombabiztos recept persze, hiszen ha a postára az ünnepek előtt néhány nappal érkezik meg egy ajándékot rejtő csomag, teljesen mindegy, hogy előtte hány napot, vagy hónapot utazott, ha már az ajtón sem tudják nagyon bevinni a szállítmányok tömege miatt. Tehát úgy lenne a legcélszerűbb vásárolni, hogy a szállítás távolságától függetlenül már jóval az ünnepek előtt át lehessen venni az időben megrendelt portékát. De hát ez túl szép lenne. Az egyik az ár, minden járulékos költséggel együtt (szállítás, ami egyes webáruházaknál ingyenes is lehet, uniós viszonylaton kívül az áfa, a vám), ami bizony távoli webáruházat is rendkívül csábossá tud tenni. A másik karácsonyi ajándékozási kérdés, mi van akkor, ha nem tetszik, rossz a méret, vagy éppen a kiválasztott ajándékféle már a harmadik a fa alatt ugyanabból. A webáruház vaskos előnye a hagyományos boltos vásárlással szemben, hogy a vásárlást, a megrendelt portéka átvételét követő 14 napon belül indoklás nélkül el lehet állni a vásárlástól, amit jogszabály ír elő, így nincs kibúvó. Ez egy uniós szintű előírás, amit a magyar jog is egyértelműen rögzít. Ez azt jelenti pusztán a jog oldaláról, hogy a csere-bere miatt úgy lenne érdemes megrendelni a karácsonyi ajándékot, hogy az átvételt és az ünnepi ajándékátadást követően beleférjen a 14 napos indoklás nélküli elállás. Tehát december 10 utánra lenne célszerű ütemeztetni a kiszállítást, az átvételt pusztán ennek alapján. Hát valószínűleg sokkal nagyobb tumultus lenne a szállító szolgáltatóknál, ha minden webes vásárló így tenne. Szerencsére - vagy éppen a vásárlók kegyeit is kereső piaci verseny nyomán - azért akad más megoldás is. A webáruházak egy része ugyanis rátesz egy lapáttal az elállási jogra, így az előírt 14 nap helyett hosszabb időszakot kínál. Így érdemes néhány percet áldozni a webes válogatásban erre is. A GKI Digital Kft. közzétette a 10 legnagyobb hazai online áruház rangsorát (Extreme Digital, eMAG, MediaMarkt, MALL.hu, TESCO, iPon, AQUA Electromax, 220volt, Libri Bookline, Tchibo), hozzájuk kötődik a webes

vásárlások nagyobb része. Nyilván az ő körükben érdemes első körben megnézni, hogy az elállás idejében ki vállal többet a kötelező 14 napnál. A vásárlónak azonban itt is óvatosnak kell lennie. Megtévésztőnek tűnhet első pillantásra például a 30 nap cseregarancia hirdetése. Ez nem befolyásolhatja ugyanis a 14 napos elállási jogot, de ez nem mindig derül ki első pillantásra a webáruházak honlapjairól. Előfordul olyan webáruház is, amelyik indoklást kér az elállásról, pedig a lényege pontosan az, hogy nem kell magyarázkodni (önként persze lehet válaszolni, de erre fel kell hívni a figyelmet). Óvatosnak kell lenni azért is, mert nem biztos, hogy a webáruház minden termékére vonatkozik a 14 napnál hosszabb, önként felajánlott elállási jog, és más feltételek is lehetnek eltérőek. Ráadásul időközben még jöhet új ajánlat reklám gyanánt, tehát érdemes kutakodni. A legnagyobb 10 webáruház mellett véletlenszerűen megnéztünk néhány portált, mit kínál az elállásra. A csúcstartó az Ikea, aki 365 napos cserejogot ajánl, de ez alatt az egy év alatt vissza is fizeti az árat, ha a vásárló végleg meggondolja magát. A Media Markt 30 napos elállási lehetőséget kínál. Az eMAG is 30 napot ajánl, de a kötelező 14 napon túli bejelentés esetében a szállítási költséget már nem téríti vissza. A Mall ugyan 65 nap cserelehetőséget kínál (a 14 napos jogszabályi elállást nem érintve), viszont a cseretermék árát le kell vásárolni egy éven belül, pénzt vissza később már nem adnak. Hasonló az Aqua Electromax ajánlata, mely 30 nap cseregaranciát ad, ami további 16 nap gondolkodási időt is jelent. Az eDigital, a Tesco, az iPon, a 220volt, a Libri Bookline 14 napot kínál, nem többet (most). A topon kívül is akadnak, akik a 14 napnál hosszabb elállási jogot kínálnak, például (véletlenszerűen kiválasztva) a Butlers (30 banki napot), vagy a Conrad, a H&M és a Mountex, egyaránt 30 nappal. A Decathlon is 30 napnál tart, de hűségkártyával az elállási idő már 90 nap. A Bauhaus 28 napot mond. A Hervisnél a 14 nap elállási jogot 14 nap visszaviteli jog követi (díjmentesen visszaadhatja az üzletben a vásárló). Meg egy kis büntetés a webáruháznak. A jogszabályok szerint ugyanis ha egy webáruház nem tünteti fel honlapján az elállásra vonatkozó szabályokat, akkor 14 nap helyett egy éve van a vásárlónak meggondolnia magát (ha a vállalkozás a meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik). Ha viszont a webes vállalkozás a tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak a meghatározott tájékoztatást, az elállásra, vagy a felmondásra nyitva álló határidő a tájékoztatás közzétételétől számított tizenegyedik napon jár le. Persze, ennek érvényesítése macerás is lehet, mivel - tételezzük fel a szebbiket - a webáruház, ha feledékeny volt, akkor bizonyára hajlik majd valamiféle egyezségekre, de a turpisság sem zárható ki. Minden esetre felkészülve előfordulhat, hogy a fogyasztóvédelmi hatósághoz, vagy békéltető testülethez kell fordulni (egyébként minden más vitás esetben is), de hát ez időigényes is, főleg karácsony után, amikor mégis csak valamikor mielőbb oda kellene adni az igazi ajándékot.

[Eredeti](#)

(inforadio.hu, 2017. november 07., kedd)

Hasznos tanácsok a karácsonyi webes vásárláshoz

Nincs mese: tervezni kell, emellett nagyon fontos tisztában lenni az elállási joggal, de azzal is, hogy a különböző webáruházak különböző extra ajánlatokkal is előállnak.

A várható karácsonyi ajándékozón arra kellene, hogy készítse a webes vásárlókat, siessenek a rendelésekkel és az áruátvételt se halogassák az utolsó pillanatig. De hát nem is olyan egyszerű a döntés - írja elemző és tanácsokat tartalmazó mai cikkében a kereskedelmi témákra specializálódott blokk.com. Felhívják arra a figyelmet, hogy egy évvel ezelőtt karácsonykor a webáruházakban vásárlók egy rész pórul járt, mivel csak késve jutott el a címzettekhez a megrendelt ajándék egy része. A posta és a szállító szolgáltatók nem bírták a rohamot, részben a munkaerő hiánya, részben a nem várt tömegű szállítási torlódások miatt, de valószínűleg maguk a webáruházak sem vétlenek a csúszásban. A vásárlók kedvét azonban ez azért nem szegte igazán, hiszen 2017 eddig eltelt

időszakában 20% feletti ütemben bővült a magyar webvásárlás. De mi lesz most? Vásárolj előbb - bejöhethet ez is. Az előrejelzés kitér arra, hogy a posta ugyan bizakodó, de nyilatkozataikat övezi némi bizonytalanság is. Még az adóhatóság is besegített, hiszen felhívták a figyelmet arra, hogy az Európán túlról rendelt árufeleségek szállítási ideje több hónap is lehet, így ha nagy a szállítások torlódása az ünnepek előtt, akkor bizony még a webes vásárlás értékhatárától függően előírt vám- és áfafizetés rendezése is rátehető egy lapáttal erre.

Vásárolj előbb, ezt könnyű rávágni a megoldást kereső kedves vásárlók vigasztalására. És adódik is az első intelm, minél közelebbről. Hiába fonja körbe a földkerekséget a web, a rendelés ugyanannyi ideig tart, pár kattintás az egész, de a szállítás már nem egészen. Tehát célszerű minél közelebbi szállítási távolságot kínáló webáruházat választani. Ez sem bombabiztos recept persze, hiszen ha a postára az ünnepek előtt néhány nappal érkezik meg egy ajándékot rejtő csomag, teljesen mindegy, hogy előtte hány napot, vagy hónapot utazott, ha már az ajtón sem tudják nagyon bevinni a szállítmányok tömege miatt. Tehát úgy lenne a legcélszerűbb vásárolni, hogy a szállítás távolságától függetlenül már jóval az ünnepek előtt át lehessen venni az időben megrendelt portékát. De hát ez túl szép lenne. A vásárló egyébként két kérdést mérlegel általában a karácsonyi ajándékvásárlás előtt, ha már sejti, mit is akar megvásárolni. Az egyik az ár, minden járulékos költséggel együtt (szállítás, ami egyes webáruházaknál ingyenes is lehet, uniós viszonylaton kívül az áfa, a vám), ami bizony távoli webáruházat is rendkívül csábossá tud tenni. A másik karácsonyi ajándékozási kérdés, mi van akkor, ha nem tetszik, rossz a méret, vagy éppen a kiválasztott ajándékféle már a harmadik a fa alatt ugyanabból. Csere. A webáruház nagy előnye a jogszabály által előírt 14 napos, indoklás nélkül alkalmazható elállási jog. Ez egy uniós szintű előírás, amit a magyar jog is egyértelműen rögzít. Ez azt jelenti pusztán a jog oldaláról, hogy a csereberek miatt úgy lenne érdemes megrendelni a karácsonyi ajándékot, hogy az átvételt és az ünnepi ajándékátadást követően beleférjen a 14 napos indoklás nélküli elállás. Tehát december 10. utánra lenne célszerű ütemeztetni a kiszállítást, az átvételt pusztán ennek alapján. De így valószínűleg sokkal nagyobb tumultus lenne a szállító szolgáltatóknál, ha minden webes vásárló így tenné. Szerencsére - vagy éppen a vásárlók kegyeit is kereső piaci verseny nyomán - azért akad más megoldás is. A webáruházak egy része ugyanis rátesz egy lapáttal az elállási jogra, így az előírt 14 nap helyett hosszabb időszakot kínál. Így érdemes néhány percet áldozni a webes válogatásban erre is. Bevállalják. A GKI Digital Kft. közzétette a 10 legnagyobb hazai online áruház rangsorát (Extreme Digital, eMAG, MediaMarkt, MALL.hu, TESCO, iPon, AQUA Electromax, 220volt, Libri Bookline, Tchibo), hozzájuk kötődik a webes vásárlások nagyobb része. Nyilván az ő körükben érdemes első körben megnézni, hogy az elállás idejében ki vállal többet a kötelező 14 napnál. A 14 napot követő időszak elállási feltételeit egyébként a kereskedő már szabadon formálhatja, de a joggal nem ütközhet. A vásárlónak azonban itt is óvatosnak kell lennie: megtévesztőnek tűnhet első pillantásra például a 30 nap cseregarancia hirdetése. Ez nem befolyásolhatja ugyanis a 14 napos elállási jogot, de ez nem mindig derül ki első pillantásra a webáruházak honlapjairól. Előfordul olyan webáruház is, amelyik indoklást kér az elállásról, pedig a lényege pontosan az, hogy nem kell magyarázkodni (önként persze lehet válaszolni, de erre fel kell hívni a figyelmet). Óvatosnak kell lenni azért is, mert nem biztos, hogy a webáruház minden termékére vonatkozik a 14 napnál hosszabb, önként felajánlott elállási jog, és más feltételek is lehetnek eltérőek. Ráadásul időközben még jöhet új ajánlat reklám gyanánt, tehát érdemes kutakodni. A blokk.com a legnagyobb 10 webáruház mellett véletlenszerűen megnézett néhány portált, mit kínál az elállásra. A csúcstartó az Ikea, akik 365 napos cserejogot ajánlanak, de ez alatt az egy év alatt vissza is fizetik az árat, ha a vásárló végleg meggondolja magát

a Media Markt 30 napos elállási lehetőséget kínál

az eMAG is 30 napot ajánl, de a kötelező 14 napon túli bejelentés esetében a szállítási költséget már nem téríti vissza

a Mall ugyan 65 nap cserelehetőséget kínál (a 14 napos jogszabályi elállást nem érintve), viszont a cseretermék árát le kell vásárolni egy éven belül, pénzt vissza később már nem adnak

a fentihez hasonló az Aqua Electromax ajánlata, mely 30 nap cseregaranciát ad, ami további 16 nap gondolkodási időt is jelent az eDigital, a Tesco, az iPon, a 220volt, a Libri Bookline 14 napot

kínál, nem többet (most)

A topon kívül is akadnak, akik a 14 napnál hosszabb elállási jogot kínálnak, például (véletlenszerűen kiválasztva) a Butlers (30 banki napot), vagy a Conrad, a H&M és a Mountex, egyaránt 30 nappal. A Decathlon is 30 napnál tart, de hűségkártyával az elállási idő már 90 nap. A Bauhaus 28 napot mond. A Hervisnél a 14 nap elállási jogot 14 nap visszaviteli jog követi (díjmentesen visszaadhatja az üzletben a vásárló). Kockáztatnak, ha nem szabályszerűek. A nem is oly rég életbe lépett jogszabályok szerint ha egy webáruház nem tünteti fel honlapján az elállásra vonatkozó szabályokat, akkor 14 nap helyett egy éve van a vásárlónak meggondolnia magát (ha a vállalkozás a meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik). Ha viszont a webes vállalkozás a tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak a meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő a tájékoztatás közlésétől számított tizennegyedik napon jár le. Persze, ennek érvényesítése macerás is lehet, mivel - tételezzük fel a szebbiket - a webáruház, ha feledékeny volt, akkor bizonyára hajlik majd valamiféle egyezésre, de a turpisság sem zárható ki. Minden esetre felkészülve előfordulhat, hogy a fogyasztóvédelmi hatósághoz, vagy békéltető testülethez kell fordulni (egyébként minden más vitás esetben is), de hát ez időigényes is, főleg karácsony után, amikor mégis csak valamikor mielőbb oda kellene adni az igazi ajándékot. És persze lehet könyörögni is. A hagyományos boltoknál bevett gyakorlat a cserebere, általában az ünnepeket követő egy-két hétig, ez jogszabályi előírás nélkül is megy. Nincs statisztika arról, hány bolt csinálja meg ezt, de úgy tűnik, csaknem mindenki. A webáruháznál is lehet természetesen a 14 napos elállási jog lejártát követően alkudozni, kicserélik-e vagy visszaveszik-e a fölös ajándékot, de ezt e-mailen, telefonos ügyfélszolgálatokon, vagy személyesen átvevőpontokon lehet kezdeményezni. És persze webáruház is cserél karácsony után fölös ajándékot a 14 napos elállási időn túl, csak éppen nehezkesebb az ügyintézés.

Eredeti

(itcafe.hu, 2017. november 07., kedd)

Elég csak törekedni a márkás óra megjavítására

Ezen a héten a garanciával, a jótállással és a szavatossággal kapcsolatos felvetésekre válaszoltak a fogyasztóvédők online sorozatunkban. Kiderült, még mindig keverjük a fogalmakat, és van, amikor a garancia tulajdonképpen biztosítás. - Vettem egy drága tévét, ami egy év után tönkrement, de azt mondták, nincs már rá garancia. Utánanéztem az interneten, valahol garanciát írnak, máshol jótállást, de előkerül a szavatosság is. Pontosan milyen jogaim vannak?

- Érdemes tisztázni: létezik vállalt jótállás és van jogszabályon alapuló, kötelező. A vállalt jótállás feltételeit - milyen hibákra vonatkozik, stb. - az értékesítő maga határozza meg, a kötelezőét kormányrendelet, és az utóbbiaktól a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni.

A kötelező jótállás 1 éves, és tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik, 10 ezer forintos érték felett - tehát a tévéje is ide sorolható. Más dolog a kellékszavatosság, ez minden termékre érvényes, és ezen jogainkat 2 évig érvényesíthetjük.

De itt a vásárlástól számított első 6 hónapban a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba nem állt fenn a teljesítés időpontjában. Mind jótállás, mind szavatosság esetén elsősorban javítást vagy cserét kérhet a vásárló - ezek sikertelensége esetén árleszállítást.

Végül pedig elállhat a szerződéstől, ilyenkor visszajár a vételár. Megjegyezzük, hogy a garancia nem azonos a jótállással - a köznapi szóhasználat ellenére sem -, ugyanis a garanciaszerződésben fizetési kötelezettséget vállalnak.

- Egy mosógéphez a gyártó 2 éves jótállásán felül vettem még 3 év kiterjesztett garanciát. Amikor 3 év után elromlott, éltem volna a lehetőséggel, ám kiderült, az adott hibára nem terjedt ki.

A vállalkozás szerint nem is velük állok jogviszonyban. Hogy is van ez?

- A kiterjesztett garancia a legtöbb esetben egyféle biztosítási termék, amelyet egy külön szerződés megkötésével - és a kötvény átvételével - "vásárol" meg a fogyasztó. Ilyenkor valójában a biztosító vagy annak közreműködője fizet, ha a biztosítási esemény bekövetkezik.

Így érdemes pontosan megnézni, kivel és milyen tartalommal kötjük meg a szerződést, amelynek kötelezettje valóban nem a vállalkozás, hanem az adott biztosító lesz. Fontos tisztában lenni a vállalásokkal - például határidőkkel -, mert a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezések erre a főszabály szerint nem alkalmazandók.

- Vásároltam egy márkás, vízálló karórát, az mégis bepárásodott. Visszavittük, elküldték a szakszervizbe. Két hétre ígérték, ám egy hónap múlva kiderült, az alkatrészek csak tíz-tizenkét hét múlva érkeznek meg. Egy közel százezer forintos óra javítására hónapokat kell várnom?

- A jogszabályok sajnos nem adnak precíz iránymutatást a javítási idővel kapcsolatban. A polgári törvénykönyv "megfelelő határidőn" belüli javítást ír elő, egy rendelet szerint a vállalkozásnak "törekednie kell" a 15 napon belül történő megoldásra.

Amennyiben érdemben tudják igazolni, hogy miért húzódik el, és a termék könnyen helyettesíthető, úgy elfogadható a hosszabb javítási idő is. Az azonban, hogy a vállalkozás két hetet vállalt, megalapozhatja az úgynevezett "kötelezetti késedelmet".

Ilyenkor az eredetileg megjelölt határidő eltelte után érdemes egy póthatáridő - általában 15 nap - megjelölésével újra felszólítani a vállalkozást a teljesítésre. Ha ez sem sikerül, el lehet állni a szerződéstől, így a vállalkozásnak vissza kell fizetnie a vételárat.

Megkérdeztük szegedi olvasóinkat: Érvényesített már garanciát?

Kertész Gábor (szakács):

- Igen, a laptopommal volt probléma, de simán ment a csere. Minél nagyobb értékű tárgyról van szó, annál jobban figyel rá az ember, és az első hibánál szól, amíg él a garancia. Egyszer még a cipőmet is visszavittem, mert elengedte a ragasztás.

Nagy Lászlóné (fodrász):

- Az történt velünk, hogy az egyik sportáruház nem vette vissza a fiunk cipőjét, hiába volt rá kétéves garancia - azt mondták, hogy a gyerek lába miatt ment tönkre. A bélés kilyukadt a sarkánál és oldalt, valamint elengedte a ragasztás a talpánál.

dr. Paczona Viktor Róbert (orvos):

- Szerencsére nem kellett még soha garanciát érvényesítenem. Vásárlás előtt mindig alaposan tájékozodom, mit érdemes megvenni, milyen minőséget válasszak. Mire elromlanak, addigra általában már nincs garanciális javítás.

Gajzer Erzsébet (PR-referens):

- Nyáron egy cipőboltba vittem vissza egy szandált, amelynek három használat után szétszakadt a pántja, és a talpa széttört. Visszakérhettem az árát, vagy levásárolhattam: nyár közepén kellett egy szandál, így vettem egy újat.

[Eredeti](#)

(delmagyar.hu, 2017. november 07., kedd)

Úgy érzi, kekeckedik magával a bank vagy a biztosító? Matolcsyék újabb öt megében segítenek

Ingyenesen lehet pénzügyi tanácsot kérni a pénzügyi fogyasztóvédelmi irodákban. A Dunántúlon lesz öt újabb.

A Dunántúlon öt új irodát tervez nyitni a Magyar Nemzeti Bank (MNB), ezzel bővítenék az országos pénzügyi fogyasztóvédelmi hálózatot - a honlapjukat itt találja.

A Közbeszerzési Értesítőben megjelent felhívás szerint az irodák hetente három napon, összesen

legalább heti 18 órában lesznek nyitva. Ezen kívül rendezvényeket is szerveznek az irodák. Irodánként legalább egy tanácsadó és egy helyettese várja az embereket. Ingyenes tanácsadást nyújtanak az embereknek pénzügyi kérdésekben, akkor is segítenek, ha például valami gondja van az ügyfélnek a bankjával. Nem válaszol a bank vagy a biztosító a panaszra, hónapokig húzódik az ügyintézés, vagy csak nem tud döntést hozni arról az adott személy, hogy milyen hitelt érdemes felvennie és hol, akkor nyugodtan keresse fel ezeket az irodákat.

Az eddigi 13 megye mellé hamarosan csatlakozni fog Fejér, Somogy, Tolna, Vas és Veszprém megye is, így lényegében a pénzügyi fogyasztóvédelmi irodák lefedik az országot. A mostani felhívás az irodák üzemeltetésére vonatkozik, egyelőre hat hónap időtartamra. Az ajánlatokat december első felében fogják felbontani.

Az eddigi irodákat a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) működteti.

[Eredeti](#)

(24.hu, 2017. november 07., kedd)

Rengeteg történet van arról, hogyan tűnnek el csomagok a postán, de ahogy ezt a koreai lemezt ellopták, az tényleg különleges

A koreai fiúzenekar találkozása a Magyar Posta 17-es ablakával.

Ismered a szöuli BTS-t nevű fiúzenekart? A Pangthan Szonjondan, vagyis a Golyóálló Cserkészek nevű együttes elképesztően népszerű nemcsak Koreában, de az egész világon. Még Magyarországon is vannak rajongói, mi is írtunk rólunk, az új lemezük is tarol mindenhol. A BTS egy koreai rendezvényen. Olvasónk, Nikolett a BTS Love Yourself: Her lemezét rendelte meg Koreából. Furcsának tűnik, hogy miért rendel valaki Koreából lemezt, de így jár hozzá egy rakás olyan különlegesség a zenekartól, ami miatt egy rajongónak nem is kérdés, hogy nem letölti valahonnan az albumot, hanem megrendeli, és utaztatja pár ezer kilométert. Szóval nem furcsább Koreából lemezt rendelni, mint a Magyar Postára bízni ennek a kiszállítását. Nikolett a kpoptown nevű oldalról rendelt, Paypallal fizettet, és nyomkövetéses szállítást választott. "Sajnos Koreából nem lehet futárszolgálattal rendelni. Legalábbis én felkutattam a fél internetet, hátha találok egy olyan oldalt, ahonnan albumokat rendelhetek a postát megkerülve, de nem találtam ilyen opciót sehol se" - írta nekünk a postával már eleve bizalmatlan olvasónk. Az elején minden jól is ment, szeptember 25-én feladták a csomagot Koreában, olvasónk pedig "mint egy tizenéves, tükön ülve pillantgattam pár óránként a nyomkövető oldalra, hátha történt valami változás". Az album október elsején beérkezett a vámhoz. "Pár nap elteltével se történt változás, hát betelefonáltam. Elég sok rémtörténetet hallottam a külföldi csomagok vámolásáról, így gondoltam jobb, ha inkább rákérdezek, hogy felkészüljek, ha esetleg számlát kell küldennem nekik. Az ügyfélszolgálatos megnyugtatóan, hogy egy hét is lehet, mire levámolják, így ha hétfőig se történik semmi, akkor érdeklődjek újra. Hát vártam tovább." Öt nappal később, hatodikán, pénteken hajnali fél kettőkor kapott egy értesítést, hogy a csomag kiszabadult a vámbörtönből, és belföldi feldolgozásra továbbították. "Aznapi alig tudtam elaludni az izgalomtól. Gondoltam, akár már hétfőn kézhez kaphatom a csomagomat, ha szerencsés vagyok. Azonban ugyanazon a napon este 7-8 körül kaptam egy újabb értesítést: Kézbesítés regisztrálva 17:30. Akkor még naiv voltam, gondoltam, úgy értik, hogy elküldték a postára a csomagomat, és regisztrálták, hogy ezt majd nekik ki kell a címemre szállítani." Ekkor még úgy érezte, hogy mázlija is van, mert kiderült, hogy a X. kerületi posta szombaton is nyitva van, nem kell várni hétfőig. "Hát bementem, ahol egy rettentő flegma idős hölgy közölte velem, hogy ezt átvették és akármit mondok se tud ő ezzel a ténnyel mit kezdeni. Jöjjen vissza érdeklődni a 17-es ablakhoz hétfőn". Olvasónk egyáltalán nem értette, hogyan vehette át valaki a csomagját, hazament, és megnézte a külföldi nyomkövető oldalt. Eszerint az előző nap, vagyis pénteken fél kettőkor beérkezett a 10. kerületi postára a csomagja, ahonnan valaki már

17:30-kor el is vitte. "Mintha az a valaki tudta volna, hogy mikor kell a csomagért menni, nem? :)) Erről pedig én este hétkor még értesítést is kaptam. Mármost csak a kézbesítésről. A posta appban, amit én buzgón követtem, és ittam minden szavát, nincs szó a mai napig arról, hogy mikor ért a postára. Csak a külföldi oldalon..."A BTS-rajongó letörve, de kivárta a hétfőt, hogy a 17-es ablaknál megtudja, mi történt, és ki vitte el a csomagját szinte azonnal azután, hogy az megérkezett. "Visszamentem, ahol a 17-es ablaknál egy szintén flegma idős hölgy (szerintem rokonok), tudatta velem, hogy én nem tehetek semmit. Na most már ez így eléggé abszurdnak hangzik, ugye?"Elkezdett utánajárni, hogy mégis mi van olyankor, ha megrendelsz valamit, kifizeted, ahogy a szállítási költséget is, de útközben a csomag eltűnik, és te pénz és csomag nélkül maradsz. Kiderült, hogy a posta a külföldi feladóval áll szerződésben, így csak a csomagküldő érdeklődhet, hogy mégis mi történt a feladott cuccal. Neked vevőként a posta nem ad ki semmit, mert nem állsz velük szerződésben, így feléd nem is tartoznak elszámolással. Olvasónk szerint "ezt egyébként remekül éreztetik is az emberrel :D)". De azért nem hagyta ennyiben. "Tanácsokat követve kértük a postafőnököt, aki, miután említettem, hogy írásos panaszt szeretnék tenni, beinvitált az irodába. Ott elkérte minden kis kinyomtatott lapomat (számla, nyomkövetés, stb.), hogy ő majd utánanézz, jöjjenek vissza csütörtökön,és mindenféleképpen intézkedjek eközben a feladóval is." Ez utóbbi messze nem volt annyira egyszerű. "Volt három napom levelezgetni, valamiért a koptown emberei nagyon nehezen akarták felfogni, hogy én kérem a feladást igazoló szelvényt, és a kérésnek végül úgy tettek eleget, hogy eljárást indítottak a koreai postán keresztül." Visszament a postára, ahol kiderült, hogy valóban ott vette át valaki a csomagját, aki a posta szerint sem ő volt. Hogy nem ő volt, az mondjuk Nikolettet nem lepte meg. A postafőnök azt ajánlotta, hogy indítson az ügyben eljárást az eljáró szervüknél. Ezt megtette. Előtte még ellátogatott a rendőrségre, "ahol nagy sóhajtozások és telefonálgatások után kiderítette nekem az ottani úr, hogy csak 8 nap lejárt után tehetek feljelentést, mert aki elvitte a csomagom, az nem hibás, csak akkor, ha nem viszi vissza. Csodálatos, ugye? Az embernek ellopják a csomagját, és se a fogyasztóvédelem, se a rendőrség, se a posta, se a feladó nem tud, nem akar vele foglalkozni."Közben a koreaiak, akik tényleg elég nehezen értették meg, hogy mi is történt Magyarországon, beszerezték a koreai postán keresztül a magyar postától azt az átvevőlapot, amit a csomagot lenyúló ismeretlen írt alá. Ezt a lapot nem adták ki az olvasónknak itthon, mivel nincs köze hozzá. Ezen olvasható név helyett egy firka van, és annyi van még odaírva: Apa. Ami meglepte olvasónkat. "Nem akarok részletekbe menni, hiszen az már igencsak személyes lenne, de apám nem vehette át." A hoppon maradt olvasónk ezután így foglalta össze, mi történt a csomagjával:nem kaptam rossz tracking-numbertnem próbálta meg a postás kihozniem vette át a szomszéd Marika nénije és nem is ment el valami rokonom érte. Az a csomag megérkezett Magyarországra, megérkezett a postára is, ahol valaki rögtön pár órára rá, hogy beérkezett, már vitte is el."Az, hogy végül egy "apuka" mit kezd azzal a lemezzel, nem tudom. Mindenesetre még nem láttam magyar oldalakon felkínálva eladásra, szóval lehet, az illető lányának kellett ennyire. Az már másik kérdés, hogy honnan tudták, mi van a csomagban? :) Ezen a postán egyébként ez a harmadik csomagja a családnak, ami "eltűnik"". Most várja, hogy mire jut a posta. Az biztos, hogy a posta megszegte a csomag átvételére vonatkozó szabályokat, és fordulhat majd a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz. Meg a rendőrséghez. "Mennyi gond, pedig én csak egy lemezt szerettem volna meghallgatni. Egy olyan előadóé, aki Magyarországon még csak nem is híres (annyira), hogy ötvenes apukák ellopják a postáról. :D" Ami történt közben: a lemezt újrendelte EMS-szel egy másik oldalról, így majdnem kétszer olyan drága lett, mint az előző. Illetve az album mellé poszter is járt, amit sima, nyomkövetés nélküli postai szolgáltatással küldtek Koreából. "Az megérkezett, és átvételnél kérték az irataimat. Vicces, hogy az ajánlott küldeménynél ezt nem tartották fontosnak. :D" Megkerestük a Postát az ügyben, általánosságban válaszoltak: "Egy csomag átvételekor igazolni kell (általában személyi igazolvánnyal és lakcímkártyával), hogy jogosult a küldemény átvételére az ügyfél, kizárólag ezt követően adható át neki a csomag. Ha mégsem a címzett kapta meg a küldeményt, abban az esetben a kézbesítő kolléga hibázott, az ügyfelet pedig kártalanítani kell. Amennyiben vizsgálatunk során ez beigazolódik, úgy az ügyfelünknek jár a kártérítés, amelynek kifizetéséről természetesen intézkedni fogunk. Egyúttal jelezzük, hogy a Magyar Posta számára ügyfeleinek visszajelzése fontos, éppen ezért minden

panaszbejelentést megvizsgálunk, és a vizsgálat eredményéről kivétel nélkül tájékoztatjuk a panaszt bejelentő ügyfelünket a megadott elérhetőségen, a panasz rögzítésétől számított 30 napon belül." Olvasónk időközben kapott egy hivatalos válaszelevelet a Postától, amiben az szerepel, hogy "nem járulnak hozzá a közzétételéhez semmilyen formában, még részleteket se közölhetek belőle. : "D Na ez is egy érdekes dolog. Jó tudni, hogy nem oszthatom meg a világgal, hogy az én eltűnt csomagommal végül mi történt."

[Eredeti](#)

(444.hu, 2017. november 07., kedd)

Bedőlt az erkélyajtó, Mária fagyoskodik

NEM AZ IKV DOLGA A NYÍLÁSZÁRÓ JAVITASA

Elromlott és bedőlt az erkélyajtó Kovács Nándorné szobájába. Az IKV elhárította a bérlőjénél a balesetveszélyt, de többet állítása szerint nem tehet. Az asszony fagyoskodik.

SZEGED

- Nem tudom, a szélvihar tette-e tönkre az erkélyajtómat, vagy elkopott a húszéves szerkezet. Mindenesetre elengedte a tartórésze, és bedőlt a szobába - mutatta az Olajbányász téri tizenegy emeletes önkormányzati bérház bérlője. Kovács Nándorné Mária még éjjel hívta az ingatlankezelő diszpécserét, de hiába. Másnap személyesen is bement az ügyfélszolgálatra. Következő nap érkezett egy szerelő, és odacsavározta a műanyag keretet a tokhoz, hogy ki ne essen. Mária kapott egy telefont egy nyílászárós céghez, de az csak a hónap végére vállalná a javítását, ha kifizeti. Azóta a nyugdíjas asszony elmondása szerint reménytelenül küldi egyik e-mailt a másik után az IKV-nak, járt a városházán és a fogyasztóvédelemnél.

Csak a hideg szél járja át a lakását az ajtó alatt tátongó résen. Az erkélyen leengedte ugyan a redőnyt, plédet is terített a résre, az ajtót fotellel támasztotta be, mégis. - Már könnyeim sincsenek. Nagyon egyedül maradtam a problémámmal. Amúgy is beteg vagyok, ez így nem élet. Még ha nyáron történt volna, azt mondanám, várok, de hideg van, hagynak megfagyni? - panasolta. A lakógyűlésen azóta megtudta, hogy a háznak van biztosítása, neki nem kell külön a lakásra. Azt számolgatta, kis nyugdíjából jó, ha a lakbért és a rezsit kifizeti, a lakás felfűtésére már nem futja. Különösen ha az ajtóréson át elillan a meleg.

Érdeklődtünk az IKV Zrt.-nél. Kardos Kálmán elnök-vezérigazgatótól megtudtuk, nonstop hibafelvevő szolgálatuk még a szélvihar éjjelén rögzítette a lakó panaszát. Szerelőik megállapították, hogy az erkélyajtó zárszerkezete meghibásodott. Jelezték a bérlőjüknek, hogy nem javítható, új szükséges, a zárszerkezet belsejének törését ő okozta. A cégvezető idézte azt a városi rendeletet, ami alapján az IKV-nak nem feladata a nyílászárók javítása és cseréje, a helyreállítás a bérlőt terheli. Erről az asszonyt is tájékoztatták. Minden teljes egészében önkormányzati tulajdonú épületnek van ugyan vagyon- és felelősségbiztosítása, de ez a meghibásodás nem számít biztosítási káreseménynek.

Fotel támasztja, pléd szigeteli, két csavar tartja Kovács Nándorné erkélyajtóját. Az IKV szerint az asszony dolga javíttatni.

DOMBAI TÜNDE

[Eredeti](#)

(Délmagyarország, 2017. november 08., szerda, 5. oldal)

A nagy technológiai cégek és az állam kapcsolata

A legnagyobb technológiai cégek lenyűgöző negyedéves eredményei azt mutatják, hogy még távolról sem jutottak el fogyasztói piacaik telítődéséhez, merítették ki innovációs ciklusukat vagy érték el növekedési csúcsaikat. Ha egy kicsit mélyebbre ásunk, akkor ezek a jelentések a szektor nagy és növekvő rendszerszintű jelentőségére is rámutatnak. Ennek a helyzetnek ugyanakkor egyértelmű hátránya is van a szektor számára.

A megnövekedett rendszerszintű jelentőség gyakran azzal jár együtt, hogy az adott szektor szereplőit nagyobb mértékű hatósági, felügyeleti ellenőrzés övezi. Továbbá a prosperáló és innovatív technológiai óriáscégeknek azzal kell szembenézniük, hogy a szabályozásukra, adóztatásukra vonatkozó erőfeszítések megkétszereződnek. Minél tovább tart az a folyamat, amíg ezek a cégek felismerik rendszerszintű jelentőségüket, annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy az állam és a közvélemény részéről jelentős ellenreakció alakul ki velük szemben, ami aláássa az innovációk létrehozására vonatkozó képességüket. A technológiai cégek az általuk elért eredmények révén jelentős mértékű befektetéseket tudnak vonzani. Ebből adódóan nemcsak az alaptervékenységeik terén meglévő piaci pozícióik erősítésére képesek, hanem arra is, hogy új területeken fejlesszenek ki innovatív képességeket, amelyekkel felvásárolhatják a kisebb - ténylegesen meglévő vagy potenciális - versenytársakat. Emellett néhány cég még arra is képes, hogy ismétlődően megújuljon, amivel folyamatosan a technológiai szektor élvonalában tud maradni. Látványos növekedésüket tovább fűti, hogy sok szolgáltatásuk látszólag ingyenes, ami a fogyasztók körében történő gyors elterjedésüket segíti.

Idővel a nagy technológiai cégek piaci erejének gyors növekedése néhány szektorban oligopóliumok, míg kevés szektorban monopóliumok létrejöttét váltotta ki. Néhány esetben ezen cégek társadalmi, gazdasági és akár politikai befolyásoló szerepre is szert tettek. A Facebook és a Twitter például döntő szerepet játszott a 2011-es arab tavasz során a tüntetések megszervezésében. Ez súlyos kockázatokat jelent: a technológiai óriások innovációi kedvező hatásúak lehetnek, de egyben fontos csatornát nyújthatnak az állami és nem állami aktorok számára káros tevékenységek folytatására. A tavalyi amerikai elnökválasztás kampányában néhány közösségimédia-platform akaratlanul is a dezinformáció elterjedését segítette. Még fenyegetőbb az a jelenség, amelyben olyan szélsőséges erők, mint például az Iszlám Állam, a közösségi médiát toborzási és propagandacélokra használják fel.

Ahogy a technológiai cégek rendszerszintű jelentőségre tesznek szert, a velük szembeni állami, szabályozási attitűd megváltozik. Ez a változás egyre nyilvánvalóbb lett az elmúlt években, ahogy egyre fokozódó ellenőrzéssel, vizsgálatokkal szembesültek a piaci magatartásuk, az adózásuk, az adathasználatuk és adatvédelmi politikájuk terén. A munkahelyek áthelyezésére és a bérnövekedésre vonatkozó hatásukkal kapcsolatban szélesebb körű kérdések is felmerültek, miközben a társadalmak egyre inkább felismerik, hogy a technológiai diszrupció oktatási reformokat, illetve a képzések, átképzések fejlesztését vonja maga után. Mégis úgy tűnik, hogy a technológiai szektor alulértékeli a növekvő rendszerszintű jelentőségét. Ebből adódóan a cégek késve ismerhetik fel a tevékenységük, erőforrásaik és gondolkodásmódjuk fejlesztésének szükségességét, ami pedig elengedhetetlen ahhoz, hogy igazodni tudjanak az átalakuláshoz, amelyben kis diszrupciós szereplőkből jelentős befolyással rendelkező hagyományos aktorokká váltak. Minél tovább tart ez a folyamat, annál nagyobb annak a kockázata, hogy ezek a cégek elveszítik a változások ellenőrzését. Az állam monitoring-, szabályozási és felügyeleti tevékenységének erősödésén túlmenően annak a kockázata is fennáll, hogy a fogyasztók részéről ellenreakció alakul ki, vagy hogy rosszindulatú szereplők kihasználják az innovációikat.

Egy ideális világban a nagy technológiai cégek felismernék a külső szereplőkkel - beleértve az államot és a fogyasztókat - szembeni változó szerepüket, és alkalmazkodnának hozzá. Ezzel megteremténék a megfelelő egyensúlyt az innovációk, a fogyasztókat érő kedvező hatások, a fogyasztóvédelem és a nemzetbiztonság szempontjai között. Nagyobb szerepet kellene játszaniuk abban, hogy elősegítsék a gazdasági folyamatok rendezett, kölcsönösen előnyös átalakulását -

amihez internalizálniuk kell saját rendszerszintű jelentőségüket, illetve ennek megfelelően kell alakítaniuk jövőképüket és magatartásukat. Ehhez azonban sokkal jobb kommunikációra van szükség, olyanra, amellyel a cégek célja és működése jóval átláthatóbbá válik. Végezetül az is szükséges, hogy a saját és versenytársaik működését erősebben monitorozzák, kiegészülve hatékonyabb közös lépésekkel. Ha a technológiai szektor nem lesz képes erre a változásra, akkor az állami felügyelet és szabályozás elkerülhetetlenül erősödni fog. Távolról sem biztos, hogy a társadalom számára előnyökkel jár majd ez a helyzet, és még kevésbé mondható el ugyanez az üzleti életről.

Copyright: Project Syndicate, 2017 www.project-syndicate.org

MOHAMED A. EL-ERIAN, az Allianz vezető gazdasági tanácsadója, a PIMCO volt vezérigazgatója

[Eredeti](#)

(Világgazdaság, 2017. november 08., szerda, 8. oldal)

Nyereménnyel csábítanak az átverős internetoldalak

LÁJKVADÁSZ ÉS MEGOSZTÁSRA BUZDÍTÓ PROFILOK - ELÉRHETETLENEK

Nem lehetünk elég óvatosak az internetes vásárlással, és különösen igaz ez, ha új webshopot próbálunk ki. Még inkább gyanús lehet, ha ez a Facebook-profilon kívül más csatornán - sem honlapon, sem e-mailen - nem érhető el.

CSONGRÁD MEGYE

A webáruházak, -shopok intenzíven nyomulnak a Facebookon is, de egy részük csak lájkvadász, és arra koncentrál, minél több legyen a megosztás. Nyereménysorsolásokkal, azok ígéretével aktivizálják a felhasználókat, akik vagy megkapják a jutalmat, vagy nem. És ez a kisebbik baj, a nagyobb az, ha az előre fizetős és hosszú határidővel dolgozó kamu webshop pénzzel is lehúzza a gyanútlan vásárlót.

Ezt unta meg az atveros-oldalak.com, és 2015-ben létrehozta a problémás webshopok listáját. Ezen olyan Facebook- oldalak sorolnak fel, amelyekre a gyanús tulajdonságok közül legalább egy ráillik. Az oldal szinte csak sorsolásból áll, a nyertesek jellemzően kitalált nevek vagy kamu Facebook-profilok. A terméket kizárólag előre kifizetve lehet megvásárolni, a szállítási határidő néha több hónap - az árukat ők is az Ebay-ról, vagy hasonló internetes piacokról szerzik be. Közvetítők, a terméket nem is érintik, csak megrendelik egy külföldi oldalról a vevő címére. Jellemző az is, hogy hozzászólások vannak a szolgáltatás kifogásolható minőségéről.

A portál azért óvatos, ezzel a listával kizárólag a Facebookon végzett "tevékenységet" értékelik, a mögötte álló vállalkozást - amennyiben van ilyen - nem. Ha bejelentést kapnak egy gyanús oldalról, lementik a kritikákat, "anyázásokat", mert ezek egy naprakész profilon nem sokáig maradnak fenn. Az oldalt átnézik, ez történt a címe szerint szegedi, Kossuth Lajos sugárúti Mimi Divat Outlettel is.

Ha megnézzük a profilt, csak a szokásos sorsolgatásokat látni, abból viszont rengeteg van. Azt már a portál szűrte ki, hogy a Facebookon ugyanaz a címe a Miminek, mint az idén márciusban már kritizált, azóta meg is szűnt DrDivat oldalnak. A címet természetesen mi is megnéztük, semmi nyoma Miminek a kapucsengőkön. Cégtábla pláne nincs, még a Kas-Mir Textil Galériába is benyitottunk, hátha tudnak valamit a "rokon" vállalkozásról, de hírért sem hallották.

A még élő, weboldalt már nem tartalmazó doradivat.hu lekérdezésével megtaláltuk az üzemeltetőt is. A net mélységeiben jártas kollégám eljutott egy szentesi névig, címig és egy élő Facebook-profilig. Volt egy telefonszám, felhívtuk, de ott sem a név, sem a Mimi nem csengett ismerősen.

November 3-án jelent meg az átverős oldalak cikke, a sorsolások azóta is aktívak. "Villám

nyereményjáték, nincs más dolgod: Oszd meg és lájkold! Ma sorsolunk 17 órakor, hajrá! Meg is tudod vásárolni, átvételkor kell fizetni." A portál szerint ámitás, hogy utánvétellel is lehet vásárolni, és minőségi terméket kapunk kézhez gyors és precíz kiszállítással.

SOROZAT A DÉLMAGYARORSZÁGBAN

Fogyasztóvédelmi sorozatunkban mi is foglalkoztunk a facebookos vásárlással - olvasónk előre utalta egy óra árát, de a csomag nem érkezett meg, és nem találta meg az eladót. A szakemberek azt tanácsolták, mellőzzük az előre utalást olyan oldalakon, amelyeken nincs plusz biztonsági eljárás, például megbízható letéti számla. A Facebook személyes adatokat - ideértve az IP-címet is - csak hatósági vagy bírósági határozatra ad ki, így ha az eladóval nem tudunk kapcsolatba lépni, feljelenthetjük a rendőrségen.

HOGYAN AZONOSÍTSUK A KERESKEDŐT?

A webáruház üzemeltetője köteles többek között nevét, címét, székhelyét, elérhetőségét és adószámát is feltüntetni a honlapon. Ezek az adatok a legtöbb esetben hiányoznak. Semmiképpen ne rendeljünk az eladó személyét titokban tartó webáruházakból! Legyen gyanús a túl sok ajándéksorsolás, az óriási árengedmény. Arról, hogy valóban létezik a gazdasági szereplő, a www.e-cegjegyzek.hu honlapon kaphatunk információt.

MEGKÉRDEZTÜK MAKÓI OLVASÓINKAT

VÁSÁROLT MÁR AZ INTERNETEN?

FORRAINÉ NÉMETH MELINDA asszisztens: - Igen, voltak jó és rossz tapasztalataim is. Ruhával, cipővel jártam már úgy, hogy nem volt megfelelő a méret, vagy egészen más minőségű anyagból készült, mint amit hirdettek. De a műszaki cikkekkel nem volt gond.

CSALA JULIANNA eladó: - Én nem, de nagyon sok közeli ismerősöm igen: ruhát, illatszert, ékszereket és hasonlót rendeltek online. Ahogy tőlük hallottam, általában nem csalódtak, azt mondták, megérte. De vannak kamu oldalak, azokkal vigyázni kell.

ÁCSNÉ DEZMOND SZILVIA csomagoló: - Nem, soha nem próbálkoztam még ilyesmivel, pedig van az ismeretségi körömben, aki például így vett koncertjegyet. Én továbbra is a hagyományos vásárlás híve vagyok, szerintem az online kereskedelem nem megbízható.

TANÁCS ATTILA, az Overdream gitárosa: - Szerintem csak olyasmit érdemes neten rendelni, amit kipróbálni nem kell - a hangszer például nem ilyen dolog. Volt már rá példa, hogy a kiskereskedelemben nehezen beszerezhető elektronikai alkatrészhez így jutottam hozzá.

Itt egy divat outletnek kellene lenni - de ilyet nem találtunk.

Netes tájékozódás. Az a gyanús, ami gyanús.

KOVÁCS ANDRÁS

[Eredeti](#)

(Délmagyarország, 2017. november 08., szerda, 4. oldal)

Még a szabályos beszélgetés is lassítja a sofőr reakcióit

Az élet nem visszahívható címmel tartottak baleset-megelőzési programot

A Békés Megyei Baleset-megelőzési Bizottság és a Közlekedés Tudományi Egyesület Békés Megyei Szervezete Az élet nem visszahívható címmel baleset-megelőzési programot tartott Békéscsabán, a Békéscsabai Szakképzési Centrum Kemény Gábor Logisztikai és Közlekedési Szakgimnáziumában kedden. A rendezvényen a mobiltelefon vezetés közbeni használatának veszélyeit mutatták be B kategóriás vezetői engedéllyel rendelkező középiskolásoknak.

BÉKÉSCSABA Hudák Pál rendőr ezredes, a Békés Megyei Rendőr-főkapitányság rendészeti rendőrfőkapitány-helyettese, a Békés Megyei Balesetmegelőzési Bizottság elnöke elmondta, Békés megyében tavalyhoz képest nőtt a balesetek száma. - Az elmúlt időszakban 475 eset történt,

melyből 160 egy résztvevős, tehát mást nem érintett. Valamilyen figyelmet elvonó dolog okozta ezeket a baleseteket, többnyire mobil. A közterületeken dolgozó kollégák közel 1500 személyt bírságoltak meg vezetés közbeni telefonálás miatt - tájékoztatott a rendőr ezredes.

- Néhány éve egy tesztorozatot végeztünk el, melyből kiderült, hogy a kihangosított telefonon való beszélgetés közben (ezt megengedi a magyar jogszabály) 25,4 százalékkal több hibát vétett a sofőr. Amerikában naponta 11 tinédzser hal meg vezetés közbeni SMS-olvasás, -írás miatt. Autópályán 36 métert teszünk meg egy másodperc alatt, ha ötvennel megyünk, akkor 14 métert. Akkora távolságok, hogy a figyelem kis elvonása is életébe kerülhet - fejtette ki Dobókői György, a Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatalának műszaki engedélyezési, fogyasztóvédelmi és foglalkoztatási főosztályának vezetője, a Békés Megyei Baleset-megelőzési Bizottság társelnöke, a Közlekedés Tudományi Egyesület elnöke.

Püski Attila igazságügyi műszaki szakértő, a Békés Megyei Baleset-megelőzési Bizottság tagja azt a mozgást rekonstruálja a rendőrökkel, melyek a balesetet okozták. - A legtöbb esetben a sebességtúllépés a baj forrása. Azt is vizsgáljuk, hogy melyik ponttól észlelte a vezető a problémát. Olyan elemzéseket jártunk körbe, melyek megmutatták, hogy egy másodperc késedelmén mi minden múlik egy kerékpáros-gázolás, illetve egy útelhagyásos balesetnél - taglalta az igazságügyi műszaki szakértő.

- Az említett teszten 21 ember vett részt, kicsit több mint tíz percig tartott. Első részben gyalogosan jártuk be a pályát, majd autóval. Majd a már ismert szakaszon el kellett képzelnie egy helyzetet, amikor vezetés közben olyan telefont kap, mely előmenetelt jelent az életében, valamint olyan személy hívja, akinek mindenképp felveszi. Folyamatosan kérdezték az alanyokat, akiknek gyors és pontos válaszokat kellett adniuk. Reakciójuk a megnövekedett idő, bőjaérintés vagy pályatévesztés volt. Az észlelési idő is nagyobb volt - mondta el Benkő Mihály, a Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatala műszaki engedélyezési, fogyasztóvédelmi főosztály ügyi osztályának vezetője, Békéscsabai Városi Baleset-megelőzési Bizottság tagja.

Saját bőrükön tapasztalhatták

Az eseményen a meghívott diákok kipróbálhatták egy tesztpályán, hogyan tudnak teljesíteni, ha beszélnek közben mobilon. Majd a szakemberek előadásain vehettek részt az érdeklődők. A rendezvény célja, hogy a most forgalomba kerülők tudják, mit jelentenek a figyelemelterelő dolgok, ezenkívül minden sofőrt emlékeztetnek a telefonálás veszélyeire.

A vezetés közbeni SMS-írás és -olvasás különösen veszélyes

Kormányos Emese emese.kormanyos@mediaworks.hu

[Eredeti](#)

(Békés Megyei Hírlap, 2017. november 08., szerda, 5. oldal)

Világosabb lett a Nutella a több tejportól

Megváltozott a Nutella összetétele és ezzel együtt világosabb lett a világszerte népszerű nügátkrém színe is.

A hamburgi fogyasztóvédelmi központ szerint a mogyorókrém a korábbi 7,5 százalék helyett 8,7 százalék soványtejport tartalmaz. "Mivel az új Nutella világosabb, feltételezzük, hogy a tejport a kakaótartalom kárára növelték" - írta Facebook-oldalán a központ. A kakaó az összetevők listájának vége felé található a fogyasztóvédelem szerint. A gyártó azonban nem köteles megadni a kakaó és több más összetevő arányát a krémbe. A Ferrero a hét elején közölte, csak "finomhangolásról" van szó, ami más márkáknál is rendszeresen előfordul, mint ahogy volt már rá példa a nügátkrémnél is. "A minőség változatlan maradt" - hangoztatta a cég, hozzátéve, hogy az összetevők listája a csomagoláson és a Nutella honlapján is fellelhető. A krémbe egyébiránt 55,9 százalékról 56,3 százalékra növelték a cukortartalmat, csökkentették viszont a zsírtartalmat. A Nutella 87

százalékban cukorból és zsírból áll.

[Eredeti](#)

(ujszo.com, 2017. november 08., szerda)

Az oroslányi kábelhálózat felvásárlásának vizsgálatára veti be új eszközét a GVH

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) először indított versenyfelügyeleti eljárást az 5 milliárd forintos összefonódás-vizsgálati küszöbértéket elérő, be nem jelentett összefonódás vizsgálatára. A GVH arra kíváncsi, milyen hatással van a kábelszolgáltatók piacára, hogy a DIGI átvette a Greencom ügyfeleit.

A verseny törvény szerint azok az összefonódások bejelentés-kötelesek, amelyekben a részes felek együttes árbevétele meghaladja a 15 milliárd forintot és legalább kettőé az 1 milliárd forintot. Emellett a 2017. január 15-től bevezetett szabályok alapján külön versenyfelügyeleti eljárásban vizsgálhatók azok a kisebb fúziók is, amelyeknél a részes felek együttes árbevétele meghaladja az 5 milliárd forintot és az érintett piacon a verseny jelentős mértékű csökkenésének esélye nem zárható ki. Az ilyen tranzakciókat a GVH a végrehajtást követő hat hónapon belül vizsgálhatja. A versenyhivatal még nem indított ilyen eljárást hivatalból az új szabályok hatályba lépése óta.

A DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. 2017 augusztusában húsz településen vette át a Greencom Kft. hírközlési rendszerét és a kapcsolódó előfizetői- és szerződésállományt összefonódásnak minősülő tranzakció keretében. Ezen összefonódás vizsgálatára a GVH Vj/49/2017. számon azért indított versenyfelügyeleti eljárást, mert az összefonódás elérte az 5 milliárd forintos összefonódás-vizsgálati küszöbértéket, és egy település esetében (Oroszlány) felvetődött a verseny jelentős mértékű csökkenésének lehetősége. A versenyhivatal egy magánszemély panasza alapján mérlegelte az eljárás indításának szükségességét.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti annak kimondását, hogy az összefonódás beavatkozást igénylő káros versenyhatásokkal jár, továbbá ilyen esetekben a tranzakció bejelentés nélküli végrehajtása nem minősül a végrehajtási tilalom megsértésének. Az eljárás a tények tisztázására és ezen keresztül a versenyhatások megállapítására és értékelésére irányul. A törvény szerint az eljárás lefolytatására biztosított időtartam négy hónap - írja közleményében a GVH.

[Eredeti](#)

(kamaraonline.hu, 2017. november 08., szerda)

Már kalkulálhatók az év végi évfordulós kgfb-szerződések díjai a MABISZ Díjnavigátoron

Már kalkulálhatók a január elsejei évfordulós szerződések kgfb-díjai is a szövetség fogyasztóvédelmi célokat szolgáló eszközén, a MABISZ Díjnavigátoron. A MABISZ kgfb-díjakat összehasonlító eszköze abban egyedi a piacon, hogy az összes piaci szereplő összes kedvezményét tartalmazza, üzleti érdekektől mentes, és a biztosítók a díjak helyességét előzetesen jóváhagyják - jelentette be a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) szerdán.

Már kalkulálhatók a január elsejei évfordulós szerződések kgfb-díjai is a szövetség fogyasztóvédelmi célokat szolgáló eszközén, a MABISZ Díjnavigátoron. A MABISZ kgfb-díjakat

összehasonlító eszköze abban egyedi a piacon, hogy az összes piaci szereplő összes kedvezményét tartalmazza, üzleti érdekektől mentes, és a biztosítók a díjak helyességét előzetesen jóváhagyják - jelentette be a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) szerdán.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról (kgfb) szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően a kgfb-piac szereplői november 1-jén éjfélig teheték közzé a január elseji évfordulós szerződésekre vonatkozó, jövő év január elsejétől alkalmazandó díjtarifáikat.

A 13 piaci szereplő közül 12 biztosító új díjat alkalmaz a jövő év elejétől, egy társasággal a korábban közzétett díjakon lehet szerződni. A társaságok továbbra is sok, közel százféle kedvezményt alkalmaznak a díjak kialakításánál. A kedvezményrendszerekben kisebb változtatások fellelhetők, de a korábbiaktól gyökeresen különböző kedvezménytípust nem találni.

A biztosítók többségénél továbbra is díjkedvezményt kapnak a családosok, a kiskorú gyermeket nevelők. Kedvezményt biztosít az e-kommunikáció választása, ha a gépjármű-tulajdonos a korábbi, papír alapú kapcsolattartás helyett az e-mailen, Interneten keresztül kommunikációt részesíti előnyben. Több biztosítónál kedvezményben részesülnek azok, akik a csekkes díjfizetés helyett a banki átutalás vagy csoportos beszedés lehetőségével kívánnak élni. Kedvezményes díjat kaphatnak az éves díjfizetést választó gépjármű-tulajdonosok is azokkal szemben, akik a negyedéves vagy havi díjfizetés lehetőségét részesítik előnyben. Továbbra is fellelhető a díjkedvezmények körében a nyugdíjas-kedvezmény, a közszolgálati dolgozók, illetve az egyházi alkalmazottak kedvezménye.

A partnerkedvezményeket széles körben alkalmazzák a társaságok azok számára, akik valamely meghatározott szervezet tagjai, illetve pénzügyi ügyfelei, vagy azok számára, akik más típusú biztosítással is rendelkeznek az adott cégnél. Széles körben alkalmazzák az úgynevezett együttműködési kedvezményt is, amelyhez akkor juthatunk hozzá, ha valamilyen más biztosítást is kötünk a kgfb-szerződéssel egy időben egyazon biztosítónál.

Az "őszi kgfb-kampány" már egyre kevesebb autóst érint. Jelenleg az összes, 4,7 millió gépjármű közül 1,5 millió - 31,9 százalék - kgfb-szerződése fordul január elsején. A 3,1 millió, magánszemély tulajdonában álló személygépjármű 31,2 százaléka, 970 ezer gépjármű rendelkezik még mindig január elseji évfordulóval.

Azoknak a járműtulajdonosoknak, illetve üzembentartóknak, akik úgy döntenek, hogy biztosításukat valamely más társasághoz szeretnék átvinni, legkésőbb december 1-jén éjfélig el kell juttatniuk írásbeli felmondásukat a biztosítójukhoz. Ezt követően december 31-éig még egy hónap áll rendelkezésükre arra, hogy a jövő évre vonatkozó szerződésüket megkössék.

Amennyiben valaki biztosítóváltásban gondolkodik, érdemes felkeresnie a szövetség honlapján megtalálható MABISZ Díjnavigátort.

A szövetség 2010 óta működteti e fogyasztóvédelmi eszközét, amely minden piaci szereplő minden kedvezményét tartalmazza, s egyfajta etalon abban a tekintetben, hogy a biztosítók a díjkalkulációk helyességét tesztelik és jóváhagyják, illetve hogy az eszköz kizárólag fogyasztóvédelmi eszközként funkcionál, az üzleti érdekek nem játszanak szerepet a működtetésében.

[Eredeti](#)

(biztositasiszemle.hu, 2017. november 08., szerda)

Panaszkezelés: a vásárlók egyötöde soha nem tér vissza

A következő két-három hónap az ajándékok beszerzéséről, célba jutásáról és a várható reklamációkról fog szólni. A posta már októberben figyelmeztetett a karácsonyi ajándékok mielőbbi beszerzésére és feladására, hogy azok időben, az ünnepekre landoljanak a címzettnél. Mégis, a kereskedők számára a felkészülés okozza a legnagyobb gondot - persze csak a megnövekedett igények kiszolgálása után. Pedig az, hogy a kereskedők ne kerüljenek a vásárlók feketelistájára,

egyszerűen megoldható, még a karácsonyi hajrában is - túlóra vagy plusz munkaerő nélkül.

A következő két-három hónap az ajándékok beszerzéséről, célba jutásáról és a várható reklamációkról fog szólni. A posta már októberben figyelmeztetett a karácsonyi ajándékok mielőbbi beszerzésére és feladására, hogy azok időben, az ünnepekre landoljanak a címzettnél. Mégis, a kereskedők számára a felkészülés okozza a legnagyobb gondot - persze csak a megnövekedett igények kiszolgálása után. Pedig az, hogy a kereskedők ne kerüljenek a vásárlók feketelistájára, egyszerűen megoldható, még a karácsonyi hajrában is - túlóra vagy plusz munkaerő nélkül. A hazai kiskereskedelmi forgalom 40-60%-a a karácsonyi időszakban keletkezik. Ezen belül a csomagküldő, internetes kiskereskedelem jellemzően az utolsó hónapokban a legélénkebb (ekkor az éves átlaghoz képest megduplázódik a havi forgalom - KSH adat). A komoly bevételnövekedés mellett ez óriási teher is a cégeknek: kiszolgálni a megugró rendelésmennyiséget, gondoskodni a készletekről, az időben történő kiszállításról és az esetleges reklamációk szabályos, azonnali vagy utólagos kezeléséről. A hagyományos és online kereskedők az év végi leterheltségre a legtöbb esetben túlórakkal, ideiglenes munkaerő (és a vele járó betanítás) szervezésével készülnek. Azonban van olyan megoldás, amivel a decemberi hajrában és az azt követő panaszkezeléssel kevesebb a feladat, mint amennyit az addigi napi működés megkívánt. Kép: Freedigitalphotos/jesadaphorn "Egy jól felkészült kereskedő mögött ma már egy olyan rendszernek kellene állnia, ami automatizálja az ismétlődő folyamatokat, a beépített funkciók révén jogköröket és felelősöket, határidőket és "riasztókat" iktat be. Egy praktikus folyamatkezelő rendszer egyszeri és egyszerű bevezetése után már nem kell számolni sem plusz bér- és egyéb költséggel, sem elvesztett megrendelővel. Igen fontos ilyenkor a panaszkezeléshatékonyasága, és annak hosszútávú, hírnéverősítő hatása is" - mondta Szederkényi Zsolt, az xFLOWer cégcsoport tulajdonos-ügyvezetője. Belső felmérésük kimutatta, hogy a vevők akár 15-20%-át veszíthetik el azok, akik csak túlélnek a nagyobb ünnepeket és nem jut idejük, energiájuk odafigyelni a vásárlókra. Az egyik online értékesítő ügyfelük szerint a karácsony utáni időszak a leginkább leterhelt: egészen február közepéig érkeznek csere és garanciális igények, minőségi kifogások. Ezek ügyintézése hozzávetőleg 4-6 érintetten (saját kollégákon és a gyártó, biztosító, szerviz és szállítmányozó partnercégek munkatársain) fut át, és legalább 10-15 dokumentum kezelését kívánja meg: garanciajegyek, szállítási dokumentáció, szerviz jegyzőkönyvek, szerződések - csak néhány gyakori példát említve. A panaszkezelés (legjellemzőbb formái a szóbeli és az írásbeli reklamációk) fogyasztóvédelmi szabályai is rendkívül összetett és szigorú, szankciókhoz kötött rendelkezések, melyek az ilyen típusú feladatok precíz elvégzését igénylik, határidőre. A szakértő hozzátette: mindegy hány kolléga dolgozik egy-egy ügyön, a reklamáció a felelősség megállapításától a javításon, cserén át, a jó termék vásárlóhoz való eljutásáig tele van "formafeladattal", amelyek egy megfelelő workflow rendszer birtokában roppant gyorsan és pontosan végezhetőek, egyes feladatok automatizálhatóak. Ilyen lehet pl. a személyesen, telefonon vagy online érkezett igény tipizálása és rögzítése a megfelelő folyamatsorba, a jogszabály szerinti automatikus jegyzőkönyvvezetés, vagyis a megoldási procedúra lefuttatása, felelőshöz rendelése, "határidőzése" és utókövetése. Ügyfélszolgálat: három lehetőség, amit sokan kihagynak Az európai fogyasztók többsége szerint a kisebb márkák jobban foglalkoznak az igényeikkel, mint a nagyobbak. Ennek ellenére a kis- és közepes méretű vállalatoknak van még mit javítaniuk az ügyfélszolgálatukon. Íme, néhány lehetőség, amely nem terheli a cég büdzsáját. Cégvezetés & irányítás Kedves Olvasónk! Ha érdeklí ez a téma, és szeretne heti hírlevelet kapni a témában, vagy értesítést a megjelent új cikkekről, kérjük, adja meg nevét és e-mail címét! FELIRATKOZOM Név: E-mail: Heti hírlevél Értesítés új cikk érkezésekor

[Eredeti](#)

(piacesprofit.hu, 2017. november 08., szerda)

A járművek téli felkészítését ellenőrzik a közlekedési hatóság szakemberei

Háromnapos összehangolt akció keretein belül ellenőrzik a hatóságok a személyautók és buszok felkészítettségét a télre.

Közeleg a tél, és még a rátermett autósokat is próbára teheti a jeges, havas útszakasz. Amennyiben az autók nincsen megfelelően felkészítve a téli időszakra, az plusz kockázatot jelent. Ezért tartanak háromnapos akciót a közlekedési hatóság szakemberei.

Tóth András, a Zala Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályának vezetője az M1 Híradójában elmondta, a november 8-10-ig közlekedésbiztonsági akcióban vesz részt. Az akció keretein belül a rendőrséggel közösen és önállóan is végeznek ellenőrzéseket. A cél az, hogy a gépkocsik téli üzemre való felkészültségét és állapotát ellenőrizve biztonságosabban induljanak útnak az autósok a téli hideg beállta előtt.

A közlekedési hatóság munkatársai ellenőrzik egy személyautót a 4-es és a 42-es út kereszteződésénél, Püspökladány közelében. A Téli átállás elnevezésű akcióban november 8. és 10. között ellenőrzik, hogy a személygépkocsikat és az autóbuszokat megfelelően felkészítették-e a téli időjárási körülményekre (MTI-fotó: Czeglédi Zsolt)

A járműveknél többek közt vizsgálják a téli gumit, azt, hogy az ablakmosó folyadék fagyállóval is fel van-e töltve, az akkumulátor állapotát illetve a világító- és fényberendezéseket. Amennyiben bármiféle problémát észlelnek, elsődlegesen felhívják a gépkocsi tulajdonosának figyelmét a hibák elhárítására, azonban ha súlyos szabálytalanságot tapasztalnak, hatóságként kénytelen intézkedni, de az elsődleges cél a figyelemfelhívás - mondta a főosztályvezető.

A tapasztalatok szerint még nem készültek fel az autósok megfelelően a téli időjárásra, hiszen ahogy a főosztályvezető elmondta, háromból egy autósnál a téli gumi még nem volt felszerelve. A műszaki állapotot tekintve jellemzően a világító- és fényberendezésekkel voltak problémák.

[Eredeti](#)

(hirado.hu, 2017. november 08., szerda)

Digitális Visegrád, avagy egy versenyképes, összetartó régió sikere

A visegrádi országok közösen készülnek fel a digitális átalakulás kihívásaira. Az együttműködés versenyképes országokat, emelkedő gazdasági mutatókat és valamennyi állampolgár számára egyenlő esélyeket kínáló digitális társadalmat teremt - hangsúlyozzák az aláírók abban a nyilatkozatban, amelyet a V4-es magyar elnökség digitális és technológiai fókuszú, Vision4Tech rendezvényén fogadtak el, 2017. november 8-án, Budapesten. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) és az infokommunikációs iparági szervezetek összefogásával megvalósuló Vision4Tech konferencia kiemelt témái között szerepelnek korunk technológiai novumai, az 5G, a szupergyors internethálózatok, az Ipar 4.0, a robotika, a mesterséges intelligencia, valamint a startupok és a hozzájuk kapcsolódó ökoszisztéma a V4 országaiban. "Magyarország elkötelezett amellett, hogy térségünk Digitális Visegrádként, a digitális átalakulás kihívásait sikeresen véve, megőrizhesse és tovább erősítse szerepét, mint Európa stabil és gazdaságilag fejlődő meghatározó tényezője" - fogalmazott a konferencián Kara Ákos, az NFM infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkára. A Digitális Visegrád a 2017. július 1-jén indult magyar V4-es elnökség egyik prioritása, melynek keretében az egyik fő cél a regionális tapasztalatcsere és konkrét közös kezdeményezések megalapozása a digitalizáció, a kutatás-fejlesztés és innováció területén. A digitális átalakulásnak azonnali, közvetlen és mindenki által érezhető hatása van az állampolgárokra, vállalkozásokra és az állami szektorra. A digitális gazdaság teljesítménye már napjainkban is jelentősen hozzájárul a nemzetek GDP-jéhez, a foglalkoztatási mutatók javulásához. A visegrádi országok elkötelezettek a régió digitális gazdaságának fejlesztése mellett annak

érdekében, hogy lépést tartsanak a legújabb trendekkel, és hogy valamennyi állampolgár és vállalkozás a digitalizáció nyertesévé váljon. A budapesti rendezvényen elfogadott nyilatkozat kilenc pontban fogalmazza meg a V4-ek közös vízióját a digitális fejlődéshez elengedhetetlen infrastruktúráról. Aláhúzza, hogy az 5G, a nagysebességű internet és a nyilvános vezeték nélküli hálózatok kiépítése alapfeltételei annak a digitális átalakulásnak, amely versenyképes digitális gazdaságot, és mindenkinek egyenlő esélyeket kínáló digitális társadalmat teremt. A felek egyetértettek abban is, hogy a V4 országoknak támogatniuk kell egymást annak érdekében, hogy Európában vezető szerepet tölthessenek be az 5G fejlesztésekben, tesztelésükben és piaci bevezetésükben. A Vision4Tech konferencia összekapcsolódik az Európai Bizottság által 2017. november 9-10. között Budapesten megrendezésre kerülő, nagyszabású infokommunikációs kutatási, fejlesztési és innováció fókuszú konferenciájával. Az ICT Proposers" Day az Európai Unión belül az év egyik legfontosabb iparági eseménye, ahol találkozhatnak a technológiai iparág vezető képviselői, vállalatai, innovátorai, kutatói és akadémikusai. Magyarország házigazdaként is bemutatkozik a Hungexpon rendezett konferencián: az Innovation HU(b) fantázianevű installáció a hazai kutatói közösség, az akadémiai és üzleti szektor, a feltörekvő startupok ICT innovációiból nyújt interaktív ízelítőt.

[Eredeti](#)

(itbusiness.hu, 2017. november 08., szerda)

Így került egy mázsa lejárt hús a négycsillagos hotel konyhájára

Ellátogatott az Index a hajdúszoboszlói Hotel Silver konyhájába, ahol az ügyvezetővel és a séffel készítettek interjút a múlt heti hatósági vizsgálatról és annak elmarasztaló eredményéről.

A múlt héten mi is megírtuk, hogy adminisztratív, tárolási és higiéniai problémákat találtak a hajdúszoboszlói Hotel Silver konyhájában a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal ellenőrei. A szállodát az ország egyik legjobbjaként tartják számon, így sokakat meglepett a hatóság jelentése. Tóth Lajos ügyvezető tulajdonos az Indexnek elismerte, hogy a vaddisznócsontokat ő hozta a konyhába annak ellenére, hogy tudta, nem tárolhatnak a helyiségekben semmi olyat, aminek nincs köze az értékesítéshez. A húsok jelöletlenségénél az volt a baj, hogy nem volt a hús mellé téve a gyári címke. Az áru nevét, az elrakás, valamint a lejárati dátumát odaírták, egyesével viszont nem volt ott a címke. A Nébih 151 kiló lejárt, már nem nyomon követhető élelmiszert talált a konyhán. Gonda Attila séf szerint a hűtőajtókat és a falakat nem lehet mindig makulátlanul tisztán tartani, ezért életszerűtlen az erre vonatkozó szabályozás, akárcsak a konyhai hulladék tárolásáé. A hatóság felrótta a cégnek, hogy fedetlen edényben tárolják a konyhai hulladékot. A séf szerint viszont, ha minden egyes percben beledobnak valamit, vagy hozzáérnek a kukához, ugyanúgy beszenyeződik a teteje.

[Eredeti](#)

(nlcafe.hu, 2017. november 08., szerda)

Iskolapad magazin - 1. rész

Riporter: - Szupergyors internetet kapnak az állami fenntartású iskolák. A kormány tervei szerint 2019-re megvalósulhat a teljes WiFi-lefedettség az oktatási intézményekben. Hamarosan mutatjuk, mit ígérnek még a fejlesztések. Az Iskolapad mai adásában bemutatjuk a Kollégium Plusz

Programot, amely a hátrányos helyzetű diákokért jött létre. Ellátogatunk a felújított Biatorbágyi Általános Iskolába. Végül az is kiderül, miről szól az ovivívás. Először azonban nézzük meg, hogyan segítenek az okoseszközök a Kölcsey Ferenc Gimnázium diákjainak.

Riporter: - Nehézség nélkül oldják meg a feladatokat a budapesti Kölcsey Ferenc Gimnázium diákjai. Nyelvi előkészítő csoportként folyékonyan beszélnek angolul. Tanárakkal már a felsőfokú nyelvvizsgára készülnek. Hetente három alkalmat töltenek a nyelvi teremben, ahol különböző okoseszközöket is használnak. Azt mondják, hogy ezeket az órákat kedvelik a leginkább.

Hajdú Mónika: - Így könnyebb nekünk a tanulás, mivel mozgáshoz tudjuk kötni, és nem csak az van, hogy előttünk van egy könyv és olvasunk belőle, és úgy gondolom, hogy így a vizuálisabb típusúaknak is sokkal könnyebb.

Markóczi Hanna: - A tanárok egyre többet engedik, hogy az okostelefonjainkon nézzünk anyagokat csoportmunkához, hogy így könnyebben feldolgozzuk a témákat, és ott megnézhetjük rajta a megoldásokat.

Riporter: - Az okoseszközöket gyakrabban is szívesen alkalmazzák az iskola tanárai, de azt mondják, hogy erre egyelőre nincs lehetőségük, 70 oktatóra ugyanis mindössze három interaktív tábla és két informatikaterem jut. Constanca Éva angoltanár szerint az eszközök hiányát részben pótolhatnák a gyerekeknél jellemzően megtalálható okostelefonok, ehhez viszont nincs megfelelő internet. Ha ugyanis minden gyerek csatlakozna a WiFi-hez, összeomlana a rendszer.

Constanca Éva (angoltanár, Kölcsey Ferenc Gimnázium, Budapest): - Nem várhatjuk el a diákoktól azt, hogy a mobilnetjüket használják az órán, ennek ellenére angolórákon is sokszor ehhez fordulunk. Tehát van, hogy csoportmunkában, vagy ha egy olyan szó van, amit szükségük van rá, hogy megértsék, akkor vagy a magyarázatot, vagy a jelentését megnézhetik az órán. Természetesen, hogyha lenne egy lefedettség és nem kéne a mobilnetjükre támaszkodniuk, akkor sokkal több feladatot tudnánk megcsinálni, hiszen rengeteg olyan feladat van, amit neten keresztül el lehet érni.

Riporter: - A gimnázium igazgatója szerint az oktatásnak muszáj lépést tartania a világgal, különben sok más hátrány mellett elvesztik a diákjaik figyelmét is.

Fazekas Csaba (igazgató, Kölcsey Ferenc Gimnázium, Budapest): - A gyerekek is haza sem viszik sokszor a tankönyveiket, hanem otthon az internet segítségével, vagy a lefényképezett tankönyvi oldalak megjelenítésével készülnek az órákra. Tehát ilyen módon egészen furcsa helyzet alakul ki. A tanórán nincs ott az infokommunikációs eszköz, de a tanórán kívül mindenki annak a használatával boldogul.

Riporter: - Az iskola problémáira is megoldást jelenthet a digitális oktatás fejlesztési program. Eszerint 2019 végéig minden állami, és első körben 148 egyházi iskolában befejezik a szupergyors internethálózatok kiépítését, illetve a meglévők fejlesztését. Így az intézményekben teljes lesz a WiFi-lefedettség.

Solymár Károly Balázs (infokommunikációért felelős helyettes államtitkár, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium): - A magyar iskolákban jelenleg nem megfelelő jelenleg az internet sebessége, nincsen elérhető internet valamennyi oktatási teremben, hiszen minden tanteremben el kell érni az internetet ahhoz, hogy bármely tanterem igénybe lehessen venni. A tanárok képzettsége nem megfelelő, illetve sok esetben az eszközök, amelyek az iskolákban vannak nem a legmodernebb eszközök.

Riporter: - Az infokommunikációért is felelős államtitkár elengedhetetlennek tartja az internetes hálózatok fejlesztését, mivel e nélkül elképzelhetetlen bevonni a digitális eszközöket az oktatásba.

Kara Ákos (infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium): - Ez a hétköznapi életben azt jelenti, hogy egyrészt bővülnek az oktatás, az infokommunikáció alkalmazásának a lehetőségei, hiszen olyan eszközöket tudnak órákon vagy közösségi rendezvényeken használni, amit eddig nem tudtak, vagy csak mondjuk adott teremhez kötötten, mondjuk az infokommunikáció, informatikaórán tudtak ilyet használni. Másfelől viszont, miután egyre több és egyre újabb ismeretek jelennek meg a neten, az az igény, hogy egy időben többen több adatot tudjanak letölteni, ezt szolgálja a sávszélesség-bővítés.

Riporter: - A 31 milliárd forintos beruházás egymillió kétszázezer diákot és 130 ezer oktatót érint közvetlenül. A fejlesztés nem csak a legkorszerűbb WiFi-eszközöket, hanem a hálózatok védelmének kiépítését is tartalmazza.

Riporter: - A következő percekben kiderül, miről szól a Kollégium Plusz Program.

[Eredeti](#)

(MTV, 2017. november 08., szerda - 10 óra - hossza: 5 perc)

Kinyomozták mit tesznek valójában a bolti ételekbe. Ledöbbsentünk, mit eszünk minden nap:

Nagyon meg fogsz lepődni, mi volt abban az ételben, amit olyan jóízűen ettél!

Emlékszünk, amikor berobbant a köztudatba, hogy mit is takarnak valójában azok az E-vel kezdődő számsorok, amiket az ételeink összetételénél találtunk meg? Amióta a fogyasztóvédelem és különböző ételbiztonsági hivatalok ellenőrzik a nagyüzemekben gyártott ételeket és kötelezik a cégeket, hogy minden adalékanyagot tüntessenek fel a csomagoláson, azóta egészen biztonságban érezzük magunkat. Azonban a nagy cégek mindig megtalálják a szemfényvesztés módját, amivel eléri, hogy a zavaró tényekről csak félinformációi legyenek a vásárlónak. Például tudtad, hogy rendszeresen fogyasztasz a hód végbélnyílásánál elhelyezkedő búzmirigy váladékot? Pedig de! 1. Búzmirigy A hódok a területük megjelölésére használják, mi pedig leginkább a vanília, eper és málna aromának. Természetesen a csomagolásra nem azt fogják ráírni, hogy nyomokban hódseggel tartalmaz, hanem a "természetes ízesítő" megnevezés alatt fut. Előfordul alkoholos italokban, pékárukban, fagyasztott tejes desszertekben, rágóban, édességben, húselektben, zselében, pudingban... 2. Haj és szőr Sok ételen láthatjuk az L-Cysteine feliratot, ami valójában egy hajban és szőrben található aminosav. Amire még jó, az az ételek szavatossági idejének kinyújtása. Tészta ételekben használják, leginkább pizzában, kenyérfélékben, és gyorsételekben. Disznó szőreből, kacs tollából és ember hajából állítják elő. Az emberi hajból történő kivonást az EU-ban tiltják. 3. Fagyásálló A csomósodást gátló, és sűrítő anyagként használt propilén-glikol nem csak a fagyásállóknban, de a konyhában is nagyon jól jön. Az egészségre persze ez is ártalmatlan, ha nem a fagyásállóval együtt isszuk meg. 4. Bóbortetű ételbiztonságként használják E-120 jelöléssel. 5. Viasz Talán nem meglepő, hogy a kocsink fényét adó viasz bizonyos édességek alapanyaga is. A gumicukroknak is ez ad csillogó és áttetsző fényezést. Mirror

[Eredeti](#)

(blikkruzs.blikk.hu, 2017. november 08., szerda)

Nyereménnyel csábítanak az átverős internetoldalak

Nem lehetünk elég óvatosak az internetes vásárlással, és különösen igaz ez, ha új webshopot próbálunk ki. Még inkább gyanús lehet, ha ez a Facebook-profilon kívül más csatornán - sem honlapon, sem e-mailen - nem érhető el. A webáruházak, -shopok intenzíven nyomulnak a Facebookon is, de egy részük csak lájkvadász, és arra koncentrálnak, minél több legyen a megosztás. Nyereménysorsolásokkal, azok ígéretével aktivizálják a felhasználókat, akik vagy megkapják a jutalmat, vagy nem. És ez a kisebbik baj, a nagyobb az, ha az előrefizető és hosszú határidővel dolgozó kamu webshop pénzzel is lehúzza a gyanútlan vásárlót.

Netes tájékozódás. Az a gyanús, ami gyanús. Fotók: Frank Yvette

Sorozat a Délmagyarországban

Fogyasztóvédelmi sorozatunkban mi is foglalkoztunk a facebookos vásárlással - olvasónk előre utalta egy óra árát, de a csomag nem érkezett meg, és nem találta meg az eladót. A szakemberek azt tanácsolták, mellőzzük az előreutalást olyan oldalakon, amelyeken nincs plusz biztonsági eljárás, például megbízható letéti számla. A Facebook személyes adatokat - ideértve az IP-címet is - csak hatósági vagy bírósági határozatra ad ki, így ha az eladóval nem tudunk kapcsolatba lépni, feljelenthetjük a rendőrségen.

Ezt unta meg az atveros-oldalak.com, és 2015-ben létrehozta a problémás webshopok listáját. Ezen olyan Facebook- oldalak sorolnak fel, amelyekre a gyanús tulajdonságok közül legalább egy ráillik. Az oldal szinte csak sorsolásból áll, a nyertesek jellemzően kitalált nevek vagy kamu Facebook-profilok. A terméket kizárólag előre kifizetve lehet megvásárolni, a szállítási határidő néha több hónap - az árukat ők is az Ebay-ről, vagy hasonló internetes piacokról szerzik be. Közvetítők, a terméket nem is érintik, csak megrendelik egy külföldi oldalról a vevő címére. Jellemző az is, hogy hozzászólások vannak a szolgáltatás kifogásolható minőségéről.

A portál azért óvatos, ezzel a listával kizárólag a Facebookon végzett "tevékenységet" értékeli, a mögötte álló vállalkozást - amennyiben van ilyen - nem. Ha bejelentést kapnak egy gyanús oldalról, lementik a kritikákat, "anyázásokat", mert ezek egy naprakész profilon nem sokáig maradnak fenn. Az oldalt átnézik, ez történt a címe szerint szegedi, Kossuth Lajos sugárúti Mimi Divat Outlettel is.

Ha megnézzük a profilt, csak a szokásos sorsolásokat látni, abból viszont rengeteg van. Azt már a portál szűrte ki, hogy a Facebookon ugyanaz a címe a Miminek, mint az idén márciusban már kritizált, azóta meg is szűnt DrDivat oldalnak. A címet természetesen mi is megnéztük, semmi nyoma Miminek a kapucsengőkön. Cégtábla pláne nincs, még a KasMir Textil Galériába is benyitottunk, hátha tudnak valamit a "rokon" vállalkozásról, de hírért sem hallották.

Mimit kerestük, de nem találtuk a megadott címen. Szerepel az átverős oldalakkal foglalkozó honlapon.

A még élő, weboldalt már nem tartalmazó doradivat.hu lekérdezésével megtaláltuk az üzemeltetőt is. A net mélységeiben jártas kollégám eljutott egy szentesi névig, címig és egy élő Facebook-profilig. Volt egy telefonszám, felhívtuk, de ott sem a név, sem a Mimi nem csengett ismerősen.

November 3-án jelent meg az átverős oldalak cikke, a sorsolások azóta is aktívak. "Villám nyereményjáték, nincs más dolgod: Oszd meg és lájkold! Ma sorsolunk 17 órakor, hajrá! Meg is tudod vásárolni, átvételkor kell fizetni." A portál szerint ámtás, hogy utánvétellel is lehet vásárolni, és minőségi terméket kapunk kézhez gyors és precíz kiszállítással.

Hogyan azonosítsuk a kereskedőt?

A webáruház üzemeltetője köteles többek között nevét, címét, székhelyét, elérhetőségét és adószámát is feltüntetni a honlapon. Ezek az adatok a legtöbb esetben hiányoznak. Semmiképpen ne rendeljünk az eladó személyét titokban tartó webáruházakból! Legyen gyanús a túl sok ajándéksorsolás, az óriási árengedmény. Arról, hogy valóban létezik a gazdasági szereplő, a

www.e-cegjegyzek.hu honlapon kaphatunk információt.

[Eredeti](#)

(delmagyar.hu, 2017. november 08., szerda)

Kosár magazin - 1. rész

Problémás étterem: A Hajdú-Bihar megyei 4 csillagos szálloda éttermében tartottak ellenőrzést a Nébih szakemberei. Az étteremben több adminisztratív, higiéniai és élelmiszerbiztonsági hibát tártak fel az ellenőrök, ezenkívül kivontak a forgalomból 150 kg lejárt, nem nyomon követhető élelmiszert. Most következő riportunkban jövünk a részletekkel. Címkék: Helik Ferenc, Nébih, Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal, Dr. Bognár Lajos, Földművelésügyi Minisztérium, vadhús, sertéshús, sertéspestis, élelmiszer

[Eredeti](#)

(MTV, 2017. november 09., csütörtök - 11 óra - hossza: 5 perc)

Saját kiadóvezetőjének panaszos sztoriját írta meg a hvg.hu

De nem írták meg, hogy róla van szó, ráadásul egy ártatlan légi kísérőt vádoltak meg önkényeskedéssel.

A Ryanair hétvégi Barcelona-Budapest járatán vitába keveredett a stewardessel a HVG kiadóvezetője, Szauer Péter, és lánya. A szóváltás - ami onnan indult, hogy Szauer felteheti-e kisméretű csomagját a felső poggyásztartókba, a légikísérők szerint ugyanis nem fért volna el - addig fajult, hogy a gép személyzete a repülőtéri rendőrökkel az apát és lányát is leszállította, és másnap, borsos áron egy Wizz járatall kellett hazajönniük, számol be az úgyról a [kreativ.hu](#). Ezt a történetet írta meg hétfőn a HVG. Van azonban néhány kisebb-nagyobb probléma az írással. Nincs szerzője, ami nem jellemző az ilyen cikkeknel. Nincs rá utalás se, hogy a HVG kiadóvezetőjével és lányával történt az eset. Eredetileg szerepelt benne a pórul járt családtagok szerint önkényeskedő stewardess neve és Instagramról mentett fényképe is, ám kiderült, hogy ő nem is volt a gépen. Nagy Iván Zsolt a [hvg.hu](#) felelős szerkesztője a [kreativ.hu](#)-nak erre úgy reagált, hogy "az írás célja annak bemutatása volt, hogy milyen méltatlan helyzetbe kerülhetnek, mennyire kiszolgáltatottak egy repülő utasai a légiutas-kísérők pillanatnyi hangulatának. És ugyan valóban a kiadóvezető és családja volt az eset elszenvedője, ám úgy ítéltük meg, hogy az ügy tanulságainak szempontjából ez irreleváns. Kerülhetett volna ugyanis ebbe a helyzetbe bárki más." "A [hvg.hu](#) máskor is foglalkozik fogyasztóvédelmi ügyekkel, közöl olyan írásokat amelyek szereplői erre fel akarják hívni mások figyelmét, ám nem érzik fontosnak nevük szerepeltetését. Ami a cikk aláírását illeti, bevett gyakorlatunk - az írások nagy része így készül - , hogy a cikkekhez a [hvg.hu](#) szignót használjuk, ebben nincs semmi rendkívüli." - tette hozzá. A Ryanair kommunikációs vezetője, Robin Kiely a [kreativ.hu](#)-nak azt írta, nem kommentálnak pletykákat, de "tisztában vannak" azzal, hogy "félretájékoztatás" ("misreporting") történt a témában, amelynek kezelése a továbbiakban szerintük a barcelonai rendőrségre tartozik. A ryanair-es történet a [hvg.hu](#) szempontjából leírva itt olvasható. A másik oldalt nagyjából a Légiközlekedés Online cikke képviseli.

(index.hu, 2017. november 09., csütörtök)

A digitális fejlődés szolgálatában

TOP.EMBEREK

Jövő év végére gyors internetet és wifit ígért a hazai iskoláknak Kara Ákos, és erről a programról, illetve a megvalósításáról bőven lehetett hallani a Soltész Attila vezette Infotér idei konferenciáján is. Éry Gábor az első magyarországi 5G-s demonstrációnak köszönhetően került be októberi toplistánkba, míg Carra Anita egy új márkastratégiát mutatott be. Sajnos, szomorú hír is érkezett októberben.

1 Kara Ákos Jön a digitális kánaán az iskolákban - röviden így lehetne összefoglalni azt a bejelentést, amit október közepén tett a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkára, aki azt is elmondta, hogy a digitális oktatásfejlesztési program keretében 2019 végig 4000 állami általános és középiskola, valamint szakképző intézmény kap szupergyors internetet és teljes wifi-lefedettséget; a fejlesztések 31 milliárd forintból valósulnak meg. Kara Ákos a program kapcsán részletezte: a fejlesztés közvetlenül 1,2 millió diákot és 126 ezer oktatót érint. Az 500 fő alatti iskolákban legalább 100 Mbit/s, az 500 fő feletti iskolákban legalább 1 gigabites sávszélesség lesz elérhető. Ezen túlmenően a program keretében az állami iskolák valamennyi tantermében és iskolai közösségi tereiben wifihálózat épül ki. A megújult, korszerű rendszer fenntartására, valamint a kiberbiztonságra éves szinten a korábbi összeg nyolcszorosát, mintegy 10,5 milliárd forintot fordítanak. Az egyházi fenntartású iskolák esetében két ütemben történik a fejlesztés, amelynek első ütemében 2019 végéig Budapesten és Pest megyében 148 iskola kap wifi- hozzáférést.

2 Soltész Attila Szokatlan időpontban köszönthette idén az informatikai szakma képviselőit az Infotér Egyesület elnöke, hiszen a korábbi évektől eltérően már október közepén megrendezték nagy éves konferenciájukat Balatonfüreden. De emellett is tartogatott bőven meglepetéseket az érdeklődőknek Soltész Attila és csapata, így például bővült a nulladik nap programja: az e-health témakör mellett már az építőipar digitalizációja is terítékre került; a hálózatfejlesztések felfutását pedig jól érzékeltette, hogy a korábbiakhoz képest jóval nagyobb helyre került a KIFÜ színpad, ahol ezt a témát járták körül. Soltész Attila vezetésével idén már 8. alkalommal rendezték meg az Infotér Konferenciát, amely ismét összehozta az informatikai szektorban érintett piaci és kormányzati szereplőket, így bőven nyílt lehetőség a tájékozódás mellett a networkingre is. Persze az Egységes Elektronikus Szolgáltatási Tér indulásával kapcsolatos információk, a hatalmas hálózatfejlesztések aktuális helyzetéről szóló beszámolók, a DJP 2.0 részletei, a közigazgatás digitális átalakítása, az okos városok, a pénzügyi szektort átformáló megoldások vagy a blokklánc technológia újdonságai miatt is megérte ellátogatni Soltész Attiláék eseményére.

3 Éry Gábor Óriási üzleti potenciált lát az 5G-ben és arra számít az Ericsson Magyarország vezérigazgatója, hogy 2026-ig 582 milliárd dollár piaci lehetőséget teremtsen majd az új technológia. Mindezt a Magyar Telekommal közös, 5G-s demonstráció alkalmával osztotta meg a sajtóval. Október 19-én ugyanis különleges pillanatnak lehettek tanúi a társaság budapesti kutató-fejlesztő központjában tartott eseményre meghívottak, hiszen az első magyarországi 5G kapcsolat létrejöttét tekinthették meg a hálózati megoldásszállító és a Magyar Telekom jóvoltából. Éry Gábor közreműködésével a cég mérnökei az Ericsson éves innovációs napján mutatták be azt a legújabb mobilrádiós fejlesztést, amely megfelel a 3GPP előzetes 5G New Radióra (NR) vonatkozó

szabványának. A bemutató 15 GHz-es frekvenciasávban zajlott és 800 MHz-es spektrumot használt. A New Radio integrált rádiótechnikája olyan letöltési sebességet tesz lehetővé, amely 20-szor gyorsabb, mint a jelenlegi technológiák. Ezenkívül az NR szabvány nyalábolásra is képes, így igen nagy sebességen tud pont-pont adattovábbítást végezni. Az első magyarországi 5G-s kapcsolat 22 Gbit/s-os letöltési sebességet ért el, és "igazi mérföldkőnek számít" a vezérigazgató szerint.

4 Carra Anita Stílusosan, a márkához illő tűzpiros ruhában jelent meg a Vodafone Magyarország lakossági üzletágért felelős vezérigazgatója a cég új arculatának bemutatóján, ami egyben az első alkalom volt, hogy új szerepkörében találkozhatott a sajtó képviselőivel. Sokan persze ismerősként köszönthették, hiszen a UPC-től az év elején igazolt át a mobilszolgáltatóhoz. Az új topvezető szerepeltetése egyébként tökéletesen illett a témához, hiszen az új márkastratégiáról volt szó, amelynek apropóján személyes élményekkel és egy kutatás adataival is érzékeltette, hogyan alakítja át a mindennapokat a digitalizáció, illetve részletesebben is bemutatta magát a stratégiát. Azt majd a jövő dönti el, mennyire működik az új szlogen és a megközelítés a márkának - az új terv egyébként éppen arra épül, hogy a jövő izgalmas, és fedezzük fel együtt a lehetőségeket -, az viszont biztos, hogy komoly erőforrásokat fordítanak rá. Carra Anita ugyanis azt is elárulta, hogy a bevezető reklámkampány egyszerre 36 országban indult el, és a hazai fogyasztók is gyakran találkozhatnak az új szlogennel a tévében és az interneten.

Sipka Júlia

Megrendüléssel értesültünk róla, hogy október 14-én elhunyt Sipka Júlia. Különösen fájó a veszteség akkor, ha egy élete végéig tevékeny, segítőkész és életvidám szakember távozik ideje korán az informatikai szektorból. Sipka Júlia a Budapesti Rádiótechnikai Gyárban kezdte pályafutását, majd 1976-1990 között a Számítástechnikai Koordinációs Intézet (SZKI) munkatársa volt, a SciL leányvállalat egyik vezetője. 1990-től az IQSOFT kereskedelmi igazgatója, mindeközben 1997-től 2003-ig az Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (NJSZT) alelnöke. 2003-2006 között az Informatikai és Hírközlési Minisztérium fennhatósága alatt működő HTEC programban dolgozott. Közgazdász, egyetemi doktor, a hazai szoftverkereskedelem meghatározó személyisége és lelkes, aktív résztvevője volt mind a szakmai, mind az értékmegőrző tevékenységekkel foglalkozó civil közéletnek. Igazi közösségi ember. Sipka Júlia 67 évesen ment el, utolsó útjára október 25-én kísérték szerettei és tisztelői.

[Eredeti](#)

(IT-Business, 2017. november 09., csütörtök, 6+7. oldal)

Nívó

Mostanában egyre többen kapnak e-mailben szívhez szóló szép üzenetet arról, hogy nem fizették be a telefonszámlájukat. Vigyázat, ez csalás legtöbbször. De sajnos van más is. Arról is beszélünk, előljáróban csak annyit, hogy ne dőljenek be annak, hogy ingyen jegyet nyertek egy fapadosnál, mert hogy ez is csak egy csalás. Aztán, mi minősül parkolásnak? Az, hogyha beállok és elhagyom az autót, vagy ha beállok és a kocsiban maradok, de nem fizetek? Ezt is végig fogjuk beszélni, mert ugyanis nem mindegy, az utóbbi esetben a tapasztalatunk az, hogy nem büntetnek, mert lehet, hogy nem büntethetnek a parkolóőrök. Aztán, tudják, hogy csak akkor fog fizetni kár esetén a biztosító, hogyha Magyarországon kötik meg az utas-, illetve poggyászbiztosításukat? Sok kérdés felmerül ezzel kapcsolatban, lehet-e, elfogadható-e egy ilyen feltétel a mai interaktív világban, egy Európai Unióban, ahol elvileg átjárható minden. Végig fogjuk beszélni. És még egy parkolási témát ajánlok a figyelmükbe, ha szabálytalanul parkolok, akkor objektív felelősség alapján fizetni vagyok köteles, vagy ez esetben nincs objektív felelősség? Ezt én kérdezem és erre meg is kapjuk a választ,

mondjuk nem vagyok köteles a rokonomra terhelően nyilatkozni egy ilyen esetben. Hogy hogy kell ilyenkor eljárni ezt is végig fogjuk beszélni. Vendégeim a stúdióban dr. Kecskés András parkolási szakértő és Siklósi Máté általános fogyasztóvédelmi szakértő. Címkék: kamu telefonszámla, csalás, gyanakvás, parkolás, SMS, rossz körzet, jogos büntetés, túlfizetés.

[Eredeti](#)

(KlubRádió, 2017. november 09., csütörtök - 14 óra - hossza: 55 perc)

Kosár magazin - 4. rész

Rossz levegő: Vizesedik a mennyezet, hullik a vakolat, terjeszkedik a penész. A víz a szomszéd erkélyéről szivárog a lakásba. A közgyűlés megszavazta a felújítást, a közös képviselő azonban nem intézkedik - állítják a lakók. Fogyasztóvédelmi magazinunkban megmutatjuk, hogyan harcol egy pár a közös képviselővel. Címkék: Budapest, társasház, beázás, Szathmáry József, Hajmáskér, közös képviselő, Vasas Pálné, Dózsa Lakásfenntartó Szövetkezet, Varga Istvánné

[Eredeti](#)

(MTV, 2017. november 09., csütörtök - 11 óra - hossza: 5 perc)

Tour-operátorok és viszonteladók a célkeresztben

(2017/10)

Több ponton szigorítaná az utazási irodák szabályozását a kormányhivatal

A vagyoni biztosítéktól a nyilvántartásokon át a befizetett összegek kezeléséig számos konkrét ponton módosítaná az utazási vállalkozók szabályozását a terület ellenőrzését végző kormányhivatal kereskedelmi hatóságként eljáró szervezeti egysége. A MUISZ legutóbbi vacsoráján Békési Tamás osztályvezető mutatta be a javaslatokat, amelyek révén álláspontja szerint elkerülhető lenne a Green Holidays csődjéhez hasonló botrány.

Nagy érdeklődés kísérte a rendezvényen Békési Tamás előadását a Green Holidaysügy tapasztalatairól. Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfém-hitelesítési Főosztályának Idegenforgalmi és Közraktározás-Felügyeleti Osztályának vezetője néhány konkrét javaslatot is megosztott a hallgatósággal a szabályozás módosítására vonatkozóan.

Erdei Bálint bevezetőjében emlékeztetett arra, hogy a Green Holidays csődje "meghatározta a nyarunkat". A MUISZ már tavaly decemberben megkongatta a vészharangot, mert aggályosnak tartotta az indulhatunk.hu értékesítési gyakorlatát. Az akkor még az MKEH főosztályaként működő szervezet a bejelentésre azt válaszolta, hogy hatáskör hiányában nem tudnak eljárni, és továbbítják az ügyet más ellenőrző szerveknek. Erdei szerint a hasonló esetek elkerülésére az lehet a megoldás, hogy a felügyeleti szerv rendelkezzen olyan jogkörökkel, hogy azonnal tudjon lépni.

Békési Tamás emlékeztetett arra, hogy az új csomagtúra-jogszabály csak jövő év júliustól lép életbe, tehát még egy szezont a jelenlegi szabályozás mellett fog lezajlani. Felhívta a figyelmet, hogy a Green Holidays esetében csődről nem beszélhetünk jogi értelemben, csak arról, hogy az utazási szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tudta teljesíteni.

A Green Holidays nem volt jogutódja a Green Travelnek, a kormányhivatal azért adta meg nekik a jogosultságot, mert az iroda megfelelt a szükséges feltételeknek - mondta Békési Tamás. A fizetésképtelenség bejelentése után gyorsan elkezdődött a kárrendezés, amely jelenleg is tart. Az Uniqa Biztosító átláthatóan próbálja meg felhasználni a vagyoni biztosíték 500 millió forintos összegét. Több médiumban elhangzott, hogy a befizetett pénzek körülbelül 50%-át kaphatják vissza a károsultak. Békési Tamás szerint aki valóban utazási csomagra fizetett be, az várhatóan a teljes összeget vissza fogja kapni a törvény által szabott egyéves határidő végéig. Aki viszont az indulhatunk.hu csoport különértékesítése keretében fizetett be egy útra, az nem számíthat kártérítésre, mivel nem utazási csomagot vásárolt. Két külön cég nyújtott két külön szolgáltatást, az egyik csak repülőjegyet, a másik szállásutalványt adott el. Így ráadásul áfamentes volt az értékesítés. Az utalvány nem szolgáltatás, hanem pénzhelyettesítő eszköz. Ezért ez az értékesített termék nem is minősülhet turisztikai szolgáltatásnak - emelte ki Békési Tamás. Ugyanakkor az MKEH jelezte a hatáskörrel rendelkező szervezeteknek (GVH, fogyasztóvédelem), hogy a Black Friday akció megtévesztő jellegű és alkalmas a piaci verseny torzítására! Az utalvány ugyanis csupán egyetlen szállodában, egyetlen időpontban volt beváltható. A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóság év végén megszűnt, ezért másodszor már csak a GVH-t keresték meg.

"Nehezen volt követhető, hová került az utasok pénze. Érvényes szerződések hiányában nem is állapítható meg, hogy a Greencsoport bármelyik tagjának köze lenne a konstrukcióhoz" - emelte ki Békési Tamás.

Az is kiderült, hogy más esetekben az indulhatunk.hu-n megrendelt utazások ellenértékét az iroda nem adta tovább az utazásszervezőknek. Ezért az utazásközvetítőkre vonatkozó szabályozás szigorítását javasolják. "Kockázatként kezeljük, hogy semmilyen szabályozás nem köti a viszonteladókat! Ha nem utalják el a befizetést, a tour-operátornak akkor is el kell utaztatnia az utast." Megjegyezte, hogy alapvetően kellemes helyzetben van a közvetítő, mivel a jelenlegi jogszabályi keretben nem társul különösebb szankciórendszer a közvetítői tevékenységhez.

A Green Holidays-ügy tanulságait figyelembe véve több konkrét javaslatot is felvázolt az osztályvezető. Hangsúlyozta, hogy ezek csupán javaslatok, mivel a jogalkotásban nem vesz részt a kormányhivatal. A vagyoni biztosíték rendszerének újragondolását javasolják. A jelenlegi rendszer szerint forgalma növekedésével párhuzamosan kell vagyoni biztosítékot emelnie a tour-operátornak, ami általában a szezon végén esedékes. Ekkorra azonban az utasok többségét már elutaztatták. A hivatal szerint ezért akkor kellene kauciót növelni, ha az előlegek összege 10%-kal meghaladja a folyó évi biztosíték alapjául szolgáló összeget, hiszen ilyenkor nő az iroda kockázata is. Azt is szeretnék elérni, hogy az utazásszervezőknek legyen azonnal elérhető, kereshető nyilvántartás-vezetési kötelezettségük, hogy ellenőrzés vagy nem várt esemény esetén azonnal tudjon információt adni a tour-operátor, hány utasa van és éppen hol. Ez plusz adminisztratív terhet jelent, de segíti a kárrendezést és ellenőrzést.

Azt is felvetik, hogy egységes tájékoztatást kellene az irodáknak átadniuk az utasnak, amelyben szerepel az utazási csomag kritériumainak leírása. A cél annak tudatosítása, hogy a megvásárolt utazásnak ki a szervezője, vonatkozik rá a vagyoni biztosíték nyújtotta fedezet, mire nyújt pontosan fedezetet. Mindezt egységes alaki és formai megjelenéssel, egységes, konkrét és lényegi tartalommal képzelik el megvalósítani.

Az utazásközvetítők számára is szigorítanának a szabályokon. Azt javasolják, hogy vagy az utazásszervezőnek fizessen be direktben az utas, vagy a közvetítő 24 órán belül legyen köteles továbbutalni a befolyt összegeket. A tour-operátor jelezze a kormányhivatalnak, ha ez nem történik meg, és a hivatal azonnal intézkedhet. Így nem halmozódhat fel nagyobb összeg, és elkerülhető a botrány, emelte ki Békési Tamás. Egy másik megoldás lehet a problémára a közvetítői biztosíték. Bárhogy is változik a szabályozás, megfelelő kontroll és eszközrendszer kell - emelte ki Békési Tamás.

Szigorítást javasolnak a vagyoni biztosítékkal kapcsolatos jogsértésnél: mindenképp eltiltás legyen a büntetés, bármi legyen a jogsértés. Ugyanakkor enyhítenék a szabályozást a vagyoni biztosítékkal kapcsolatos adatszolgáltatás (május és október) késedelmes teljesítése esetén: azt javasolják, hogy ez felhívásra teljesíthető legyen, az eltiltást mellőznék. Bírságot szabnának ki, ha

két éven belül ilyen eset ismételt előfordulna.

A szakember végezetül elmondta, hogy álláspontja szerint a viszonteladóknak jár a jutalék a Green Holidays csődje által érintett utasok esetében is, azonban ha egy út például a létszámbélyeg miatt hiúsul meg, akkor nem jár a jutalék.

Szántó Zoltán

[Eredeti](#)

(Turizmus Trend, 2017. november 09., csütörtök, 15+16. oldal)

Dióhéjban a GVH 2016. évi tevékenységéről

Az Országgyűlés Gazdasági Bizottsága elfogadta a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2016. évi tevékenységéről és a versenytörvény alkalmazásával összefüggő tapasztalatairól szóló beszámolót.

A GVH 120 ügyben hozott döntést az elmúlt évben, s összesen mintegy 5,4 milliárd forint bírságot szabott ki. A lezárt ügyek csaknem felét összefonódásokkal kapcsolatos ügyek tették ki. Az elmúlt évekhez viszonyítva először fordult elő, hogy a fúziós ügyekben született határozatok száma meghaladta a fogyasztóvédelmi ügyekben hozott döntések számát. Jelentősen csökkent az egyszerűbb megítélésű fúziós ügyek ügyintézési határideje a 2016. elején megjelenő, a közigazgatási bürokráciacsökkentéssel összefüggő törvénymódosítás eredményeként. Míg 2012-ben az egyszerűsített eljárások elintézési határideje még átlagosan 36 nap volt, addig ez 2016-ra 12 napra csökkent. A GVH tavaly is prioritásként kezelte a kartellek elleni küzdelmet, illetve a sérülékeny fogyasztók védelmét, ám ezek mellett jelentős figyelmet fordított a digitális világban, egyebek mellett a közösségi médiában megjelenő folyamatokra az elmúlt évben, s törekedett az adatalapú gazdasággal összefüggő kérdések megválaszolására versenyhatósági eszközökkel. A 2015 júniusában hatályba lépett figyelmeztetés lehetőségét két esetben alkalmazta kis- és középvállalkozásokkal szemben, ezzel is elősegítve a versenyjogi megfelelést. A hivatal a korábbi évekhez hasonlóan tájékoztatókkal, útmutatókkal és közleményekkel (négy új fúziós közlemény készített elő, egy új, az iratbetekintési jog gyakorlásáról szóló tájékoztatót tett közzé), valamint a versenykultúra-fejlesztés adta lehetőségekkel (kommunikációs kampányok, kiadványok stb.) támogatta a piaci szereplők eligazodását a versenyjogi kérdésekben. 2016-ban először, hagyományteremtő céllal szervezte meg az I. Magyar Versenyjogi Fórumot a Magyar Versenyjogi Egyesülettel együttműködésben. A Versenyhivatal immár harmadszor tette közzé a verseny védelméből származó fogyasztói előnyöket számszerűsítő elemzését, e szerint a 2011-2016-os időszakban a GVH saját költségvetésének több mint a hatszorosát takarította meg a fogyasztóknak a versenykorlátozó megállapodások és erőfölényes visszaélések felderítésével, valamint a fúziókontroll révén.

[Eredeti](#)

(news4business.hu, 2017. november 09., csütörtök)

A fogyasztóvédelem is segíti a szolnoki karácsonyi vásárolók munkáját

Továbbra is csak bejelentett, engedéllyel rendelkező cégek, vállalkozók árulhatnak az utcán az ünnepek során.

A Szolnoki Sportcentrum felkérésére a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályának vezetője, dr. Lipták Gergely is részt vett azon a fórumon, ahol Rózsa József a Sportcentrum vezetője tájékoztatta a szolnoki vállalkozókat a karácsonyi utcai árusítás feltételeiről, változásairól, valamint Szolnok Város tartalmi és formai elvárásairól a karácsonyi faluval kapcsolatban. Dr. Lipták Gergely a Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője tájékoztatta a megjelent vállalkozások képviselőit, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság, mint minden évben, idén is kiemelten fogja kezelni az év végi ünnepi időszakot és a karácsonyi ellenőrzéseket. Továbbra is csak bejelentett, engedéllyel rendelkező cégek, vállalkozók árulhatnak az utcán az ünnepek során. A fogyasztóvédelem munkatársai az idei évben is elsősorban az árfeltüntetést és a tisztességes kereskedelmi gyakorlat betartását vizsgálják. Ezenkívülfokozott figyelmet fordítanak a veszélyes termékekre, hogy az ilyen termékek ne kerülhessenek sem az utcai árusokon, sem az üzleteken keresztül a vásárlókhoz. Az osztályvezető felhívta a kereskedők figyelmét arra, hogy csak megfelelő minőségű és biztos forrásból származó, jó minőségű, az emberi egészségre nem veszélyes terméket áruljanak. (JNSZMKH Szolnoki Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály) SzolnokfogyasztóvédelemJász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

[Eredeti](#)

(jnsz.hu, 2017. november 09., csütörtök)

Bedőlt az erkélyajtó, Mária fagyoskodik, de nem az IKV dolga a nyílászáró javítása

Elromlott és bedőlt az erkélyajtó Kovács Nándorné szobájába. Az IKV elhárította a bérlőjénél a balesetveszélyt, de többet állítása szerint nem tehet. Az asszony fagyoskodik.- Nem tudom, a szélvihar tette-e tönkre az erkélyajtómat, vagy elkopott a húszéves szerkezet. Mindenesetre elengedte a tartórésze, és bedőlt a szobába - mutatta az Olajbányász téri tizenegy emeletes önkormányzati bérház bérlője.

Kovács Nándorné Mária még éjjel hívta az ingatlankezelő diszpécserét, de hiába. Másnap személyesen is bement az ügyfélszolgálatra. Következő nap érkezett egy szerelő, és odacsavározta a műanyag keretet a tokhoz, hogy ki ne essen. Mária kapott egy telefont egy nyílászárós céghez, de az csak a hónap végére vállalná a javítását, ha kifizeti. Azóta a nyugdíjas asszony elmondása szerint reménytelenül küldi egyik e-mailt a másik után az IKV-nak, járt a városházán és a fogyasztóvédelemnél.

Csak a hideg szél járja át a lakását az ajtó alatt tátongó résen. Az erkélyen leengedte ugyan a redőnyt, plédet is terített a résre, az ajtót fotellel támasztotta be, mégis. - Már könnyeim sincsenek. Nagyon egyedül maradtam a problémámmal. Amúgy is beteg vagyok, ez így nem élet. Még ha nyáron történt volna, azt mondanám, várok, de hideg van, hagynak megfagyni? - panaszkolta.

A lakógyűlésen azóta megtudta, hogy a háznak van biztosítása, neki nem kell külön a lakásra. Azt számolgatta, kis nyugdíjából jó, ha a lakbért és a rezsit kifizeti, a lakás felfűtésére már nem futja. Különösen ha az ajtóreszen át elillan a meleg.

Fotel támasztja, pléd szigeteli, két csavar tartja Kovács Nándorné erkélyajtóját. Az IKV szerint az asszony dolga javíttatni. Fotó: Frank Yvette

Érdeklődtünk az IKV Zrt.-nél. Kardos Kálmán elnök-vezérigazgatótól megtudtuk, nonstop hibafeltevő szolgálatuk még a szélvihar éjjelén rögzítette a lakó panaszát. Szerelőik megállapították, hogy az erkélyajtó zárszerkezete meghibásodott. Jelezték a bérlőjüknek, hogy nem

javítható, új szükséges, a zárszerkezet belsejének törését ő okozta. A cégvezető idézte azt a városi rendeletet, ami alapján az IKV-nak nem feladata a nyílászárók javítása és cseréje, a helyreállítás a bérlőt terheli. Erről az asszonyt is tájékoztatták. Minden teljes egészében önkormányzati tulajdonú épületnek van ugyan vagyon- és felelősségbiztosítása, de ez a meghibásodás nem számít biztosítási káreseménynek.

Eredeti

(delmagyar.hu, 2017. november 09., csütörtök)

Hogyan vásároljunk biztonságosan az interneten?

Karácsony közeledtével sokan az interneten keresik a tökéletes ajándékot, ám ha meg is találják, elbizonytalanodnak az enter megnyomása előtt, vajon nem lesznek-e átverés áldozatai, esetleg nem keletkezik-e előre nem kalkulált költség, és egyáltalán megérkezik-e majd az áru. Cikkünk összefoglalja a legfontosabb tudnivalókat az internetes vásárlásról, amelyek birtokában webshopokból, online piacterekről, apróhirdetésekből is bátran beszerezhetjük a nekünk tetsző árucikkeket.

Dilemmák

Bár egyre többen és egyre többet vásárolunk interneten, Magyarországon jellemzően még mindig nem túl elterjedt szokás, hogy online költik el az emberek a pénzüket. Félnak attól, hogy becsapják őket, ellopják a személyes adataikat, vagy többet fizetnek, mint amennyit kellett volna, és ez ellen nem tehetnek semmit, hiszen egy ismeretlen cégtől vagy embertől vásárolnak, aki valószínűleg a világ másik oldalán ül egy számítógép előtt. Azonban ezek a féltelmek az utóbbi években egyre alaptalanabbak lettek, mivel az e-Bay-től kezdve a Jófogásig egyik online piactérnek sem érdeke, hogy negatív értékelések és dühös ügyfelek árasszák el őket, így számos védelmi funkciót vezettek be, hogy megóvják a vásárlóikat a rossz tapasztalatoktól.

A hazai a legegyszerűbb

A legegyszerűbb dolga az embernek akkor van, ha széles körben ismert magyar cégektől vásárol. Ilyenek például az aqua.hu, az avplanet.hu, vagy az emag.hu, csak hogy párat említsünk. Habár a legtöbb hazai oldalon nem bevett szokás a PayPal-os fizetési lehetőség biztosítása, majdnem mindegyikük kínál személyes átvételi opciót, vagy utánvétellel történő fizetést. Az interneten rengeteg vélemény érhető el a különböző webáruházakról, ha nem vagyunk biztosak a dolgunkban, sőt, egyes weboldalak külön arra szakosodtak, hogy tapasztalatokat gyűjtsenek a kevésbé ismert webshopokról, és biztonsági szempontból értékeljék azokat. Ilyen például a scamadviser.com, amely mind a hazai, mind a külföldi oldalakhoz hasznos útmutatást kínál. Nem utolsó szempont az sem, hogy idehaza 14 napon belül indoklás nélkül visszaküldhetjük az árut. (Ez a jogunk az országunk EU-tagsága miatt az Unió minden tagállamából történő rendelésre igaz.) Ráadásul probléma esetén sem maradunk egyedül, a különböző állami hivatalok, mint például a fogyasztóvédelem, mellénk állnak, és segítenek érvényesíteni a jogainkat, ha igazunk van.

Külföldről olcsóbb?

A külföldi vásárlás esetében már több mindenre érdemes figyelni. Az egyik legalapvetőbb hiba, hogy a vevő elhiszi, hogy tízezrekkel olcsóbban juthat hozzá márkás termékekhez, például szemüvegekhez vagy cipőkhöz, mint a gyártó vagy forgalmazó hivatalos boltjában. Ha az ár túl

alacsony, akkor valószínűleg átverésről van szó. Ilyenkor mutathat bármilyen szép árut a fotó, a csomagban általában egy, az eredetnél jóval gyengébb minőségű termék érkezik meg, már ha egyáltalán valaha megkapjuk azt. Ha gyanút fogunk, érdemes ellenőrizni a weblap "About" vagy "Rólunk" részlegét, hiszen az itt feltüntetett információk sokat segíthetnek a döntésben. Ha egyáltalán nincs ilyen szekció, akkor érdemes átgondolni, hogy hajlandók vagyunk-e kockázatot vállalni azzal, hogy egy ismeretlen oldalnak adjuk a pénzünket. Az ingyenes szolgáltatóknál regisztrált elérhetőség is egy rossz jel, ha egy webshop gmail-es, freemail-es, vagy hotmail-es címmel rendelkezik, akkor az legtöbbször csalásra utal. Érdemes vélemények után kutatni a neten az adott felületről, ha nincs, vagy csak elenyészően kevés van, inkább máshol szerezzük be a kívánt terméket.

Sokszor előfordul az is, hogy egy márkás, vagy jó minőségűnek tűnő tárgyat, például egy szemüveget, vagy karórát 60-80 százalékos kedvezménnyel akarnak eladni nekünk. Sejthető, hogy valami nincs rendben, hiszen ekkora veszteséget senki nem akarna elszenvedni, ha sokkal több pénzt is kérhetne érte. Ilyenkor érdemes letölteni a megvásárolni kívánt termék képét, és feltölteni azt a Google képkereső szolgáltatásába (<https://images.google.com/>), ami megmondja nekünk, hogy az interneten hol található még meg ugyanez a fotó. Általában töredékaron hozzájuthatunk a kinézett kiegészítőhöz például az eBay-en keresztül, mert a legtöbbször csak egy kínai, gyenge minőségű terméket próbálnak nekünk magasabb áron eladni.

Ha itthon nem elérhető

Amennyiben mindenképpen külföldről kell majd rendelnünk, mert az adott termék Magyarországon nem kapható, érdemes egyből az eBay, az Amazon, és az AliExpress találatait végigbongészni, hiszen ezek a legismertebb online felületek a vásárlásra, valamint nagy hangsúlyt fektetnek a vásárlók védelmére, több védelmi vonal is fel van állítva az átverések elkerüléséhez. Ezek a weboldalakon találhatóak a legjobb árak, és hatalmas a kínálat, ugyanis sok, a valóságban is létező bolt tart fenn például eBay fiókot is, amin keresztül rendelést adhatunk le nekik. Itt egyértelműen látszanak olyan számok is, mint például, hogy hány pozitív és hány negatív értékelést kapott valaki, hányszor vásároltak tőle összesen, hány százalékban volt pozitív a vásárlók véleménye egy adott termékkel kapcsolatban, és milyen könnyű felvenni a kapcsolatot az eladóval. Sokszor egy egyszerű HDMI kábel vagy LED izzósor megvásárlása után is azonnal kap a vásárló egy üzenetet, hogyha bármilyen kérdése, vagy gondja van, írjon nyugodtan az eladónak, és ő 24 órán belül megold minden problémát, bár itt talán akadályt jelenthet az angoltudás hiánya, ugyanis szinte csak ezen a nyelven történik minden kommunikáció. Ezek az oldalakon tényleg a cég van az ügyfélért, és nem fordítva.

Honnan ékezik?

Ha már kiválasztottuk a nekünk szimpatikus terméket, és az eladó értékelései is kiválóak, akkor még mindig érdemes megnézni, hogy honnan fogják feladni a csomagot. Alapvetően ez három helyről szokott megtörténni. Az Egyesült Államokból rendelt dolgokkal jár általában a legrosszabbul az ember, hiszen nem csak sokáig, akár 2-3 hétig is tarthat a kiszállítás, de rendkívül drága is a szállítás. A legkisebb rendelések kézbesítése is plusz 4-5 ezer forintjába kerül az embernek, ami könnyen eltántoríthat minket a vásárlástól, ha csupán egy 1500-2000 forintos apróságot szeretnénk venni. A második lehetőség, hogy a Távol-Keletről rendelünk. Ilyenkor a kézbesítés legtöbbször ingyenes, ez fel is van tüntetve a termék áruházi oldalán, viszont akár 3-4 hétig is eltarthat, mire a kezünkbe kapjuk. Ezt a módszert csak akkor érdemes választani, ha biztosak vagyunk benne, hogy megér ennyi időt az általunk választott áru, és kibírjuk még azt az egy hónapot a kívánt alkatrész vagy kiegészítő nélkül. A harmadik opció, ha az Európai Unió belül adunk le rendelést, ugyanis annak szállítási költsége csupán 500-2000 forint a legtöbb esetben, és akár kevesebb, mint egy hét alatt is a postaládánkba kerülhet, ha egyáltalán bele fér. A nagyobb

csomagokat személyesen szokta átadni a postás, vagy ha nem válaszol senki a csengetésre, akkor értesítőt hagy a levelesládánkban, és a küldeményt a legközelebbi postahivatalban átvehetjük.

Hogyan fizessünk?

Külföldről vásárolni elvileg úgy a legkézenfekvőbb, ha egyszerűen megadjuk a kártyánk adatait, és hagyjuk, hogy a weboldal elintézzé a tranzakciót. Azonban ez az egyik legrosszabb megoldás, amit csak választhatunk. Ha nem felel meg a termék, amit kapunk, a banki tranzakciót nem lehet visszavonni, és ha az Európai Unió kívülről rendelünk valamit, akkor a 14 napos, indoklás nélküli, vásárlástól elállás joga sem illet meg minket. Ilyenkor szinte biztos, hogy búcsút inthetünk a pénzünknek.

Ezért érdemes PayPallal fizetni, ugyanis ez a cég aktívan védi a vásárlókat, akár magyarul is írhatunk nekik levelet, ha esetleg csalás, vagy átverés áldozatai lettünk, ők pedig a megfelelő indoklás és bizonyíték ellenében visszafordítják a tranzakciót, ami egyenesen a bankszámlánkra kerül. Ezen felül innentől tudunk fizetni a bankkártyánkkal csupán egy felhasználónév és egy jelszó megadásával is, így biztosítva, hogy az olyan érzékeny információink, mint például a kártyaszám, ne jussanak illetéktelenek kezébe.

Egy PayPal számla nyitása rendkívül egyszerű, a hivatalos weboldalon keresztül (<https://www.paypal.com/>) elég csak regisztrálni a nevünkkel, címünkkel, telefonszámunkkal, majd a fiókunkhoz kötni a bankkártyánkat. Ezután meg is kell erősíteni azt, ami egy 400 forintos próbatranzakció keretében történik meg. Ennek a tranzakciónak a leírásában található kódot kell megadni a weboldalon, hogy véglegesítsük a kártya hozzáadását. A számsort a havi kivonatokon, a tranzakciós SMS-ben, és a netbankban is láthatjuk. Arra azonban érdemes figyelni, hogy a PayPal jelszavunk elég erős legyen, hiszen innentől csupán ezzel is végezhető tranzakció. Aki extra védelmet szeretne, az akár azt is megteheti, hogy nem köti össze a kártyáját a fiókjával, hanem pénzt utal a PayPal számlájára, amikor fizetni szeretne vele. Így, ha valahogy el is tulajdonítják a hozzáférésünket, akkor is csak ahhoz a kis mennyiségű pénzhez jutnak hozzá a csalók, amit a PayPalon éppen tároltunk.

Vám, áfa, kezelési költség

Felmerülhet a vásárlóban, hogy vajon mi lehet az oka, hogy ilyen olcsó minden termék külföldön? Ez azért van, mert alaphelyzetben nem terheli őket sem a magyar, rendkívül magas, 27%-os általános forgalmi adó, sem a vámteher. Ám érdemes figyelni, ugyanis, ha az általunk megvásárolt termék ára 22 euró felett van, akkor ezt nekünk is meg kell fizetnünk, már nem érvényes ránk a kedvezmény, és a vámkezelés 3000 forintos díja is bennünket terhel, 150 euró érték felett pedig ezeken felül a kereskedelmi vámtarifát is nekünk kell állni. Ha a rendelésünk fennakadt a hivatalnál, arról SMS-ben, vagy levélben kapunk tájékoztatást, és a <https://posta.hu/vam> weboldalon megtalálható, "Egyszeri import vámkezelési megbízás" nevű dokumentum kitöltésével nyilatkoznunk kell a termék nevről és valós értékéről. Ezt szkennelve, lefényképezve, vagy faxolva (!) el kell juttatni a Magyar Posta Zrt-nek, akik innentől minden mást elintéznek. Ha mindezzel kész vagyunk, nincs más dolgunk, mint várni. Legtöbbször pár napon belül csenget a postás, és a megfelelő közterhek megfizetése után ölelhetjük magunkhoz a várva várt terméket. Ha mégsem, akkor valószínűleg rosszul töltöttük ki a papírokat, és erről levélben fognak tájékoztatni minket.

Nem jött meg? Hibás?

Ha a termék nem érkezik meg a 45 napon belül (mi már 30 nap után érdeklődni szoktunk a kereskedőnél e-mail-ben), vagy a csomag kibontása után egyértelművé válik, hogy hibás az áru,

esetleg eltér az általunk rendelttől, nekünk kell lépünk. Fontos megjegyezni, hogy a Magyar Posta rendkívüli módon túl szokott terhelődni a karácsonyi időszakban, így ilyenkor érdemes egy kicsit többet várni, mert nagy valószínűséggel már belföldön van a rendelésünk, csak nincs, aki kiszállítsa. Egy bizonyos értékhatár felett a kézbesítő szokott adni egy kódot is, mellyel nyomon követhetjük a csomagunk útját a megadott kézbesítő szolgálat oldalán, ezzel meggyőződve arról, hogy nem vész el a várva várt küldeményünk.

Mint azt már korábban leírtuk, az Európai Unió területéről rendelt termék árát annak visszaküldése esetén 14 napon belül mindenféle indoklás nélkül vissza kell, hogy adják. Ha azonban egy nem megbízható oldalról rendeltünk, aminek az üzemeltetőit el sem tudjuk érni, akkor még mindig folyamodhatunk a "chargeback" opcióhoz. Ez a lehetőség minden banknál máshogy működik, de a lényege ugyanaz: egy vitatott tranzakciót vissza lehet vonni vele. Természetesen ehhez megalapozottnak kell lennie az indoklásunknak, és az elbírálás sem azonnal történik meg, hiszen az eladónak például van lehetősége fellebbezni, ezzel akár hónapokra elnyújtva a kérelmünk teljesülését.

A PayPal azonban ezt nem hagyja megtörténni, ha rajtuk ment keresztül a pénz, akkor náluk sokkal gyorsabban lehet panaszt tenni, és egy héten belül el is bírálják a dolgot, szinte mindig a vásárló javára, ha elég bizonyítékot mutatott be, például a weboldal tartalmát és a kézhez kapott terméket egymás mellett lefényképezve. Az eBay szintén rendkívül jól védi az ügyfeleit, náluk közvetlenül az eladónak lehet írni levelet, amire maximum három napon belül választ is kapunk. Ha mégsem, ezt jelezhetjük az oldalnak, és ők a PayPal példáját követve elsimítják az ügyet.

Azonban ritkán van erre szükség, hiszen kellenek a jó vélemények a kereskedőknek, így mindent megtesznek, hogy öt csillagos értékelést hagyjunk magunk mögött. Van, hogy visszatérítik a pénzünket, van, hogy küldenek egy másikat ugyanabból a termékből (már ha van türelmünk azt megvárni), de nagyritkán az is előfordul, hogy azt kérik, juttassuk vissza nekik a vásárolt tárgyat, és ők megjavítják, vagy cseredarabot adnak. Ez utóbbi a drágább készülékek esetében szokott előfordulni, habár legtöbbször a postaköltséget nekünk kell állnunk az ilyen helyzetekben.

A világ egyik legnagyobb online piactere, az eBay 30 napos pénzvisszafizetési garanciát ad mindenre, és 48 órán belüli választ ígér minden panaszra.

Hiába minden, ez a jövő

Az online vásárlás tehát nem egy veszélytelen dolog, de viszonylag könnyen megtanulható, hogy mire kell odafigyelni, ha a neten szerzünk be különböző termékeket. Mindenképpen érdemes elsajátítani ezt a tudást, mert bár Magyarországon még nem annyira elterjedt szokás, nagyon úgy tűnik, ez a jövő. Az USA-ban például már rengetegen a napi bevásárlást is online végzik el, és pár órán belül meg is kapják az aznapi vacsora hozzávalóit. A műszaki és ruházati cikkeken pedig több ezer forintot spórolhatunk, ha jó helyen keressük, amit szeretnénk.

Furfangos vásárlók

Az online vásárlásnak sok olyan velejárója is van, amit a vevők szeretnek kihasználni, habár az eladók nem feltétlenül örülnek neki. Az egyik leggyakoribb eset, amikor az ügyfél felkeres egy létező boltot, és kibontja, megnézi, esetleg ki is próbálja a kívánt terméket, hogy utána otthon 30-40%-kal olcsóbban megrendelje azt külföldről. Sokan azért is szeretnek a neten vásárolni, mert, ha meggondolják magukat, vagy kiderül, hogy a választott ajándék mégsem olyan tökéletes, mint azt eredetileg hitték, még mindig van 14 napjuk elállni a vásárlástól, mindenféle indoklás nélkül. Ezzel azonban kellemetlen helyzetbe hozzák az eladókat, hiszen például karácsony után a tömeges visszatérítések hatalmas bevételkiesést okoznak a kereskedőknek. Egyesek azt is szeretik

kihasználni, hogy a pár száz vagy pár ezer forintos apróságokat a webshopok általában nem követelik vissza, ha panasz érkezett a termékkel kapcsolatban, hiszen azt visszajuttatni egy távolkeleti eladónak sok plusz költséggel jár, így a pénzt visszaadni a legegyszerűbb megoldás. Azonban ezzel könnyű visszaélni, hiszen például nem bizonyítható, hogy a termék szállítás közben, vagy már kibontás után sérült meg.

Ha a Távols-Keletről szeretnénk valamit

A műszaki cikkeknel érdemes odafigyelni arra, hogy a megfelelő aljzattal legyenek ellátva, ugyanis innen érkezik szinte az összes elektronikai termék az egész világon, így kellemetlen meglepetést okozhat, amikor az európai csatlakozó helyett egy amerikai villásdugóval találja szemben magát az ember a csomag kibontásakor. Ha nem működik a megrendelt telefon, vagy hangszóró, általában visszaküldhetjük azt, habár ez a játszma a vásárló és az eladó között akár hónapokig is eltarthat, ezzel mindenképpen számolni kell. A ruhaneműknél szokott még komoly problémát okozni, hogy a kínai méretek jóval kisebbek az európainál, jellemzően egy M-es póló a kínai méretarányok szerint már XL-esnek számít. Azt se felejtjük el, hogy a Távols-Keletről nem azért rendel az ember, mert márkás árut szeretne: ha Gucci vagy Hugo Boss termékeket akarunk viselni, azokat nem itt érdemes keresni.

[Eredeti](#)

(formula.hu, 2017. november 09., csütörtök)

Tiltólistán az Ambrózia is

Hiába az orvosok gyakori figyelmeztetése, ma is számos hazai beteg meggyőződése, hogy a parlagfűalapú készítmények rendszeres fogyasztása jó hatással van az egészségükre

Makacsul tartja magát a tévhit Magyarországon, hogy a parlagfűből készült termékek gyógyhatással bírnak. Mint ahogy azt lapunk korábban megírta, hiába az orvosok és élelmiszerbiológusok figyelmeztetése, hogy az ilyen tabletták, teák fogyasztói súlyos toxikus mérgezéseknek vannak kitéve, mégis sok, allergiában szenvedő ember a "kutyaharapást szőrével" elv alapján rendszeresen fogyasztja ezeket a termékeket. Pedig a szakértők váltig hangsúlyozzák: a parlagfűből készített termékekkel nem árt vigyázni, annál is inkább, mert ezek olykor csak évek múlva fejtik ki káros hatásukat, súlyos egészségkárosodást okozva.

Ezért is fontos a hír, miszerint a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) azonnali hatállyal újabb illegális parlagfűkészítményeket, így az Ambrózia olajkapszulát, a Parlagfű virágescenciát és a Parlagfű teát kivonta a forgalomból, ráadásul a nem engedélyezett termékek előállítói ellen hatósági eljárást is indított. A NÉBIH által végzett hatósági ellenőrzés ugyanakkor kiterjedt a forgalomból október végén kivont "Istenek eledele" megnevezésű termékekre is. Megnyugtató a közlés, hogy az ellenőrök megállapították, a nagykereskedelmi egységek, eleget téve az utasításnak, kivonták a forgalomból ezt a terméket.

A szakemberek szerint mindenképpen érdemes szem előtt tartani, hogy a parlagfűtartalmú készítmények új élelmiszernek minősülnek, ily módon forgalombahozatal előtt, valamennyit uniós szinten engedélyeztetni kell. A szigorú uniós engedélyezési eljárás során az élelmiszerként történő felhasználás biztonságosságát kell egyértelműen bizonyítani. Ezek alapján nem lehet véletlen, hogy parlagfűre és a belőle készített termékekre Európában eddig nem adtak ki engedélyt - írja fi gyelmeztető közleményében a NÉBIH.

[Eredeti](#)

(Magyar Hírlap, 2017. november 10., péntek, 14. oldal)

Hazasegített kóbor ebek

Országossá bővül a mikrocsip-leolvasó hálózat

Budapest. A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (Nébih) és a Telenor Magyarország támogatásának köszönhetően rövidesen csaknem száz helyen nyílik lehetőség az állatok azonosítására - közölte honlapján az élelmiszerbiztonsági hivatal.

Az elmúlt évben több mint 240 elkóborolt kutya kerülhetett haza gazdájához a Vigyél Haza Alapítvány 2015-ben létrehozott ingyenes mikrocsip-leolvasó hálózatának segítségével. A kutyabarát helyeken elhelyezett, ingyenesen elérhető eszközzel könnyedén leolvashatók az állat mikrocsipjének adatai, amelyeket a programban résztvevő önkéntes állatorvosok táblagépen, a hipernet segítségével azonosítanak az erre szolgáló adatbázisban, majd felveszik a kapcsolatot gazdáikkal - ismertették. Az állatorvosok folyamatos mobilinternet-elérését a Telenor teszi lehetővé, a vállalat ezúttal újabb nyolc, mobilnet kapcsolattal ellátott táblagéppel járul hozzá munkájukhoz. Annak érdekében, hogy a rendszer a közeljövőben tovább bővíthessen, a Nébih 55 chipleolvasó készüléket ad az alapítványnak.

A Nébih kiemelte, a program új helyszíneinek listája hamarosan elérhetővé válik a Vigyél Haza Alapítvány és a Telenor közös, okostelefonra fejlesztett vigyél haza kutyakereső alkalmazásában. A felületen a kutyatulajdonosok regisztrálhatják elvesztett állatukat és értesítést küldhetnek a környéken tartózkodó felhasználóknak.

MTI

[Eredeti](#)

(Észak-Magyarország, 2017. november 10., péntek, 16. oldal)

Kosár magazin - 2. rész

Újabb illegális parlagfűkészítmény: A Nébih tovább folytatta a parlagfűkészítmények ellenőrzését. Most következő riportunkban mutatjuk, hogy miért fontos az ilyen szerek vizsgálata és miért ne szedjünk be mindenféle készítményt. Címkék: Helik Ferenc, Nébih Kiemelt Ügyek Igazgatósága, Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal, parlagfűkészítmény, parlagfű, Istenek eledele, Dr. Smajda Zsuzsanna, Honvédkórház, allergológus, parlagfű allergia, étrendkiegészítő

[Eredeti](#)

(MTV, 2017. november 09., csütörtök - 11 óra - hossza: 5 perc)

Jönnek az ajánlatok fekete péntekre - erre figyeljen

A modern korban már nem csupán a Mikulás érkezése jelzi a tél beköszöntét, hanem a kiskereskedők bombasztikus ajánlásai is a fekete péntek alkalmából. Az ellenállhatatlan csábítás azonban sokszor jégre viheti a gyanútlan vásárlót.

Évről végre lerohanják az áruházak és a kisebb boltok a vásárlókat november utolsó heteiben a fekete péntekhez kapcsolódó ajánlataikkal. (Hagyományosan ezen a napon válik nullszaldóssá a kiskereskedők január elején kezdett tevékenységének szaldója.) Az óriási árengedmények többsége tisztességes ajánlat, ám sok olyan is van közöttük, amely csak egy rút kiskacsa szép csomagolásban. A MarketWatch megosztott néhány "titkot" olvasóval arról, hogyan különböztethetik meg az utóbbiakat az előbbiektől. Jól jöhetnek a jó tanácsok az idén november 24-ére eső fekete péntek előtt.

A varázsszó: korlátozott számban

A fekete péntek legnagyobb ajánlatai igazi bombaüzleteket kínálnak. Ezek találhatóak a tájékoztató kiadványok címlapjain. Jellemzőjük, hogy az ajánlat nagyon rövid időre, például a fekete péntek napjára vonatkozik. Az ilyen termékek nem gagyik és áruk elképesztően jó. Hol van a trükk? - teheti fel a kérdést a gyanakvó vásárló.

Természetesen az apró betűs részben, amely arról tájékoztatja az érdeklődőt, hogy a termék "korlátozott mennyiségben" elérhető. Az amerikai hírportál hoz egy példát, egy tavalyi hirdetést, amely egy kiváló mosógépet 51 százalékos diszkonttal kínált - korlátozott mennyiségben. Az újságírók utánajártak, mit jelent ez: minden egyes boltban négy, azaz 4 darab volt belőle. Az illetet csak az tudja megszerezni, aki elsőként ront be az üzletbe a nagy napon vagy - ha lehet - az interneten lefoglalja a terméket.

Trükkös árleszállítás

További régi trükkje a kiskereskedőknek az eredeti és a leszállított áruk manipulálása. Magyarán igyekeznek az adott termék lehető legmagasabb ára mellett feltüntetni a diszkontárat, hogy az árleszállítás minél nagyobbnak tűnjön. Erre is találtak példát a MarketWatch szakírói. Egy bizonyos fajta létra 2015-ben a fekete pénteken 115 dollárba került, majd 2016-ban már csak 100 dollárba.

Két éve egy 210 dolláros korábbi árat tüntettek fel a kedvezmény mellett, míg egy éve már 358 dollárt. Így sikerült feltornászni az árengedmény százalékos arányát. A szerkesztők ezért azt ajánlják a vevőknek, hogy ne foglalkozzanak sokat ezzel a százalékkal. Inkább hasonlítsák össze a termék árát a különböző áruházakban, amit a karosszékekben is megtehetnek, ha az interneten végzik el ezt a kutakodást.

Még egy varázsszó: csak bizonyos ideig

Ha ezeket a trükköket kivédi a vásárló, akkor még mindig vár rá egy csapda. Az árleszállítás időbeli korlátozása, ami az USA-ban akár azt is jelentheti, hogy bizonyos napon adott óráig van érvényben valamilyen kedvezmény. Ez azt jelentheti, hogy a nagy lehetőség csak néhány óráig áll nyitva az érdeklődő előtt. Az ezzel kapcsolatos tájékoztatás általában hol máshol lehetne, mint a hirdetés apró betűs részében.

(napi.hu 2017. november 10., péntek)

Óriási trükköt eszelt ki a Magyar Posta

Ha nem lehet sok csomagot feladni, nem lesz, ami késsen.

Csomagfeladási limitet vezet be a Magyar Posta november 15-től – idézi a Zoom az állami vállalat honlapján található tájékoztatást. Ennek értelmében a nem szerződéses ügyfelek naponta legfeljebb 5 darab MPL Üzleti csomagot és 5 darab MPL Netsomagot adhatnak fel.

Azt is írták, hogy „az intézkedésre azért van szükség, hogy a Magyar Posta az év végi élénk küldeményforgalomban is az eddig megszokott, magas színvonalú szolgáltatást tudja nyújtani

ügyfeleinek”.

A Zoom felidézi, hogy október 24-én még azt nyilatkozták az MTI-nek, hogy felkészültek a karácsony előtti nagyobb csomagforgalomra. A Postások Független Érdekvédelmi Szövetsége azonban tavalyhoz hasonlóan idén is későn kézbesített csomagokkal és csúszásokkal számol, mert nem sikerült a dolgozók létszámát megfelelő szintre növelni.

(24.hu 2017. november 10., péntek)

Pompás hír a magyar netezőknek: a magyar 4G a negyedik leggyorsabb a világon

Korábban a budapesti mobilnetről derült ki, hogy az összes európai nagyvárosnál jobban hasít. Magyarországon működnek a világ 4. leggyorsabb 4G mobilhálózatai, és az elérhetőség alapján is a globális top 10 között szerepelnek – derült ki az [OpenSignal](#) 77 országot vizsgáló legfrissebb jelentéséből.

A mobilszolgáltatóktól független OpenSignal ingyen letölthető alkalmazásával végzett felhasználói mérések alapján Magyarországon a 4G szolgáltatásokat használók átlagosan másodpercenként 42,00 megabit (Mbps) letöltési sebességgel érhetik el az internetet. Ez csaknem 1,5 megabites javulás a tavaly novemberben mért 40,61 Mbps sebességhez, és némi visszaesés a júniusban mért 42,61 Mbps sebességhez képest.

A magyar 4G hálózatoknál világszerte csupán Szingapúrban (46,64 Mbps), Dél-Koreában (45,85 Mbps) és Norvégiában (42,03 Mbps) gyorsabb a negyedik generációs mobilinternet. Az előző, júniusi jelentésben még a 3. helyen szerepelt Magyarország, most Norvégia előzte meg minimális különbséggel.

Jelentősen emelkedett a 4G-s szolgáltatások elérhetősége Magyarországon: a mobilhálózatra kapcsolódó eszközök idejük 86,44 százalékában férnek hozzá a szolgáltatáshoz, ezzel a 6. helyen áll a globális listán közvetlenül az Egyesült Államok után. Az első négy helyen Dél-Korea, Japán, Norvégia és Hongkong áll. Tavaly novemberben még 79,77 százalékkal a 12. helyet érte el Magyarország, az idén júniusban pedig az elérhetőség alapján csak a 9. helyen állt Magyarország 83,59 százalékos hozzáféréssel.

(HVG 2017. november 10., péntek)

Itt az Aldi legújabb dobása: jönnek a diszkont benzinkutak Magyarországon

Diszkont automata üzemanyag-töltő állomások nyílnak Magyarországon. Az új benzinkutakon MSZ EN 590 és MSZ EN 228 normának megfelelő üzemanyagot tankolhatnak majd a vásárlók.

Diszkont automata üzemanyag-töltő állomásokat nyit több magyarországi áruházának parkolójában az Aldi, ahol a vásárlók MSZ EN 590 és MSZ EN 228 normának megfelelő üzemanyagot tankolhatnak.

A tervek szerint az üzemanyag-töltő állomások az év utolsó negyedévében épülnek meg. A kutakat az OMV-vel partnerségben nyitja az áruházlánc.

Az automata benzinkutak az áruházak parkolóiban nyílnak meg. A kutaknál legfeljebb 3,5 tonna megengedett ösztömögű gépjárműveket lehet majd feltankolni, illetve kizárólag üzemanyagot lehet vásárolni - tehát például autoápolási termékeket nem. Egyaránt lehet majd fizetni bank- és hitelkártyával, illetve készpénzzel is.

A benzinkutak 0-24 órában elérhetőek lesznek. A kínálatban kétféle üzemanyag szerepel, MSZ EN

590 szabvány szerinti gázolaj és MSZ EN 228 szabvány szerinti 95-ös oktánszámú benzin. Az első három benzinkút a szigetszentmiklósi, a budaörsi és a soproni üzletek parkolójában nyílik majd meg.

(Pénzcentrum 2017. november 10., péntek)

Az Y-generációra hajt az e-kereskedelem

A ShopAlike nemzetközi csapata idén nyáron sem lustálkodott. Felkeresete 13 európai ország 100 partnerüzletét egy külön, számukra kidolgozott, felméréssel. A kérdőív lényege az e-kereskedelem trendjeinek illetve kulcsfontosságú mozgatóinak elemzése volt.

Az Y Generáció, mint fontos tényező

A digitális világ megváltoztatta a vásárlási szokásokat. Mindez legnagyobb hatással az ilyen újításokra leginkább nyitott fiatalokra van. Az Y generáció tagjai a média által szocializálódnak, amit alakítanak is. A fiatalok 47 százaléka hozza vásárlási döntéseit a közösségi média véleményének alapján. Hasonlításképpen: ez a többi generáció 19 százaléka. A felmérésünkben résztvevő partnerüzletek is egyre jobban törekednek arra, hogy diverzifikált marketing stratégiával megszólítsák a fiatal generációt.

Az ausztriai téli üdülés az életöröm igazán különleges formája. Ötletekkel, ajánlatokkal segítünk a tervezésben.

Többségük a megnövelt közösségi médiában való részvétellel szeretnék megközelíteni az adott csoportot. Fontos viszont szem előtt tartani azok megújult szokásait. Egyre több fiatal hagyja el a Facebook-ot, más közösségi média javára, mint például Instagram vagy Snapchat. Az Y generáció 19 százalékkal nagyobb valószínűséggel használja az Instagram-ot, és 14 százalékkal a Tumblr-t, mint más korcsoportok.

Bőven tud még nőni a magyar online kereskedelem

A válaszadók túlnyomó többsége optimista a jövőre nézve és elégedett az e-kereskedelem jelenlegi állásával. Van is miért pozitívnak lenni, hisz Magyarországon a kiskereskedelmi forgalom (és különösen az online kiskereskedelem) első félévben tapasztalt növekedése alapján 2017 végén valóban jóval nagyobb lesz a forgalom, mint 2016-ban. A teljes magyar kiskereskedelem 3,9 százalékkal nőtt, valamivel lassabban, mint 2016-ban. Az online kiskereskedelem a GKI Digital piackutató adatai szerint viszont 20 százalékkal.

Magyarországon az online szegmens részesedése a teljes kiskereskedelemben 5-6 százalék körül van, vagyis bőven van még hova nőni. A magyarok főleg elektronikai termékeket vásárolnak interneten, de idővel az egyéb tartós fogyasztási cikkek és a napi fogyasztási cikkek online kiskereskedelme is el fogja érni azok szintjét.

A jövő a nagy, széles termékpalettával rendelkező webshopoké, vagyis a piac koncentrálni fog. A vásárlók szeretik, ha minél több dolgot találnak meg egy helyen, és szeretnek megszokott, bejáratott helyen vásárolni online is, nem csak offline. A kisebb webshopok akkor fognak tudni megmaradni a piacon, ha olyan szűk vásárlói réteget céloznak, amik kimaradnak a nagy boltok szórásából, esetleg nagyon alacsony árakkal szállnak versenybe.

(TőzsdeFórum 2017. november 10., péntek)

Szülinapját ünnepli a Szupermenta

A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) szemléletformáló programjaként már három éve jelentkezik különböző termékcsoportok teszteredményével a Szupermenta.

A NÉBIH 2014 novemberében a vásárlói tudatosság növelése érdekében indította el szemléletformáló kampányát, a Szupermentát. A program célja, hogy a minőség kérdéskörére fókuszálva terméktesztek formájában segítsen a vásárlóknak az élelmiszerek, élelmiszerláncokhoz kapcsolódó termékek tudatos kiválasztásában.

Az eddigi 36 hónap alatt 40 termékkör teljes körű vizsgálatát végezték el a hivatal szakemberei. A minőségi, biztonsági és vásárlói kedveltségi szempontból egyaránt körbejárt termékkörök között helyet kaptak feldolgozott élelmiszerek, alkoholos italok, zöldség-gyümölcsök, fűszernövények, fűmagok és állatgyógyászati készítmények is.

1029 terméken mintegy 20 ezer laboratóriumi mérést végeztek – Fotó: Shutterstock

A Szupermenta tesztek egyediségét az a komplex vizsgálati rendszer adja, ami magában foglalja a NÉBIH laboratóriumaiban végzett méréseket és a termékek hatósági ellenőrzését is. A vizsgálatsorozat eredményei bárki számára megismerhetők a program hivatalos felületén, a [Szupermenta honlapon](#).

A termékteszt program azonban nem csupán a vásárlóknak, hanem az előállítóknak, forgalmazóknak is szól. A Szupermenta terméktesztjén elért helyezések ugyanis bizonyíték a vásárlóknak és presztízs a gyártóknak, forgalmazóknak. Éppen ezért volt fontos mérföldkő volt a program során a Szupermenta embléma bevezetése, amelynek használatát 2015 novembere óta kérhetik a vizsgált termékcsoporthoz dobogós helyezettei. 2017 novemberéig 18 alkalommal éltek a gyártók, forgalmazók ezzel a lehetőséggel, így egy évig használhatják a Szupermenta emblémát a termékek csomagolásán vagy reklámfelületeiken.

(Agroinform 2017. november 10., péntek)

Nem rendelt még ajándékot? Már elkésett!

A tavalyi káosz után a webkereskedők, a futárcégek és a Magyar Posta is készülnek rá, hogy elég kapacitásuk legyen lebonyolítani a várakozások alapján idén újra rekordot döntő online rendelések jelentette forgalmat. Ennek ellenére csúszásokra idén is lehet számítani: a külföldi rendelések novemberben már kockázatosak lehetnek. Ráadásul úgy tűnik, hogy ez az utolsó karácsonyi szezon, amikor még ingyen szállítanak a webshopok.

Bár a csomagküldési piac szereplői - a webkereskedők, a logisztikai cégek és a Posta - tanultak a tavaly novemberben kezdődő, majd karácsony előtt tetőző káoszból, úgy tűnik, hogy idén ennek ellenére sem lehet majd arra számítani, hogy az összes rendelést zökkenőmentesen fogják házhoz szállítani.

Ennek lényegében három fő oka van: az egyik, hogy az e-kereskedelem bőven a teljes kiskereskedelem teljes növekedése felett bővül az utóbbi években, ez jól látszik az ábrán is.

Adott tehát a növekvő kereslet, amit egyébként rendre alul is becsülnek év közben, és ehhez jön hozzá, hogy a kiskereskedelemben az év utolsó pár hónapjában koncentrálódik ez az évek óta növekvő kereslet. A harmadik ok pedig az, hogy miközben a forgalom egyre nő, az ezt kiszolgálni képes rendelkezésre álló munkaerő egyre nagyobb mértékben hiányzik az országból.

Tavaly éves átlagban rekordszinten nőtt az e-kereskedelem, és Kis Gergely, az e-kereskedelem trendjeit is kutató eNet partnere ráadásul azt is elárulta az Indexnek, hogy a kereskedők arra számítanak, hogy idén újabb rekord születhet.

A piacot szintén követő GKI Digital becslései alapján összesen 18-19 százalékkal nagyobb lehet idén az elektronikus kereskedelem forgalma, mint tavaly, miközben a teljes kiskereskedelem csak pár százalékkal nő. Ráadásul ez a forgalom egyáltalán nem oszlik meg egyenletesen az év egészében. Az emberek nagyjából október végétől kezdve kezdenek el költeni, a november végi Black Friday megdobja a forgalmat, ami innentől kezdve csúcson marad karácsonyig. Az eNet becslései szerint novembertől december 15-ig a teljes forgalom 23-24 százaléka szokott realizálódni, de vannak olyan termékkategóriák is, amikben akár a forgalom 50-70 százaléka is ebben az időszakban

bonyolódik. Ilyennek számít például a könyv, a játék, a ruha, és a szórakoztatóelektronikai termékek is.

Madar Norbert, a GKI Digital üzletvezetője szerint a csúszásokat jelentős mértékben az okozza, hogy amíg korábban az év utolsó három hónapja volt forgalmasabb időszak, ebből a három hónapból mostanra inkább már egy hónap lett, mivel sokan megvárják a Black Friday-t a nagyobb értékű költsékekkel.

Kis híján hazavágta a karácsonyt a csomagküldők bénázása

Magyarországra hirtelen bekopogtatott a 21. század, de ez elsőre kicsit sok volt logisztikailag. Tovább

Tavaly karácsony előtt a Postánál elég látványos fennakadásokat okozott a decemberi vásárlási örület és a munkaerőhiány kombinációja, de a futárcégek és a webkereskedők is szenvedtek a nem várt nagyságú forgalomtól. A Posta már idén októberben jelezte, hogy megnövelt logisztikai kapacitással, létszámbővítéssel, szükség esetén rendkívüli kézbesítési napok bevezetésével, 12 nagyvárosban ünnepi csomagponti kézbesítéssel, a 10 legnagyobb forgalmú csomagautomatánál pedig rekeszbővítéssel készül a kiemelt időszakra.

Karácsonyi csomagkáosz fenyeget a Postánál

Sokasodnak a panaszok a kézbesítési csúszások miatt, a postások szerint az országos központban hegyekben állnak a csomagok, de a cég állítja, urai a helyzetnek. Tovább

Illetve hogy a terhelést csökkentsék, arra kérik az ügyfeleket, hogy ne adjanak fel olyan sok csomagot, limitet vezetnek be. November 15-től ismeretlen ideig egy mezei ügyfél naponta legfeljebb 5 darab MPL Üzleti csomagot és 5 darab MPL Netcsomagot adhat fel, többet semmiképp sem.

A nagy készülődés ellenére azt viszont elismerték, hogy 500 embert bármikor fel tudnának venni (mintegy 400 nyitott pozíció van logisztikai területen, és további 100 kézbesítő, ügyfélszolgálatos hiányzik, a legtöbb embert a központi régióban és Nyugat-Magyarországon tudnák felvenni). Kis szerint a Posta ennyi idő alatt teljesen biztosan nem tudott felkészülni a karácsonyi rohamra, ugyanis a piac adottságai miatt valójában nem is lehet felkészülni.

Idén már jobban odafigyelnek

Amikor valamit rendelünk az interneten, a webáruháztól és logisztikai cégtől egyaránt függ, hogy milyen minőségű lesz a csomagszállítási szolgáltatás, tehát hogy azt kapjuk-e, amit rendeltünk, és akkora-e, amikorra rendeltük. Az e-kereskedők hetekre, hónapokra előre leadnak a logisztikai cégeknek egy becslést, hogy körülbelül mennyi csomagot kell majd kiszállítaniuk. A logisztikai cégek ezeket az előzetes kalkulációkat felhasználva tervezik a kapacitásaikat, ezért ha valamelyik e-kereskedő a tervezettél több csomagot akar feladni, akkor szélsőséges esetben akár az egész piacra kiható, nagy csúszásokat válthat ki.

Külföldről érkezett küldeményeket szortíroznak a Magyar Posta Zrt. Nemzetközi Posta Kicserélő Központjában Budapesten 2017. október 24-én.

A cégek idén ezért már jobban oda fognak figyelni, hogy az ilyen helyzeteket elkerüljék, de azért biztos, hogy elő fognak fordulni kisebb csúszások. „Egy átlagos futár napi szinten 50-70, egy jobb pedig akár 80-100 címet is tud kezelni Budapesten.

Ha egy webáruház akár csak 100 csomaggal többet adna le az előre betervezettnél, akkor a logisztikai cég oldaláról ennek kezelése akár plusz egy ember beállítását is jelentheti

- mondta Madar azt érzékeltetve, hogy mekkora gondot tud okozni, ha nem pontosan terveznek a cégek.

A kereskedő cégek a tavalyi káoszból azt is megtanulták, hogy érdemes egyszerre több futárcéggel is leszerződni, ugyanis az ilyen esetekben elkerülhető a csúszás, ha az egyik partnercégnél valami fennakadás lenne. Tavaly már csak decemberben merült fel egy csomó kereskedőnél, hogy plusz futárkapacitásokra lenne szükségük, de ekkor már elkéstek a szerződéskötéssel: idén ezért a cégek nagy többsége már a nyáron leszerződött a logisztikai partnereivel.

A csomagszállítás piacán már a munkaerőhiány gyakorlatilag minden szinten megjelent: a webáruházak raktáraiban épp úgy hiány van emberből, mint az ügyfélszolgálatoknál, miközben maguk a logisztikai cégek is futárhiányban szenvednek.

Kösz, munkaerőhiány, vége az ingyen kiszállításnak

Az év végi időszakban tehát az a probléma, hogy a logisztikai piac képtelen ilyen szintű kiugrást kezelni a keresletben. Raktárost és csomagolót még fel lehet venni a zsúfoltabb időszakra, de annyi autót és sofőrt már nem lehet egész évben alkalmazni, amennyire ebben az időszakban szükség lenne. Az e-kereskedelem növekedésének következménye az is, hogy egyre több nagy piaci szereplő elkezdett saját logisztikai kapacitásokat kiépíteni – erre példaként Kis az Auchant, a Tesco-t és a Groby-t említette.

Az átfogó munkaerőhiány és a növekvő kereslet miatt egy ideje már várható volt, hogy a logisztikai cégek árat fognak emelni, és bár a piacon úgy látják, hogy ezt egyelőre a fogyasztók nem fogják érzékelni, az áremelések elkezdődtek. Az emelést a kereskedők egyelőre nem hárítják át a fogyasztókra a saját szolgáltatásaik drágításán keresztül, de Madar szerint mostantól kezdve már csak az akciós időszakok keretében jöhet vissza ez a piaci gyakorlat, ugyanis nagyjából idén tavasszal véget ért az az időszak, amikor a házhoz szállítás szinte minden esetben ingyen volt.

Az értékhatár nélküli ingyenes szállítások során a webáruházak a 3 ezer forintos pendrive-ot és a 300 ezres TV-t is ingyen szállították ki, miközben a futárcégek súly- és méretalapon számolnak el a webáruházakkal, ami az e-kereskedőknek eléggé megnehezíti a pénzügyi tervezést.

Ha viszont csak például 10 ezer felett ingyenes a házhoz szállítás, akkor a kereskedőknek egyrészt nem keletkezik vesztesége a kisebb értékű kiszállítások ingyenességéből, másrészt a tervezés is könnyebbé válik. Madar az áremelés mértékével kapcsolatban azt mondta, arra számít, hogy januártól kezdve a vásárlóknak kínált kiszállítási díjak akár pár száz forinttal is emelkedhetnek.

Kis is megerősítette, hogy a piacon már beindultak az áremelések a futárcégek részéről, de ezen kívül azt is megemlítette, hogy az átadási pontokon keresztüli kiszállításban is volt áremelés, amire viszont azért volt szükség, mert eddig ez a szolgáltatás bőven alul volt árazva, tehát a cégek a működési költségeik alatti áráért vállalták ezt a szolgáltatást.

Bengyel Ádám, a főprofilként automatás csomagküldéssel foglalkozó Foxpost alapítója szerint sem fenntartható már sokáig a webkereskedőknél az ingyen kiszállítás, illetve azt is elmondta, hogy arra számítanak, hogy a cégek hamarosan az utánvétdíjakat is át fogják hárítani a fogyasztókra. Ez egy jelenleg nagyjából 300-500 forintos díj, amit akkor kell megfizetni, ha a fogyasztó nem a rendeléskor, csak az átvételkor fizet. Bengyel szerint

az ingyenes kiszállítás eltűnése a piacról azt fogja előidézni, hogy a futárcégek árban és minőségben kezdenek majd egymással versenyezni.

Szerinte arra lehet számítani, hogy egyre kevesebb lesz a kiszállítás, de a kosarak értéke növekszik majd, mert a fogyasztóknak ilyen esetekben éri majd inkább csak meg a kiszállítás választása. Arra a kérdésre, hogy várható-e idén káosz, azt mondta, hogy érdemes időben megrendelni az ajándékokat, mert az utolsó pillanatban rendelt árukat már csak az ünnepek után fogják megkapni a fogyasztók.

A csomagautomaták és a személyes átvétel segíthet

Az átvételi pontok és a csomagautomaták enyhíthetik valamelyest a csomagrendelési piac túlterheltségét, de csomagautomatákból egyelőre még nincs annyira sok az országban, az átvételi pontok pedig túl sok rendelés esetén szintén be tudnak telni. Magyarországon a Foxpostnak és a Postának van csomagautomatája, és Bengyel elmondása alapján a teljes forgalom 3-4 százalékát bonyolítják automatákon keresztül.

Bengyel Ádám azt mondta, a Foxpostnál például sokkal kisebb a munkaerőhiány mint a csomagszállítási piac egészében, ugyanis országos szolgáltatás képesek csupán 10 autóval nyújtani, míg más futárszolgálat 200-300-as flottával látja el. Az automatás piacon elsősorban az jelenthet problémát, ha betelnek az automaták, ezt megelőzendő bővíti a cég automata kapacitását 20 százalékkal a szezon előtt, továbbá ilyen esetekben szokták személyesen kivinni a csomagokat.

Magyarországon egyébként a Posta és a Pick Pack Pont rendelkezik a legtöbb átadóhellyel, nagyjából (3500-zal és 850-nel). A Foxpost most éppen bővíti a kapacitásait 47 helyszínen, és 5 új átadóhelyet is létrehozna, így összesen 67 átadóhelyük lesz az országban, és a gépkocsiparkjukat is 30 százalékkal bővítik. Bengyel arra számít, hogy a kiszállítás árának emelkedése után jobban meg

fogja majd érni csomagpontra kérni az árut, ezért a csomagautomatákat üzemeltető cégek forgalma nőni fog.

Nemzetközi szinten a kereskedelem bővülésének következménye, hogy megjelentek a automatizált raktárak: ilyen technológiát fejlesztett például az Amazon által nemrég megvásárolt Kiva Systems, azonban Magyarországon egyelőre még nincsenek annyira tőkeerős vállalkozások, amiknek megérné az emberi munkaerő robotokkal való felváltása a raktárakban. Hosszabb távon viszont ez is egy módja lehet majd a munkaerőhiány kezelésének.

Erre figyeljen oda

Úgy tűnik tehát, hogy a cégek felkészültek a növekvő forgalomra, de ennek ellenére azért még érdemes novemberben leadni a rendeléseket, és a kiszállítás mellett érdemes mérlegelni, hogy el tudunk-e adni a csomagért, mert sok webshopnak lehet olyan lerakata, ami útba esik.

Madar szerint viszont aki például Ázsiából akar rendelni, az jelenleg már el van késve, mert az Aliexpressnél nyáron is legalább 3 hét alatt ér ki egy termék, tehát a külföldről való rendelés most már kockázatos lehet. A belföldi rendelésnél a GKI üzletvezetője szerint arra érdemes odafigyelni, hogy a rendeléskor nézzük meg, hogy a webáruház milyen határidőt ígér. Decemberi rendelés esetén érdemes lehet munkahelyi cím helyett olyan címet megadni, ahol biztosan át tudják venni a csomagot. Ilyen lehet például a szülők címe, ahol akkor is át tudják venni a csomagot, ha már munkaszüneti napon lenne a kiszállítás időpontja.

Aki pedig nem ragaszkodik a házhoz szállításhoz, az ünnepi időszakban érdemes a rendelését inkább valamelyik csomagpont-hálózat átadóponyjára vagy csomagautomatájába kérni. Ezek a köztes kézbesítési megoldások ugyanis kevésbé telítettek és az átvételre rendelkezésre álló időintervallum is sokkal rugalmasabb.

Az árösszehasonlító oldalak esetében érdemes arra odafigyelni, hogy sok cég a beszerzési ár alatt teszi fel a termékét, amire hatalmas kiszállítási díjat számít fel, így a rendelés végén már nem feltétlenül a listában legolcsóbb termékek számítanak a legolcsóbbnak az ilyen oldalak esetében.

A webáruházak és a futárcégek között olyan szerződés van, hogy ha a nem jön össze a kiszállítás, a fogyasztó irányában a webáruház a felelős, tehát a futárcégeken felesleges megpróbálni számon kérni a felelősséget, még akkor is ha ők hibáztak. A nagyobb webáruházak egyébként általában szoktak ilyen esetben kártérítést fizetni, amit aztán behajtanak a futárcégeken.

Az elrontott kiszállításokért egyébként jogi úton is lehet kártérítésért folyamodni, de érdemes inkább időben elküldeni a rendelést, hiszen így lehet a legkönnyebben elkerülni az ilyen helyzeteket. Ha viszont még is szükség van közvetítőre, érdemes a Békéltető Testület helyi illetékes szervezetéhez fordulni.

(Index 2017. november 11., szombat)

ÉLETEKET VÉDHEK A KIKAPCSOLÁS

TUDATOS HOZZÁÁLLÁS KELL A FOGYASZTÓK RÉSZÉRŐL, A FIGYELEMFELHÍVÁSOKAT ÉRDEMES KOMOLYAN VENNI

Nincs jelen a gázvezetékek karbantartásának hiányából adódó veszélyérzet a köztudatban, pedig a földgázszolgáltatás veszélyes üzem. Biztonsági megfontolásból alakulhat úgy, hogy akár a legkényesebb időszakban, a fűtési szezonban kapcsolja ki a földgázelosztó társaság a gázt egy épületben – mondta a Magyar Időknek a Nemzeti Közművek Földgázhálózati Kft. ügyvezető igazgatója. Berze György kitért arra is, hogy a társaság már szigorított a tervdokumentációk befogadásán annak érdekében, hogy a kollégáik a tényleges feladatukat, a tervfelülvizsgálatot végezhesék a beadványok javíthatása helyett.

Számos műszaki oka lehet a lakossági gázszolgáltatás szünetelésének: kérheti a fogyasztó a felfüggesztést, például építészeti átalakítás miatt, de indokolhatja gázszivárgás gyanúja is. Ezekben

az esetekben a szerelések, javítások után általában nincs akadálya a szolgáltatás visszakapcsolásának, ám létezik egy további lehetőség, amelyben a fogyasztó vagy a képviselője gyakran nem működik együtt a szolgáltatóval a kívánt mértékben.

– Társaságunk minden évben a fűtési szezonon kívül több milliárd forint értékű hálózatrekonstrukciós felújítást hajt végre: évente 20-30 kilométernyi vezetéket újítunk fel Budapest és 18 környező település közel hatezer kilométeres hálózatában – kezdte a folyamat bemutatását Berze György, a Nemzeti Közművek (NKM) Földgázhálózati Kft. (korábbi nevén Főgáz Földgázelosztási Kft.) ügyvezető igazgatója (képünkön). – Ezen munkák során, amikor eljutunk odáig, hogy a régi vagy az ideiglenes vezetékről átállítjuk a szolgáltatást az újonnan lefektetettre, pár órára le kell kapcsolnunk a gázt. A bonyodalmak pedig akkor kezdődnek, amikor vissza szeretnénk kapcsolni a lakóházat a gázvezetékre.

Ha a társasház nem végezte el a szükséges karbantartásokat, a szolgáltató elzárhatja a gázt

Az NKM földgázelosztójának szakemberei kizárólag a fogyasztói rendszer ügynevezett tömörségi próbája után állíthatják vissza a szolgáltatást: ilyenkor azt tesztelik, hogy a beállított nyomás fennmarad-e, vagyis nem szívárog-e a vizsgálathoz használt levegő a rendszerből. Ha szívárgást tapasztalnak a szakemberek, akkor – tekintettel a földgáz veszélyes természetére – élet- és vagyónvédelmi szempontok miatt földgázszolgáltatás nélkül marad a lakóház.

– Engem is rossz érzéssel tölt el, amikor tudom, hogy hideg időben vannak olyan lakások, ahol nem kapcsolhatjuk vissza a gázt, de sajnos társaságunk nem tehet másként, jogszabályi kötelezettségünk is előírja, hogy a legfontosabb a lakók élet- és vagyónvédelme. Az említett felújítási munkálatok menetrendjét egy évre előre megtervezzük, és minden év márciusában – a jogszabályban rögzített határidőnél jóval korábban – elkezdjük az érintett felhasználók előzetes tájékoztatását.

Ez nemcsak azt az információt tartalmazza, hogy felbontják az útburkolatot a nyáron, hanem azt is, hogy a társaság tanácsolja és javasolja az ügyfelek tulajdonában és felelősségében álló ügynevezett fogyasztói rendszer felülvizsgálatát és kijavítását, hogy a közterületi vezetékrekonstruksió idejére már minden rendben legyen. De még akkor sem késő elkezdeni intézkedni, amikor az utcában megjelennek a társaság szakemberei, hiszen a munkálatok gyakran hetekig vagy hónapokig is tarthatnak. A tájékoztatást viszont gyakran közöny övezi – írta le az ügyvezető az általánosnak nevezhető helyzetet.

Berze György elmondta azt is, hogy a társasházi, fogyasztói rendszerek állapota Budapesten nem a legmagasabb színvonalú. Ugyan a tulajdonosok jogszabályi kötelezettsége a fogyasztói berendezéseket ötévente, a fogyasztói csatlakozó vezetéseket tízévente felülvizsgáltatni, erre gyakran mégsem ügyelnek az érintettek. Társasházak esetében ez elsősorban a közös képviselet dolga a tulajdonosi közösségek által adott megbízás értelmében.

– Tapasztalataink szerint nagyon sok esetben a lakók a közös képviseletek áldozatai, hiszen annak ellenére, hogy rendben fizetik a közös költséget, a fenti feladatok nincsenek elvégezve – emelte ki az ügyvezető, és hozzátette: amikor kiderül, hogy nem lehetséges visszakapcsolni a szolgáltatást, az NKM tanácsot ad a társasháznak a teendőkről, bár ez nem jogszabályban rögzített feladata. Ki kell hívni egy szakembert, aki felméri a helyzetet és javaslatot ad a hiba megszüntetésére. Esetenként szükség lehet tervezőre, és ha kész a felülvizsgált javítási terv, akkor meg kell rendelni a gázmérő(k) leszerelését, kivitelezőt kell keríteni, aki elvégzi a javításokat, átalakításokat. Végül a szolgáltatóhoz kell fordulni ismét: meg kell rendelni az ingyenes műszaki-biztonsági ellenőrzést, legvégül pedig megtörténhet a gázmérők visszaszerelése és az üzembe helyezés.

– Megértjük, hogy mennyire kellemetlen egy-egy olyan szituáció, amelyben idős emberek vagy gyerekek is érintettek. Ez azt is jelenti, hogy amikor egy ilyen társasháztól beérkezik egy új vagy módosított terv, akkor a tervfelülvizsgálatot is kiemelten kezeljük: az előírt nyolc munkanapnál is gyorsabban bíráljuk el – hangsúlyozta Berze György, és hozzátette, hogy július 1-je óta egyetlen beadott tervnél sem csúsztak ki a jogszabályban kijelölt elbírálási határidőből.

Reagálva a sajtóban megjelent panaszokra, az ügyvezető közölte: minden beérkező tervet befogad az NKM földgázelosztó társasága. Az egyenlő bánásmód elve érdekében azonban néhány új intézkedést is hozott a társaság, így például minden beadandó tervdokumentációnak meg kell felelnie bizonyos formai és tartalmi követelményeknek.

Berze György FŐGÁZ fölgázeolsztó kft

– A múltban számos nem megfelelő tervet fogadtunk be, és a saját kapacitásainkat áldoztuk be ezek kijavítására. A magas szinten képzett és megfizetett kollégáinknak azonban nem a hiánypótlás a feladata. Ezért egy ideje már nem fogadjuk el a hibás dokumentumokat: mindenkitől elvárjuk, hogy ne vegyék el másoktól a lehetőséget a szolgáltató kapacitásának lefoglalásával, azaz hogy a kollégáink a tényleges feladatukat, a tervfelülvizsgálatot végezhessék. Ez felfogható múltbéli szolgáltatói hibának is, hiszen hozzászoktattuk az ügyfeleket ahhoz, hogy mindent befogadtunk, de változtatnunk kellett ezen a gyakorlaton – indokolta a változást az ügyvezető. Berze György végezetül a fogyasztói tudatosságra hívta fel a figyelmet:

– Arra biztatnám az ügyfeleinket és a nevükben eljáró megbízottakat, hogy a saját érdekükben, életük és vagyonuk védelme érdekében rendszeresen végeztessék el a tulajdonukban lévő rendszerek felülvizsgálatát és szükség esetén javíttatását. Ha ez megtörténik, akkor nem kerülhetnek olyan helyzetbe, hogy például a fűtési időszak előtt két héttel megszűnik náluk a szolgáltatás. Az társadalmilag elfogadott, hogy a rendőr leveheti a rendszámot az autónkról, ha nincsen érvényes műszaki vizsgája, ellenben felháborodást vált ki, ha egy életveszélyes rendszer működtetését nem teszi lehetővé a földgázeosztó.

A gáz nem játék, robbanásveszélyes, ezért esetenként több száz emberi életről van szó – mégis a közfelfogásban nincs jelen a karbantartás hiányából adódó veszélyérzet. Szakembereink önkéntesen, hétvégi pluszmunkát is bevállalva dolgoznak folyamatosan a szolgáltatásból kizárt lakások visszakapcsolásán azért, hogy senki ne maradjon fűtés nélkül a téli időszakban.

(Magyar Idők 2017. november 11., szombat)

Olcsóbb az év végén forduló biztosítás

Lényegesen kisebb az év végén forduló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) szerződéssel rendelkezők átlagos évi díja, mint azoké a személygépkocsi tulajdonosoké, akik év közben újíthatják meg biztosításukat.

Előbbiek átlagos évi díja alig több mint 17 ezer, utóbbiaké viszont majd' 29 ezer forint volt idén január 1-jén - közölte az MNB. A jegybank a jelentős eltérést azzal magyarázza, hogy a naptári évfordulósok között sokkal több a bónusz 10-es besorolású. Az év végi váltás 1,1 millió autóst érint - akiknek erről a mai napig kellett megkapniuk az értesítést -, közülük tavaly 287 ezer, két éve 322 ezer ügyfél kötötte át (vagy vissza) kgfb-szerződését más biztosítóhoz. Az online platformok összehasonlító oldalait több mint 400 ezer autós vette igénybe.

(Népszava 2017. november 11., szombat)

Időarányosan szabják ki a bírságot a jogosulatlan úthasználatért

Figyelembe veszik az e-útdíjrendszerben a három és fél tonnánál nehezebb gépjárművek esetében a jogosulatlan úthasználat óta eltelt időt a büntetés megállapításánál holnaptól – tájékoztatott a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. (NÚSZ).

A szervezet honlapján olvasható tájékoztatás szerint a nyolc órán belüli jogosulatlan úthasználatra mérsékelt, azon túl normál, további szabályszegések esetén pedig emelt bírságot állapít meg. Az úthasználók így kevesebb bírságot fizetnek, ha időben korrigálnak. A NÚSZ a belföldi e-útdíjrendszer 6745 kilométer díjköteles úthálózat százötven díjellenőrző portálja, valamint negyvenöt mobil adatgyűjtő járműve segítségével ellenőrzi az úthasználati jogosultságot. A hatóságoknak mérlegelési lehetősége nincs, minden mulasztást kötelezően bírság követ attól függetlenül, hogy az

szándékosan vagy tévedésből történt.

(Magyar Hírlap 2017. november 11., szombat)

Nem is tudja ellenőrizni a Posta, hogy ki hány csomagot ad fel

Semmilyen eszköze nincs a Magyar Postának a november 15-től bevezetendő csomagfeladási korlátozás ellenőrzésére, írja a [24.hu](#). A Posta pénteken pontosított közleménye alapján a Postával nem szerződött, sok csomagot küldő vállalkozások naponta legfeljebb öt csomagot adhatnak fel Üzleti vagy Netsomagként, amelyeknél kérhetik az egy munkanapos időgaranciát a kézbesítésre.

A Postának ugyanis nincs működő elektronikus nyilvántartása a feladókról - a feladók ellenőrzése amúgy is csak lassítaná és bonyolítaná a csomagok feladását -, így az új szabály lényegében csak azt zárja ki, hogy egy ilyen vállalkozás egyszerre ötnél több csomagot adjon fel.

A [24.hu](#) szerint ennél súlyosabb probléma, hogy a Posta minden jel szerint törvénytörő módon jelentette be a limitet. Ez ugyanis az általános szerződési feltételek módosítása, amit legalább 15 nappal a bevezetést megelőzően kellett volna közzétenniük a honlapjukon. Illetve szükségük lenne hozzá az NMHH jóváhagyására is, amihez 45 nappal korábban kellett volna leadni a módosítási tervet. A Posta honlapján közzétett közleményt november 7-re dátumozták.

([444.hu](#) 2017. november 11., szombat)

2035-ben lakat kerülhet sok olajfinomítóra és gáztározóra is

Alig két évtized múlva bezárhat a világ olajfinomítóinak és gáztározóinak negyede. Ehhez az kell, hogy 2035-ig a globális felmelegedés mértéke, az ipari forradalom előtti időkhöz képest, ne haladja meg 2 Celsius fokot – jelzi a független energiapiaci elemzőtársaság, a Carbon Tracker. Ha teljesül a Nemzetközi Energiaügynökség célja, akkor számos nagy olajvállalat, profitja jelentős részéről is lemondhat.

Az iparág előző éves adatai és a 2020-tól várható globális olajigény alapján, számos olajfinomító bezárhat 2035-re. Az elemzés szerint több okra vezethető az vissza, hogy az olaj iránti szükséglet 15 év alatt 23 százalékkal csökken. A kereslet beszakadása először azt eredményezi, hogy kevesebb finomított olaj kerül a piacra, de az igény ezúttal nem eredményezi a termelés felfutását.

Egyre kevésbé éri meg

Az elemzés több tényezőt különít el annak kapcsán, miért lehet arra számítani, hogy egyre kevesebb olaj kerül majd finomítóba, és egyre kevesebb földgáz a tározókba. Például azt, hogy a hordónkénti árrésnek 3,5 dollárra kellene zsugorodnia ahhoz, hogy megérje fenntartani a jelenlegi finomítókapacitásokat. 2016-ban ez 5 dollár körül volt, és a több évtizedes adatsorok azt mutatják, ennél kisebb mértékű sosem volt.

Hozzájárul a finomítók bezárásához az is, hogy a régi, csak egy adott típusú származék finomítására használt telephelyekre nem lesz szükség egy idő után. A komplex, modern, több eljárással működő finomítók tovább kitartanak majd, de a számítások szerint,

az iparág adózás előtti éves nyeresége 147 milliárd dollárra fog zuhanni 2035-re.

Ez az 50 százaléka a 2015-ös értéknek.

Két évtized múlva a finomítók negyedében elzárhatják a csapokat a 2 Celsius fokos klímacél teljesülésénél

További fontos mozzanat a közúti közlekedés átalakulása. A hibrid meghajtások, az elektromos járművek terjedése szintén a benzinkorszak várható végét jelzi. Ezek a technológiák a várakozások szerint egyre olcsóbbak lesznek. Hiába az üzemanyagok jellemzően magas haszonkulcsa, azok nem

tudnak majd lépést tartani a változásokkal.

Rossz hír a nagyoknak

Az elemzés számos további szempont bemutatásával érvel amellett, miért lehet számítani arra, hogy tömegével állnak majd le az olajiparhoz kapcsolódó létesítmények. A folyamat végén a most legnagyobb számító olajvállalatok brutális mértékű profitvesztése áll.

Az olajfinomítás ugyanis az iparágon belül az egyik leginkább jövedelmező tevékenység, amely nem csak a saját kitermeléséhez kapcsolható. Ha az elemzés összeállítói nem tévednek, úgy az igazán nagyoknak kell a leginkább aggódnia.

Hiába van óriási haszon az olajbizniszben, a járulékos költségek miatt az hamarosan nem veheti fel a versenyt az új technológiákkal

A számítások szerint a Shell és a Chevron profitjának 70 százalékát is elvesztheti a finomítók bezárása miatt, az ExxonMobil és a British Petrol annak 50 százalékáról mondhat le.

Ugyanakkor úgy tűnik, az olajcégek egy része elébe megy a változásoknak. Az Origo [itt számolt be](#) arról, hogy számos nagyvállalat energetikai és fenntartható fejlődéssel foglalkozó vállalatokba fektet azért, hogy az új energiakorszak hajnalán is ott lehessenek.

(Origo 2017. november 11., szombat)

Tudatosan készülünk a karácsonyi szezonra!

Kismillió jele van annak, hogy a kereskedelem az őszi szezonba lépett. Elég csak arra gondolnunk, hogy egészen változatos helyeken - üzletekben, plázákban, éttermekben - tör ránk az ilyenkor alapdarabnak számító Last Christmas című örökzöld, vagy mondjuk a kirakatokat elkezdtek ellepni az ugyancsak az ünnepi időszak előszelének tekinthető kisebb-nagyobb leértékelések. Ezzel együtt pedig az utca emberének jelentős része látványos költségekbe kezdett. Koránt sem törvényszerű az, hogy rajtunk is keresztül kell folynia a leértékelés-cunaminak, ám nem árt tudatosan felkészülni az előttünk álló hetekre. Jagodics Ritával, marketingszakemberrel, a Kereskedelmi Marketing alapítójával beszélgettünk.

Miért is alakult ez így, hogy az év vége gyakorlatilag egy megállás nélküli vásárlási szezon?

Sok minden mellett közrejátszott a Black Friday, ami Amerikából indult el. Az számít a karácsonyi vásár első napjának. A Hálaadás Napján, november negyedik csütörtökjén megeszik a pulykát, másnap nem dolgoznak és hirtelen a pulykához kapcsolódó dekorációt le is váltja a karácsonyi csillogás. A másnap, vagyis péntek a Black Friday, a leértékelések nagy napja. Onnan indul tehát a karácsonyi szezon. Magyarországon nem válik el ez ennyire élesen, nem ennyire tudatos. Nálunk inkább úgy néz ki, hogy vannak azok, akik diktálnak a piacon és nagyjából ők mondják meg, hogy mikor is kezdődik a karácsony. A ruhaiparban például előrendelés van. Mikor megjön az új árukészlet, akkor onnan kezdve csak a forgási sebességen múlik, hogy mikor robban be a szezon. Aztán a piackövetők észreveszik, hogy a nagyoknál elindult a karácsony és ők is mennek utánuk ezen az úton - függetlenül attól, hogy a vásárlás egyre inkább az utolsó hetekre tolódik. Vagyis nem követik a vásárlói igényeket és szokásokat, hanem egyszerűen tudomásul veszik, hogy valamikor novemberben elindul a karácsony.

Vajon a hazánkban kialakult vásárlási láz mögött lehet egyfajta - mondjuk úgy - kulturális különbség Magyarország és Amerika között? Arra gondolok, hogy mivel náluk ez az egész fogyasztói társadalom régebben és tudatosabban épült fel, ezért náluk talán erősebb a kontroll is.

Ez nem függ össze. Inkább arról van szó, hogy itt is egyre inkább kialakul a fogyasztói jólét. Ha csak az idei évet nézzük, akkor látható, hogy növekszik a kereskedelem - még hozzá a bérek növekedésével párhuzamosan. Értelemszerű, hogy a magasabb jólétben nagyobb költségre lehet számítani. Ez az egyik. A másik tényező az, hogy ma már nem olyan erőteljes a kommunikáció a hitel ellen. A válságot követően szinten minden felületen arról volt szó, hogy tudatosabban vásároljunk. Meg is lett a hatása. Napjainkra azonban a hitel ismét kevésbé ijesztő opció. A

növekvő fogyasztói jólét és a hitellel szembeni ellenszenv csökkenése együtt erősíti az impulzív döntéseket - amelyekre a kereskedők még rá is pakolnak egy lapáttal. Egyszerűen nem tudunk ellenállni a "csak most" ajánlatoknak. Elég, ha csak a saját ügyfeleink kampányait nézem, mindenkinél kötelező a karácsonyi üzenet és akció. Ha most megveszel egy fehérneműt, akkor kapsz hozzá egy zoknit és hosszan sorolhatnám még.

Vajon melyik működik jobban: a leértékelés, vagy ha ajándékot adnak a vásárlás mellé?

Először is fontos azt tudni, hogy hosszú távon a leértékelés, az állandó árkedvezmény tönkreteszi a vállalkozást – pláne, ha az engedményeket nem építi bele az árstratégiájába már jóelőre. Rövid távon persze jelentős eredményeket lehet elérni az akciókkal, de tényleg óvatosan kell bánni vele. Azt szoktam mondani, hogy a cégvezetők heroinja a leértékelés, hiszen látják azt, hogy működik, ráadásul minél nagyobb mértékű annál jobban hat. Ugyanakkor nagyon könnyű elvéteni a mértéket. Könnyen hozzá lehet szokni és könnyen le lehet értékelni a márkát, de annyira, hogy a vásárló a végén már szinte büntudatot érez, ha a legújabb terméket teljes áron veszi meg az adott márkából. Inkább kivár a leértékelésig. Rövid távon működhet, hiszen meg tud szólítani egy olyan közönséget, amelyik addig elérhetetlen volt. Persze nem árt figyelni arra sem, hogy ehhez egy nagy akciónak kell lennie, a harmadik, negyedik ilyen leértékelés csak súlyos károkat okoz. Mindenesetre a kérdésre válaszolva: általában jobban működik, figyelemfelkeltőbb a vásárlók számára a leértékelés.

Bár vásárlóként jobban figyelünk az akciókra - ez komoly károkat okozhat a kereskedőknek

Úgy tűnik, hogy az ún. fast fashion márkákat ez úgy, ahogy van nem érinti. Náluk olyan mértékű leértékeléseket látni, ami néha egészen elképesztő. 1-2 ezer forintért adnak oda olyan ruhadarabokat, amelyekért szezon elején 10-20 ezer forintot kértek.

A fast fashion márkák ezt nagyon jól átgondolva és megtervezve teszik, vagyis az árstratégiájukba már eleve bekalkulálják a folyamatos leértékeléseket. A magyar kereskedők nagy része azonban ezt nem tudatosan lépi meg – ez pedig baj. Nem mindegy, hogy mit értékelünk le ilyen mértékben. Nem szabad az úgymond legrosszabb terméket leértékelni ennyire, mert az nem jó képet ad a cégről, hanem inkább egy jobbat kínálunk olcsóbban - a kifutó darabok közül. Egy átgondolt, jól megtervezett tudatos tevékenység van amögött, hogyan mozgatják tovább a terméket. A másik dolog pedig az, hogy a legtöbb márka eleve beépíti egyes termékeikkel kapcsolatos árstratégiába az árkedvezményeket és akciókat. Ha valaki előre tudja legalább nagyjából azt, hogy egy x százaléknyi leértékelés mennyivel csökkentené a profitot, akkor azt be tudja kalkulálni az árba. Sok gyártó és kereskedő ott hibázik, hogy ezt a lépést kihagyja.

Rengeteg panaszt hallottam a kuponos akciókban résztvevő kereskedőktől, akiknek elsőre még jó ötletnek tűnt, hogy a kuponoldalakon kínálták a termékeiket, vagy szolgáltatásaikat, de akkora mértékű volt a kedvezmény, hogy kupon nélkül már szinte senki nem volt hajlandó fizetni nekik.

Persze, hiszen hiányzott ugyanaz a stratégia, amit az előbb említettem. Ma már egyébként mindenki számára több lehetőség áll rendelkezésre. A multik nagyon kényelmes helyzetben voltak az elmúlt évtizedben az óriási marketing büdzséjük révén. Viszont nem is voltak annyira pontos, a mérést segítő eszközeik mint manapság, ami viszont már mindenki számára elérhető. Az online marketingben szinte mindent követhetsz. Hányan voltak a honlapon, hányan léptek interakcióba valamelyik felületen, milyen korosztály, kik azok, kik a véleményvezérek. Közben óriási adatbázisok is keletkeznek. Igaz, sajnos, hogy a kisebbek továbbra is hátrányban vannak, mert bár a tudásuk lehet, hogy megvan, de nincs rá emberük, akik végig kezelni és követni tudná ezt a nagy információhalmazt. Visszatérve még az kérdésre: ma már haszonlesőbbek az emberek. Ez azt jelenti, hogy régen az ügyfeleinknél évente 4 kampányt futtattunk. Most már 12 kampánnyal számolunk. Azt látjuk ugyanis, hogy az emberek inkább kivárnak az akciókig. Ez nem jelenti azt, hogy ne vásárolnának teljes áron, de biztos, hogy többször is meggondolják. Viszont minél többféle kampányban gondolkodunk, annál izgalmasabb lehet a cégünk és annál inkább a versenytársak előtt tudunk járni. Ma már nem megy be magától a fogyasztó a boltba. Nekünk kell kitalálnunk azt, hogy mivel tudjuk őt behozni. Azt szoktam mondani, hogy leértékelni a hülye is tud, igazi stratégiát alkotni viszont csak az okosak.

"Ma már nem megy be magától a fogyasztó a boltba. Nekünk kell kitalálnunk azt, hogy mivel

tudjuk őt behozni."

Mire figyeljenek a vásárlók azért, hogy ne nőjenek fejükre az akciók?

Mindenképpen a megfelelő időben kell lépni. Az emberek azt gondolják, hogy ismerik a saját működési mechanizmusukat, de valójában ez nem így van. Hiszen nem tudják megsaccolni azt, hogy holnap mi és hogyan fog hatni rájuk. Mennyire lesznek fáradtak, szomorúak, jön-e betegség. Ez mind-mind befolyásolja a döntéseinket. Aztán pedig azt sem árt tudni, hogy mindenkire hat a marketing. Legfeljebb van, aki ezt nem ismeri be. Ezekkel tisztában kell lennünk - a tudatosság első lépése. Aztán azt se felejtjük el, hogyha mindent az utolsó pillanatra hagyunk, akkor könnyebben megyünk bele olyan döntésekbe, amelyeket később megbánunk. Ha 24-én, vagy ahhoz közel akarjuk megvenni a karácsonyi ajándékokat, akkor könnyen elszaladhat velünk a ló. Nem árt továbbá számolni azzal is, hogyha interneten vásárolunk, akkor könnyen előfordulhat csúszás. Hiába tették oda magukat tavaly is a webshopok és logisztikai cégek, végeredményben 900 ezer ember késve kapta meg a csomagját. Mivel munkaerőből nem lett több, viszont a bérek növekedtek, így a fogyasztás is, ezért aztán idén valószínűleg még nagyobb nyomás nehezedik majd a kereskedelemre és logisztikai vállalatokra. Ezzel nem árt számolnunk!

Az idő tehát az egyik legfontosabb, amivel számolnunk kell.

Így van. Illetve - tudom, hogy nagyon banálisan hangzik, de - legyen egy listánk, nézzünk utána annak, amit szeretnénk megvenni, lehet, hogy van olcsóbb, jobb - az interneten ma már minden elérhető. Kell tehát egy kis előkészítő munkát végeznünk. Ez tud segíteni. Emlékszem, amikor mi is költöztünk - egy harmadakkora lakásba. Muszáj volt szanálnom a dolgaim között, végül három részre tudtam osztani azokat. Az egyiket odaadtam a családnak, a második kupacról tudtam, hogy talán valahová jó lesz, a harmadikat hoztam végül el. Akkor elhatároztam, hogy vásárlásnál mindig megkérdezem magamtól, hogy biztosan szükségem van arra, amit éppen venni akarok. Magyarországon mi még nem vagyunk tudatosak a vásárlásainkkal. De, ha megnézzük például az északi országokat, mondjuk a svédeket, akkor láthatjuk, hogy mennyivel átgondoltabban vásárolnak és egyébként mennyivel előrébb is vannak az évről-évre megjelenő ún. boldogság listákon. Mindenkinek fel kell fedezni azt, hogy mi tesz boldoggá, mi okoz valódi örömet. Rendkívül fontos a tudatosság.

Na, de miért is költekezünk túl?

Két dolgot biztosan tudnék említeni. A vásárlás ugyanis egyfajta megbocsájtható bűnözés. Ez például akkor jelenik meg, amikor valaki másnak vásárolunk alapvetően. Ilyenkor ugyanis sokszor veszünk valamit magunknak is. Bár racionalizáljuk a döntést, de a lényeg végülis az, hogy magunkra is költöttünk. "Ha neki vettem, akkor nekem is jár." Van ebben bizonyos genetikai énvédelem is. Először magunkat mentjük, balesetknél a kormányt is magunk védelmében rántjuk el - ilyen az ösztön. Aztán nem szabad elfelejteni a karácsony körüli pozitív szeretet-érzést. Azt sokan kimutatták már, hogyha süt a nap és jó a hangulatunk, akkor szívesebben vásárolunk. Jó időben például jobban működik még a szórólapozás is.

(Origo 2017. november 11., szombat)

Ilyen egyszerűen nyúlják le a pénzed az ATM-nél: mindened oda lehet

A digitális pénzhasználat ma már szerves részét képezi a mindennapoknak. Ugyanakkor bárkinek, bármikor szüksége lehet a készpénzre. Arra azonban senki nem gondol, hogy adott esetben mekkora veszélyben lehet a számlánkon tartott pénz egy pénzautomata használata során. Ráadásul egyáltalán nem biztos, hogy csak a rosszfűktől kell tartanunk. Történetünk az egyszeri bankkártya tulajdonost mutatja be, aki csak szeretett volna hozzájutni pénzéhez, ám ügye hamarosan rémálommá fordult és egy péntek esti bevásárláskor rá kell döbennie arra, hogy valójában mindenétől megfosztották...

Az egyre inkább digitalizálódó világ rengeteg veszélyt rejt magában. A kiberbűnözés előretörésével pedig a bankszámlákon tartott pénz vált a rablók elsődleges célpontjává. Ezt támasztja alá

egyébként az Europol kiberbűnözési központja által nemrégiben végzett kutatás is, ami a bankjegyautomaták ellen elkövetett digitális visszaélések megszaporodására hívta fel a figyelmet. Hiába azonban a megugró online feltörések száma, az ATM-ek legalább annyira veszélyeztetettek a közvetlen manipulációtól, mint a távolról elkövetett hekkelésektől. A témával kapcsolatban egyik olvasónk (aki Dénes álnévvel szerepel írásunkban) osztotta meg csavaros történetét szerkesztőségünkkel.

A férfi csupán egy ártatlan pénzfelvételre készült az előző évi karácsonyi bevásárlás hajrájában, aminek az lett a vége, hogy hónapokkal később, egyik pillanatról a másikra megfosztották összes pénzétől. Amiről ráadásul senki sem tájékoztatta. Az eset apropóján pedig megkerestük a bankokat is az automaták biztonságával és az ügyfelek kártyáinak letiltásával kapcsolatban, hogy miként is járnak el hivatalosan ilyen esetekben.

Karácsonyi rémálom

Dénes az előző évi karácsonyi bevásárlás hajrájában szeretett volna pénzt kivenni egy ATM-ből, azonban a szerkezet a sikeres tranzakció ellenére nem adta ki a készpénzt. A pénzáutómata használat során egyébként a férfi egy ragasztószalagra lett figyelmes a szerkezeten, azonban akkor nem tulajdonított nagy jelentőséget ennek, így nemes egyszerűséggel letépte azt. Ez azonban a későbbiek fényében kulcsfontosságú mozdulatnak bizonyult.

Miután Dénes pénze levonásra került számlájáról, azonban az ATM nem adta ki azt, a férfi egyből tárcsázta a szerkezeten feltüntetett, hiba esetén hívható számot. Ám az ügyintéző nem tudott érdemi információkkal szolgálni, ám annyit azért elmondott, hogy a férfi leghamarabb csak egy hónap múlva kaphatja vissza a számlájáról leemelt pénzt. Ez az ide év januárjában meg is történt, ám az ügygel kapcsolatban akkor nem derült ki plusz információ.

Így veszíthetsz el mindent másodpercek alatt

Hiába, hogy az incidenst követően Dénes messziről elkerülte a szóban forgó ATM-et, nem sokkal később újra megtörtént a baj. Hónapokkal a pénz automatás fiaskót követően Dénes egy pénteki napon bevásárolt követően nem tudott fizetni kártyájával. Többszöri eredménytelen próbálkozás után a férfi az áruházban lévő pénz automatánál próbálkozott, azonban ott sem tudott pénzt felvenni, így maradt újra a banki forró drót. Itt ugyanakkor váratlan hírek fogadták, ugyanis az ügyintéző elmondása szerint Dénes kártyáját rendőrségi megkeresésre tiltatták le.

Úgy éreztem, egy pillanat alatt oda lett mindenem. Rendkívül kiszolgáltatott voltam, hiszen nem volt pénzem, ráadásul semmit sem értettem az egészből

- mesélte Dénes, aki egy hosszabb szóváltást követően sem tudott meg többet az ügyével kapcsolatban. Így kénytelen volt kivárnia a hétfőt, aminek reggelét a pénzügyintézetben kezdte, ahol az első fél órában nem sok érdemleges információt sikerült gyűjtenie. Ráadásul az sem derült ki, hogy miért nem értesítette őt senki arról, hogy nem használhatja a kártyáját.

Annyi azonban kiderült, hogy a rendőrségi megkeresést az illetékes, megyei rendőrkapitányság kezdeményezte a bankfióknál. Tehát az ügyfélnek ott kell a továbbiakban kérdezősködni. Dénes így is tett, és a rendőrségen érdeklődve megtudta, hogy egy korábbi ATM támadás miatt többek között Dénes bankszámlája is veszélybe kerülhetett, ezért a nyomozás akkori szakaszán az illetékes hatóságok kezdeményezték a férfi kártyájának letiltását. Dénes fejében ekkor kezdett összeállni a kép...

A megoldás

Az egész ügy még a karácsonyi incidenssel kezdődött. Ugyanis kiderült, hogy az ATM nem véletlenül hibásodott meg, hanem azt valaki szándékosan "peckelte" ki. Nagy ünnepekkor ez sajnos könnyen előfordulhat, ugyanis a pénzkiaadó nyílás kitámasztásával, elérhető az, hogy a szerkezet leszámolja a pénzt, ám azt ne adja ki az ügyfélnek. Így pedig egy ügyes tolvaj könnyen megszerezheti magának a fennakadt pénzt.

Az ügy kapcsán nem derült ki, hogy az elkövető valóban tudott-e pénzt szerezni vagy csak kellemtelenné tette mások ünnepét. Annyi azonban bizonyos, hogy ez mozzanat indította el a keveredést. Ráadásul pont Dénes volt az, aki leszedte a pénzáutómata oda nem illő ragasztószalagot, így a biztonsági felvételen, az ő arcát lehetett először látni (ami először még gyanússá is tette a férfit a hatóságok számára). A bankfiók természetesen feljelentést tett az ügyben,

amit a nyomozás során a rendőrség kivizsgált, és éppen ezért a büntett elkövetésének időpontjában használt kártyákat elővigyázatosságból felfüggesztették.

Bár a szándék az ügyfelek érdekeit szolgálták volna, így értesítés nélkül sokkal inkább volt hajmeresztő lépés, mintsem segítőkész.

Dénes heuréka élménye persze nem feledtette vele a viszontagságokat, és kérte bankját (mivel nem érezte már veszélyben magát), hogy hadd férhessen hozzá minél előbb a pénzéhez. Ez rövid időn belül, jó néhány telefonálást követően meg is történt.

A második incidenst hetekkel követően egyébként Dénes kapott egy bírósági végzést is, melyben közölték, hogy az ismeretlen tettes ellen folytatott nyomozást bizonyíték hiányában lezárták.

Mi a helyzet a bankoknál?

Dénes esete rávilágít arra, hogy bárkit, szinte azonnal, minden figyelmeztetés nélkül megfoszthatnak pénzétől. Éppen ezért megkerestük a pénzügyezteteket, hogy milyen esetben nyúlhatnak ilyen radikális eszközökhöz, valamint, hogy belső szabályzatuk szerint, hogyan kellene erről értesíteniük saját ügyfeleiket.

Az OTP Bank mindenekelőtt felhívja a figyelmet, hogy a letiltás és a felfüggesztés/korlátozás fogalmak a banki eljárást illetően eltérőek.

Az OTP válaszából kiderül továbbá az is, hogy a letiltást csak speciális esetekben alkalmazzák, ha visszaélés gyanúja áll fent, akkor a kártyahasználatot felfüggesztik. A CIB Bank alapvetően az ügyfelek kérésére tilt le kártyákat, de adott esetben

a bank korlátozhatja a bankkártya használatát vagy akár le is tilthatja azt, ha annak jogosulatlan vagy csalárd módon történő használatának gyanúja felmerül. Az FHB pedig felhívja a figyelmet, hogy a bankkártya a bank tulajdona, így elviekben bármikor letilthatja azt.

Valójában azonban csak akkor él ezzel, ha úgy ítéli meg, hogy az ügyfél bankkártya adatai kompromittálódtak (adatszerzés vagy az ügyfél hibája miatt). A K&H ügyfélbejelentés, intézkedést igénylő hatósági megkeresés, bankkártyával történő visszaélés, vagy behajtási eljárás megindítása esetén tilthat le kártyákat. Amennyiben a bankkártya tiltására visszaélésgyanús tranzakció miatt került sor a bankkártya használatát először ideiglenesen felfüggesztik, amennyiben pedig az ügyfél nem jelentkezik a kártya felfüggesztésével kapcsolatban úgy tértivevényes levélben kap tájékoztatást a kártya korlátozásáról. Ha azonban a levél kézhezvételétől számított 15 nap elteltével sem tesz lépéseket az ügyben, úgy a bank letiltja kártyáját.

Az ügyfelek értesítésével kapcsolatban szinte minden bank egyhangúan azt a választ adta, hogy rögtön vagy legalábbis a lehető legrövidebb időn belül értesítik az ügyfelet.

Az OTP soron kívül értesít, a CIB a letiltást megelőzően vagy legkésőbb a letiltást követően haladéktalanul telefonon próbál kapcsolatba lépni az ügyféllel. Az FHB kötelezően telefonon vagy ajánlott küldeményként írásban, a K&H pedig a letiltást megelőzően minden esetben tájékoztatja az ügyfelet. Legalábbis ez az általános eljárás.

Ha valamilyen rendőrségi eljárás keretében van szükség a kártyák felfüggesztésére/letiltására, akkor a bevett ügymenet az, hogy a hatóságok megkeresést küldenek a bankfióknak, ezt követően pedig a bank tesz lépéseket a korlátozásokkal illetően. Ennél súlyosabb, de teljesen más eset, ha a hatóságok valakinek a számláját foglalják le.

Az ATM támadásokkal kapcsolatban a bankok szüksézávan nyilatkoztak, az OTP az MNB-nek jelent, a CIB nem nyilatkozott ezzel kapcsolatban, a K&H jelentéktelennek nevezi azon esetek számát, amikor bankjuk ATM készüléke ellen kísérletek meg fizikai vagy digitális támadást. Az FHB pedig annyit közölt, hogy volt már támadási kísérlet az ATM hálózatukban.

(Pénzcentrum 2017. november 11., szombat)

OKOSTELEFONRÓL JÖN A TUDÁS

ISKOLAI JEGYZETEK ÍRÁSÁHOZ IS GYAKRAN A MOBILJUKAT VESZIK ELŐ A DIÁKOK

Bár az Újvilágban az iskolák digitális felszereltsége lényegesen jobb, mint másutt, a Project Tomorrow amerikai felmérés szerint a diákok 56 százaléka otthon gyakrabban és több technológiai eszközt használ a tanuláshoz, mint az osztályteremben.

A kutatásba bevont 400 ezer diák több mint harmada aktívan képezi magát az interneten, és azt állítja, hogy legalább egy online tanfolyamot már elvégzett életében. Érdekes, hogy ezek a diákok elsősorban nem az egy-egy tantárgyat vagy tudományágat körüljáró kurzusokat, hanem az önfejlesztő tanfolyamokat keresik a neten. A legnépszerűbbek azok a kurzusok, amelyeken képességfejlesztő és tanulásmódszertani technikákat sajátíthatnak el, vagy amelyek a karrier-építésben adnak nekik praktikus tanácsokat.

A tanulók többsége már online üzemmódban szerzi meg a szükséges ismereteket

A mobiltelefonjukat is egyre kreatívabban használják a tanuláshoz. Ezt bizonyítja, hogy csaknem negyedük már nem játékszerként, hanem a tanuláshoz nélkülözhetetlen eszközként tekint a mobiljára. Nemcsak az iskolában, de óra előtt és után is mindig online vannak.

– Tanulni ma már nemcsak az iskolában vagy az íróasztal mellett lehet, hanem akár egy kávézóban vagy parkban is, és úgy tűnik, a diákok élnek ezen szabadság adta lehetőségekkel – kommentálja a kutatás eredményeit Kacsó Dániel, az LG Magyarország mobilüzletágának marketingvezetője.

A Project Tomorrow kutatásában kiemeli, hogy a mobiltelefon óriási lehetőségeket kínál a tanulásban, de talán ennél is izgalmasabb, hogy ezek kiaknázásában a diákok jóval előbbre járnak, mint az iskola. Az amerikai diákok 84 százaléka internetes kutatásra, 59 százalékuk pedig általános információgyűjtésre használja mobilját, hogy jobban boldoguljon az iskolai feladatokkal.

A megkérdezettek több mint fele különböző dokumentumokat készít és oszt meg rajta társaival, 47 százalékuk pedig arra használja, hogy e-mailben kérjen segítséget tanárától.

Az is kiderült, hogy a fiatalok 57 százaléka nagy kijelzős mobilra vágyik, elsősorban azért, mert a kisebb képernyő egész egyszerűen már alkalmatlan arra a rengeteg funkcióra, amire nap mint nap szükségük lenne.

Ezek közé tartozik a fent említett netes böngészés és információgyűjtés, de idesorolhatjuk a jegyzetkészítést is, hiszen tízből négy diák órai, iskolai jegyzetek írásához is gyakran a mobilját veszi elő. Az amerikai diákok ösztönösen fedezik fel, hogyan segítheti őket tanulmányaikban a mobiltelefon.

Míg túlnyomó többségük már online üzemmódban tanul, a tanárok mindössze 14 százaléka ad nekik rendszeresen olyan házi feladatot, amelyhez az interneten kell megtalálni a választ.

(Magyar Idők 2017. november 12., vasárnap)

Meglepő dolgok derültek ki a magyarokról

Jönnek a fekete pénteki leárazások, amelyekre ki vannak hegyezve a magyar vásárlók - állítja a Fashion Days divatwebshop, amelyiknek a magyar a leggyorsabban növekvő piaca. Cserébe az itteni fogyasztók a legárérzékenyebb bankkártyás cipővásárlók. Ezt lehet tudni a magyar divatvásárlási szokásokról.

A hálaadás Magyarországon általában azzal kerül be a híradásokba, hogy az amerikai ünnepet követően indul el a karácsonyi vásárlási szezon. Ilyenkor hagyomány, hogy a boltok előtt tömegverekedések törnek ki az elképesztő, akár 90 százalékos akciók miatt. A fogyasztói társadalom és a kapitalizmus furcsa, szinte szakrális ünnepe ez.

Egyesült az eMAG és Fashion Days

A cégek bár rajonganak az ilyenkor termelt profitért, a rossz hírverés miatt egyre többen próbálnak szabadulni az utcai harcig fajuló akcióktól. Szerencséjükre a fogyasztói szokások változása is nekik kedvez: az e-kereskedelem annyira elterjedt, hogy az Egyesült Államokban egyre többen rendelik meg inkább online a mindenféle akciós árukat, semmint, hogy öltre kelljen menni például egy

plazmatévéért. Kedvező mellékhatás, hogy Kelet-Európába is exportálhatóvá vált a fekete péntek (black friday) a halloweenhez hasonló kulturális ellenállás nélkül.

Az áruházláncok ezért annyira beleszerettek az online akciózásba, hogy már-már a szexhez hasonlítják. A romániai központú Fashion Days vezérigazgatója, Robert Berza például úgy festette le az otthoni vásárlást, mint egy romantikus randevút. A fogyasztó hazamegy a meleg lakásba, feltesz egy lemezt, leül a kanapéra és egy kinyitott üveg bor mellett áll neki a rendelésnek.

A Fashion Days már több éve hirdet black friday akciókat, most mégis bizonyítania kell: augusztusban egy technikai fejlesztés miatt több fogyasztó hónapos késéssel kaphatta meg a rendelését. Ironikus, hogy ezt épp az okozta, hogy új kényelmi szolgáltatásokat akartak bevezetni (például az azonnali 30 napos visszavásárlási garanciát, vagy az ingyenes kiszállítást). Ezek most vizsgálják az év legnagyobb terhelése alatt - mondta el Berza a cég bukaresti központjába szervezett sajtóúton.

Komoly várakozások

A Fashion Days értékesítése - a már említett nyár végi bakival együtt is - folyamatosan nő Romániában, Magyarországon és Bulgáriában, azaz abban a három országban, ahol jelen van: az idei első 10 hónapban 236 millió lej (mintegy 1,6 milliárd forint) árbevétele volt. A forgalom 63 százalékát Románia, a maradékot nagyjából fele-fele arányban Magyarországon és Bulgáriában érte el.

Érdekesség, hogy a három ország teljesen más fogyasztói magatartással bír. Bulgáriában jóval kelendőbbek a drága karórák és luxus ruházati cikkek, kiegészítők, míg Magyarországon a női ruhák és a cipők fogynak a legjobban.

Sokat várnak a magyar piactól

A magyar a leggyorsabban növekvő piacuk, sokat is várnak a fekete péntektől: a magyar eladások 95 százalékkal nőhetnek az előző évhez képest, az új ügyfelek száma pedig megduplázódhat az idén. Várakozásaik szerint a legtöbben Magyarországon használják majd a Fashion Days mobilapplikációját is, az összes vásárlás 55 százaléka történhet ezen keresztül. Az ügyvezető szerint az is borítékolható, hogy a magyarok élnek majd a legtöbben a kártyás fizetési lehetőséggel (35 százalék).

A fekete péntek egyébként kiemelt időszaknak számít a Fashion Daysnél, hiszen ez az akciós időszak adja a teljes forgalom 19-20 százalékát. A vállalat becslései szerint a tavalyi fekete pénteki 570 ezer eurós (nagyjából 175 millió forintos) bevétel idén közel duplájára, 1 millió euróra (310 millió forint) emelkedik.

Az ügyvezető a Napi.hu-nak elmondta, hogy a magyarok a legérzékenyebb fogyasztók az ügyfelek között, mutatja ezt az is, hogy az akciós termékek általában hazánkban fogynak el a leggyorsabban év közben is. A cégnél csak "dealhunterként" (akcióvadászként) emlegetik a magyarokat.

A cég egyébként Magyarországon tudja a legkisebb profitot realizálni. Ebben viszont az "akcióvadászat" mellett a 27 százalékos magyar áfakulcs is szerepet játszik, ami a legmagasabb az Európai Unióban.

És meg is érkezik?

Komoly kihívásnak bizonyulhat, hogy időben kiszállítsák a megrendelt árukat, de erre is megpróbáltak felkészülni. Partnerségre léptek a Magyar Postával, valamint a Sprinter nevű futárcéggel - ismertette Berza, aki szerint több mint 2800 csomagponton lehet majd átvenni a rendeléseket.

Ugyanakkor a Fashion Days a kiszállítások számában csak 10 százalékos ugrást vár Magyarországon a fekete pénteki rohamban. Ennek oka, hogy a cég adatai szerint a kiszállításban a magyarok konzervatívabbak a bolgár és román vásárlóknál: kevesen kérnek házhoz szállítást, inkább az átvételi helyeket szeretik. Összességében a cégél viszont abban bíznak, hogy még a legnehezebben megközelíthető helyekre is sikerül majd eljuttatniuk a megrendeléseket egy héten belül.

Megérzik a munkaerőhiányt

A régiós szintű munkaerőhiány hatása alól azonban a Fashion Days sem tudja magát kihúzni, ami

egyebek mellett a kézbesítéseknél jelenthet nehézségeket. A cégnél erre kétféleképpen próbálnak meg felkészülni: az egyik a logisztika koordinációja.

"Óránként monitorozzuk majd a befutott rendeléseket, a helyszínek alapján pedig folyamatosan szervezzük a sofőrök útvonalait" - magyarázta a terveket az ügyvezető a Napi.hu kérdésére.

A másik a kölcsönzött munkaerő használata. A cég augusztus óta toboroz új dolgozókat - többnyire munkaerő-kölcsönzőkön keresztül - a karácsonyig tartó időszakra. Ennek következtében mintegy 400 emberrel nő ebben az időszakban a foglalkoztatottjaik száma, akik - a román átlagbérek megfelelő - nettó 400 eurós (mintegy 125 ezer forintos) fizetést kapnak.

"Bukarestben 1 százalék körüli a munkanélküliség, vagyis gyakorlatilag már nincsenek tartalékok. Száz kilométernél messzebből kellett sofőröket toboroznunk" - mondta el Berza lapunknak.

(Napi 2017. november 12., vasárnap)

FVA heti sajtószemle összeállítás – 2017. 45. hét

Téma: Fogyasztóvédelem, környezetvédelem, egészségügy, energia, élelmiszer-biztonság, vásárlás, szolgáltatás, pénzügyek, utazás, érdekvédelem.

Fogyasztóvédő Alapítvány - <https://fogyasztovedelem.hu/> levelek@fogyasztovedelem.hu

Sajtószemle: https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/sajto.htm

(Hír-Adás)