



Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület

KÖFE

1184 Budapest Benedek Elek u. 22.

www.fogyvedok.hu, kofe@fogyvedok.hu

HÍRLEVÉL

2011. JANUÁR

Internetes kereskedelem során tapasztalt visszasságok és jogszabályi előírások nem teljesítése. Gyermekek veszélyessége, és az azokra vonatkozó figyelmeztetések szemmel követése. Áruhitelek és az azokkal kapcsolatos buktatók. A végtörlesztés fogalmi köre és igénybevételének feltételei. Aktuális témák és a fogyasztókat széles körben érdeklő problémák, melyekkel egyesületünk az elmúlt időszakban szembesült, és melyről 2012. első KÖFE-hírlevele többek között szól.

Kiskapuk és rosszul értelmezett szabályok – visszasságok internetes vásárlás során

Visszavétel kizárólag eredeti és bontatlan csomagolásban, a fogyasztók elállási jogának kizárása, ha a vevő az árut a vállalkozás székhelyén vette át: számos olyan elem, mely internetes vásárlások kapcsán felmerül annak ellenére, hogy a jogszabály egyértelműen rendelkezik az egyes kérdésekben.

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület érdekvédelmi tevékenysége során több, elektronikus kereskedelemmel foglalkozó vállalkozás honlapját tanulmányozta, és bizony sok esetben típushibákra bukkant. Az elállás jogáról történő tájékoztatás mellett ugyanis olyan korlátozásokat tartalmaztak egyes általános szerződési feltételek, melyek mind a hatályos jogi norma betűjével, mind annak szellemével ellentétesek. Így például eredeti és bontatlan csomagolás meglétéhez köti jó pár cég az áru visszavételét elállási jog gyakorlása esetén. Holott a vonatkozó kormányrendelet (a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet) csupán hang-, képfelvétel, vagy számítógépi szoftvert példányára vonatkozó szerződés esetén köti ki, hogy az elállási jog nem érvényesíthető a csomagolás felbontása esetén. Minden más termékénél a fogyasztó tehát felbonthatja a terméket, hiszen éppen így szembesülhet annak azon tulajdonságaival, amelyekkel az áru megvétele során nem találkozhatott, mivel azt az interneten rendelte.

Ugyanígy jogszabályellenes az eredeti csomagolás követelménye elállás esetén, hiszen a kormányrendelet csupán azt köti ki, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek terhelik a fogyasztót, és a vállalkozás csak a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését követelheti, mást nem.

A gyakorlatban sok problémát okoz – és ezt támasztják alá a békéltető testületek előtt lezajlott eljárások is –, hogy egyes vállalkozások nem megfelelően értelmezik a jogszabályt. Álláspontjuk szerint ugyanis, ha az interneten rendelt terméket a vevő személyesen veszi át, akkor az már nem minősül távollévők között kötött szerződésnek, azaz például nem gyakorolhatja a fogyasztó a nyolc munkanapon belüli, indokolás nélküli elállás lehetőségét. Ez azonban nincs így, mivel a kormányrendelet hatálya szerint a szerződés megkötését a távközlő eszköz (internet) útján történő megállapodás jelenti a fogyasztó és vállalkozás között, és ez független attól, hogy a termék átadására hol és mikor került sor.

Egyesületünk szerint feltétlenül szükséges, hogy ne csak a fogyasztók, hanem a vállalkozások is egyre tudatosabban járjanak el a mindennapi jogügyletek során, és a jogszabályok előírásainak, a fogyasztók megelégedettségére végezzék tevékenységüket.

Egységes mobilfizetési rendszer

A fogyasztók egységes mobilfizetési rendszerből vásárolhatják meg a jövőben jegyeiket mobiltelefonos fizetés esetén, legyen szó parkolójegyről, villamosjegyről vagy autópálya matricáról. A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény szerint ugyanis kizárólagosan a nemzeti mobil fizetési rendszer lesz jogosult a jegyek értékesítésére, a fogyasztóknak pedig a szolgáltatás díján felül még úgynevezett kényelmi díjat kell fizetniük.

Jelenleg, ha autópálya-matricát vagy parkolójegyet, buszjegyet szeretnénk mobiltelefonon vásárolni, úgy minden esetben más szolgáltató értékesíti azt számunkra, telefonszámok tömkelegét kell megjegyeznünk. Autópálya matrica vásárlásakor például a szolgáltatónak küldött alapdíjas sms-sel teljesíthetjük fizetésünket, egyenlegünkből levonásra kerül a matrica díja és a szolgáltatásért felszámolt plusz tranzakciós díj is.

A törvény ezen változtat és egy, a Kormány által erre kijelölt szervezet útján történik a jövőben a jegyek értékesítése a közlekedési közszolgáltatások jelentős hányadában. E szolgáltatások körébe tartozik a parkolási közszolgáltatás, a közutak közlekedési célú rendelkezésre bocsátása használati díj ellenében (pl. autópálya használati díj), valamint a közszolgáltatásként nyújtott helyi és helyközi közúti, vízi, valamint a vasúti személyszállítási szolgáltatások is. A személyszállítási szolgáltatást nyújtó vállalkozásoknak 2013. január elsejétől kell a rendszerhez csatlakozniuk, míg a parkolási társaságok és az autópálya-kezelő esetében már 2012. október elsejétől történhet egységes rendszerben az értékesítés. E kötelezettség alól a vállalkozások csak akkor mentesülhetnek, ha erre vonatkozólag külön miniszteri felmentést kapnak.

A jogszabály szerint a rendszer szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztóktól a szolgáltatás díján felül úgynevezett kényelmi díj fizetése is kérhető. A közlekedési közszolgáltatásokat igénybe vevők számára a rendszer egységes, ezért átlátható és kényelmes működést kínál. Ezzel együtt pedig megoldást jelenthet például azokban a fővárosban megfigyelhető problémás ügyekben, amikor is a fogyasztó más parkolási övezetbe tartozó automatából vált parkolójegyet és megbüntetik azért, mert az adott automata másik parkolás-üzemeltető társasághoz tartozik.

Gyermekjátékok vásárlása, biztonsági előírások

A gyermekek egyik legnagyobb öröme és egyben használati tárgya a kapott játék, különösen Karácsonykor. Kevés szülő tudja azonban, hogy ezek a játékok sokszor rejtett kockázatokat is hordozhatnak gyermekeik számára, mivel életüket, egészségüket, illetve testük épségét veszélyeztethetik, emiatt rendkívül fontos, hogy a gyermekjátékok vásárlása során tudatos szülőként járjanak el.

A veszélyes játékok ugyanis könnyen okozhatnak sérülést kiálló részeikkel, a nem megfelelő minőséggel szigetelt játék továbbá áramütés és égési sérülés veszélyét is hordozhatja. A 3 éven aluli gyermekek esetében pedig fokozottan kell arra figyelni, hogy a kisebb méretű játékokat, illetve azok alkatrészeit a gyermekek könnyen lenyelhetik, ami pedig fulladást is okozhat.

A fogyasztók számára fontos információ, hogy nemrég lépett hatályba a gyermekek nagyobb biztonságát garantáló új jogszabály. Ez számos területen többletvédelmet biztosít a speciálisan védendő fogyasztók, így a fiatalkorúak számára, hiszen rendelkezéseit alkalmazni kell a 14 éven aluli gyermekek részére, játék céljára tervezett és forgalmazott termékekre. Egy tudatos szülőnek pedig érdemes tudnia azt, hogy mikre figyeljen a gyermekjátékok vásárlása alkalmával azért, hogy a fent említett kockázatokat elkerülhesse.

Az első és legfontosabb gyakorlati tanács, hogy gondosan válasszuk ki a vásárlás helyét, így például célszerű az egyes aluljárókban vagy a piacokon gyanús hirtelenséggel létesített alkalmi „standokat” elkerülni. A tapasztalatok szerint ugyanis a hamis és veszélyes gyermekjátékok zöme ezekről az árusoktól származik.

A vásárláskor ezen kívül magát a játékot kell tüzetesen megvizsgálnunk, hiszen a fogyasztók szempontjából lényeges információk szerepelnek rajta. Rendkívül fontos, hogy csakis CE-jelöléssel ellátott játékot vásároljunk! Ez azt jelenti ugyanis, hogy a terméket megvizsgálták még a forgalomba hozatal előtt és ezek szerint megfelel a jogszabályi előírásoknak. Ilyen jogszabályi előírás többek közt, hogy a gyártó kötelezettsége még a forgalomba hozatal előtt a játékkal kapcsolatos vegyi, fizikai, mechanikai, elektromos, gyúlékonysági, higiénikus és radioaktivitási veszélyekről elemzést készíteni. Fel kell mérnie annak kockázatát is, hogy a játék az előbbi veszélyeknek mennyire van potenciálisan kitéve.

Végül pedig a terméket csak akkor láthatja el a biztonságosságát tanúsító CE-jelöléssel, ha az eljárás keretében igazolni tudta, hogy a gyermekjáték megfelel az alkalmazandó biztonságossági követelményeknek. További fontos szabály, hogy a játékok eleve csak ezzel a jelöléssel hozhatóak forgalomba és azt jól láthatóan, olvashatóan kell feltüntetni. Emiatt feltétlenül kerüljük el azokat a termékeket, amelyek esetében e jelölés hiányzik, hiszen gyermekeink számára komoly veszélyeket hordozhatnak!

Nézzük meg ezen kívül a játékon elhelyezett további jelöléseket és figyelmeztetéseket is. E feliratokon hívják fel ugyanis a figyelmet a játék használata során esetlegesen felmerülő veszélyekre, a sérülések kockázatára és arra is, hogy ezeket hogyan kerülhetjük el. A jogszabály szerint továbbá ezeknek a figyelmeztetéseknek kell

tartalmazniuk azokat az információkat, amelyek hatással vannak a játék megvásárlására vonatkozó fogyasztói döntésre. Ilyen lényeges információ például a játékot használó gyermek minimális és maximális életkorának meghatározása. Ezeket maximálisan vegyük figyelembe, nem véletlenül kerülnek ezek feltüntetésre már a fogyasztói csomagoláson, illetve egyéb, jól látható és olvasható módon.

Elég csak a már idézett példára gondolni, amikor 3 éven aluli gyermeknek vásárol valaki olyan játékot, amely veszélyes, mivel a gyermek által lenyelhető és ezzel fulladást okozó részeket tartalmaz. A játékokon elhelyezett figyelmeztetéseket kivétel nélkül magyar nyelven kell a fogyasztók számára megadni.

Azt se feledjük, hogy az új rendelkezések értelmében a gyártónak már magyar nyelvű használati utasítással és megfelelő tájékoztatóval is szükséges ellátnia a játékot, amely ismét segítségünkre van a biztonságos használatban, ezek meglétét ezért feltétlenül ellenőrizzük! Ha pedig bármilyen problémát tapasztalunk az adott játékkal, úgy mindenképp tájékoztassuk erről annak gyártóját vagy importőrét. Segítségünkre van ebben, hogy ezek nevét és kapcsolattartási címét szintén jól láthatóan kell feltüntetni magán a játékon vagy ha ez nem lehetséges, a csomagolásán vagy a kísérő dokumentációban. Ha bejelentést teszünk, ekkor a gyártónak és az importőrnek is kötelessége az általa forgalmazott játékkal kapcsolatos fogyasztói panaszokat kivizsgálni és nyilvántartani.

Amennyiben kiderül, hogy a forgalmazott termék nem biztonságos, úgy azt a játék értékesítésében részt vevő gazdasági szereplők kötelesek kivonni a forgalomból vagy visszahívni. Fontos, hogy ha a már említett esetben panasszal élünk bármelyik termékkel kapcsolatosan, úgy azzal együtt értesítsük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot is, hiszen ennek van jogköre a játék forgalmazásának megtiltására, valamint a forgalomból való hatósági kivonásra, illetve visszahívásra.

Időnként ellenőrizzük a játékok épségét, mivel a sérült termékek, letört darabok könnyen okozhatnak sérülést. Az eltörtött játékokat ezért nem szabad gyermekeink közelében hagyni. Végül figyeljük arra is oda, hogy a játékokról az összes csomagolóanyagot eltávolítsuk. Erre amiatt van szükség, mivel a csomagolóanyag szintén fulladásveszélyt hordoz, ne hagyjuk ezért játszani a gyermeket a játék műanyag csomagolásával.

Közoktatási rendszer – új alapok, fogyasztóvédelmi oktatás

2012. szeptember elsején lép hatályba a nemzeti köznevelésről szóló törvény, amely újragondolja a közoktatás jelenlegi szabályozását és annak teljesen új alapokra helyezését fogalmazza meg. A jogszabály egyik legfontosabb eleme, hogy csökkenti a tankönyvek számát, és fokozatos áttérést ír elő az általános iskolai térítésmentes tankönyvellátásra. Emellett a NAT és a kerettantervek alapján egységes és áttekinthető tankönyvpiacot alakít ki állami terjesztéssel, minimalizálja az alternatív engedélyezett (finanszírozott) tankönyvek számát, tartós tankönyvek szükségességét fogalmazza meg. Ezekkel és a tankönyvek ingyenességével a köznevelésben mind a szakmai, mind pedig a gazdasági szempontok fokozottan érvényesülhetnek a jövőben.

A már kihirdetett új jogszabály korábbi tervezetéhez készült összefoglaló nagy jelentőséggel bír, mivel kijelenti, hogy a törvény új vonása „*korszerű és eddig elhanyagolt oktatási tartalmak kötelező megjelentetése (többlet testnevelés, művészet, honvédelmi nevelés, KRESZ, egészségnevelés, családi életre nevelés, pénzügyi-fogyasztóvédelmi ismeretek, hon-és népismeret, stb.)*.”

Nem szabad elfelejteni ugyanis, hogy az alap- és középfokú oktatásban érik azon hatások a gyermekeket, amelyeket aztán a mindennapi életben felhasználnak és életük szerves részévé válnak, sőt, akár szüleiknek, ismerőseiknek, barátaiknak is átadhatnak. Ezért elengedhetetlen a fogyasztóvédelmi oktatás iskolai keretbe történő megfelelő átültetése azért, hogy a jogaival és lehetőségeivel egyértelműen tisztában lévő, azokkal élni tudó fogyasztói generáció jöhessen létre.

A törvény érdeme, hogy mind a szülők, mind pedig a gyermekek és tanulók jogait és kötelességeit tárgyaló része aprólékosan került kidolgozásra, ezáltal pedig a fiatal fogyasztókat megillető jogosultságok köre széleskörűen meghatározott. Ez garantálja azt, hogy a köznevelési tevékenység során a gyermekek kellő védelemben részesüljenek.

Áruhitelek: kockázatok, buktatók, veszélyek

A Karácsony, egyéb fontos ünnepek, születésnapok alkalmával a fogyasztók rendszerint kiköltekeznek, sokszor akár hitelbe is verve magukat. A szerződéskötések során a leggyakoribb az áruhitel igénylése, amikor az áruházban kitelepült hitelközvetítőnél a vásárláskor kötik meg a hitelszerződést. Ez általában gyors és egyszerű folyamat, azonban számos buktatót rejt a fogyasztók számára, emiatt a vásárlóknak több dologra is ügyelniük kell, ha később nem szeretnének maguknak felesleges bosszúságokat.

A fogyasztóknak nyújtott hitelek alapvetően két csoportba lehet sorolni: léteznek áruhitelek és személyi hitelek. A kettő közötti különbség az, hogy az áruhitelek felhasználása kötött, hiszen ekkor a folyósított hitel összegét a megvásárolni kívánt áru vételárának fedezésére fordítják. A személyi hitel ugyanakkor szabad felhasználású, a fogyasztó dönti el, hogy annak összegét mire használja fel.

A gyakorlatban az egyes áruházak szinte kivétel nélkül áruhitelek megkötésére adnak csak lehetőséget, amelyek a fogyasztók körében népszerűek is, mivel a vonatkozó formanyomtatványok kitöltése, a szükséges dokumentumok szolgáltatása, a szerződés megkötése, a hitelbírálat megtörténte és az esetleges önerő kifizetése után már vihetik is haza a kiválasztott árucikket. A hitelszerződések megkötésekor azonban fokozott óvatossággal kell eljárni és több dolgot is mérlegelni kell.

Nem szabad elfelejteni ugyanis, hogy ilyenkor jellemzően egyetlen cég ajánlatát ismerhetjük csak meg, és ha rögtön szerződést kötünk, azt anélkül tesszük, hogy felmértük volna egyéb pénzügyi intézmények ajánlatait. Ne ugorjunk tehát rögtön bele egy meggondolatlan hitelszerződésbe, hanem először mérjük fel a rendelkezésünkre álló egyéb kínálatot. Könnyen lehet ugyanis, hogy a terméket kis spórolással ugyan, de készpénzben kifizetve egy másik üzletben sokkal olcsóbban kaphatjuk meg. Ugyanígy az is előfordulhat, hogy egy másik pénzügyi intézmény hitelével lényegesen jobban járunk, mert az kedvezőbb feltételeket kínál számunkra.

Győződjünk meg ezen kívül arról is, hogy az adott hitelszerződésre vonatkozik-e olyan biztosítási szerződés, amely előre nem látható események bekövetkezése esetére védelmet biztosít számunkra. Ilyen váratlan esemény lehet például a munkanélküliség vagy tartós betegállományba kerülés, de előfordulhat akár tartós rokkantság, esetleges haláleset is. Az adott eseményre vonatkozó biztosítási szerződés alapján ugyanis a bankkal szerződésben álló biztosító teljesíti helyettünk a fizetési kötelezettséget, ha a biztosítási feltételek teljesültek.

Fogyasztóvédelmi politika

A Magyarország IV. középtávú (2011-2014) Fogyasztóvédelmi Politikájának megvalósítására irányuló kormányzati előterjesztést a Nemzetgazdasági Minisztérium bocsátotta véleményezésre és azt széleskörű társadalmi egyeztetés előzte meg, hiszen előzményének tekinthető a Magyarország IV. középtávú (2011-2014) Fogyasztóvédelmi Politikájáról szóló Szakmai Vitairat, amely kapcsán bárki kifejtette korábban észrevételeit. Az előterjesztés elfogadására és hatályba lépésére ennek megfelelően még nem kerülhetett sor, de számos olyan, a fogyasztók szempontjából lényeges elemet tartalmaz, mely a hazai fogyasztóvédelmi politika hatékonyságát segíti elő.

Az új, 2011-2014-re szóló Fogyasztóvédelmi Politika erősíteni kívánja a békéltető testületek szerepét, miközben tisztázni kívánja a fogyasztóvédelemért felelős hatóságok hatásköreit, további cél ennek kapcsán a párhuzamosságok felszámolása. Szintén előrelépés a vállalkozások jogkövető magatartásának elérése érdekében a preventív és alternatív eszközök használata, úgy, mint a fogyasztóbarát embléma, illetve a pozitív lista. Nem feledkezünk meg az előterjesztés a fogyasztóbarát élő fogyasztók kiemelt védelméről sem, továbbá rendkívül fontos a speciálisan védendő fogyasztók, azaz a 18 éven aluliak védelmében született jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalan érvényesítésére vonatkozó törekvés is.

A fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteket illetően a tervezet új alapokra kívánja helyezni a civilek számára nyújtott pályázati támogatások értékelésekor figyelembe vett szempontrendszer, melynek köszönhetően a jövőben csak a valós és érdembeli tevékenységet végző szervezetek kapnak csak juttatást. A tervezet kiemelt eleme, hogy az akkreditációval és a megfelelő szakmaisággal rendelkező fogyasztóvédelmi civil szervezetek oktatásban betöltött szerepét erősíti, és szorgalmazza a fogyasztók tájékoztatására irányuló új kommunikációs csatornák - mint például az internet - kihasználását.

A Fogyasztóvédelmi Politika irányainak figyelembevételével is, a Kormány 2012. évi jogalkotási programjában szerepel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosítása. Ez indokolt, hiszen számos, a fogyasztók érdekeit hatékonyabban védő változtatásra van szükség.

Aktuális és gyakori fogyasztói problémák

Érdekfeltárási tevékenységünk során számos olyan problémával szembesültünk, melyek a fogyasztók széles körét érintik. Így komoly problémát okoz az az eset, amikor hiába váltanak jegyet a legközelebbi parkoló automatából a fogyasztók, mégis bírságot kapnak, mire visszaérnek a gépjárművükhöz. Az ok pedig, hogy az adott automata másik parkolás-üzemeltető társasághoz tartozik. Ez leginkább útkeresztveződéshez közeli parkolás esetén fordul elő kerülethatárnál, illetve fővárosi-kerületi kezelésben lévő útszakasz találkozásánál, például az Andrássy út, Bajcsy-Zsilinszky út környékén. Az esetek többségében békéltető testülethez fordultak a panaszosok, melynek során az adott terület meg is állapította a kérelem megalapozottságát, és így ajánlás meghozatalára került sor.

Ugyancsak gyakori mind az autópálya-, mind a parkolási bírságokkal kapcsolatos azon fogyasztói kifogás, mely szerint a 15 napos befizetési határidőt túllépve többszörös bírság fizetésére kötelezik a fogyasztót, és e tekintetben nem gyakorol méltányosságot a vállalkozás.

Szintén sokszor fordulnak elő – a korábbi időszakhoz hasonlóan – az úgynevezett „cipős-ügyek”, és nem csökkent az elsősorban az idősebb korosztályt célzó termékbemutatókkal kapcsolatos, érdekfeltárási során tapasztalt visszasságok száma sem. Örök téma a termékek árával kapcsolatos problémakör, a szavatosság és a jótállás feltételeinek betartása, illetve be nem tartása. Ugyanakkor egyre több az úgynevezett távollévők között kötött szerződésekkel – így elsősorban interneten rendelt áruval – kapcsolatos jogviták száma.

Sajnálatos módon továbbra sem csökkennek az úgynevezett fogyasztói csoportokkal kapcsolatos negatív tapasztalatok, melyekkel a fogyasztók nap mint nap szembesülhetnek: így számos esetben fordulnak az alternatív vitarendezést lefolytató fórumokhoz azon fogyasztók, akik a gyors hitel reményében estek áldozatul a fogyasztói csoportok megtévesztő és tisztességtelen eljárásainak.

Mind a nyári, mind a téli időszakban találkozhatunk nagy számban olyan problémákkal, melyek során az utazási vállalkozás – elsősorban külföldi partnere miatt – nem nyújtotta azon minőségben a szolgáltatásokat, melyeket kínált, így a szállással, utazással és étkezéssel is problémák adódtak.

Amit a végtörlesztésről tudni kell

A közelmúltban a devizahitelek kapcsán emlegetett leggyakoribb kifejezés a végtörlesztés, a fogyasztók is nap mint nap találkozhattak ezzel akár a pénzügyi intézményeknél, akár pedig a médiában. Kevesen tudják azonban, hogy a végtörlesztéssel együtt több más, a nehéz helyzetbe került devizahiteles fogyasztókat segítő jogszabály is elfogadásra került. A végtörlesztés emiatt csak a megszorult adósok számára dobott mentőövek egyikének minősül, a fogyasztóknak épp ezért célszerű tisztában lenniük a segélycsomag egyéb elemeivel is.

A végtörlesztés lényege az, hogy az ingatlanfedezettel rendelkező devizaalapú hiteleket az adósok rögzített árfolyamon, egy összegben fizethetik vissza. A rögzített árfolyam a svájci frank esetében 180 Ft-ot, euró esetében 250 Ft-ot, míg japán jen esetében 2 Ft-ot jelent. A pénzügyintézetek számára akkor volt kötelező az említett rögzített árfolyamokon elfogadni az adós végtörlesztés iránti igényét, ha az árfolyam a kölcsön folyósításakor nem volt azoknál magasabb, valamint a hitelfolyósító 2011. június 30-ig nem mondta fel a kölcsönszerződést. Emellett az adósoknak vállalniuk kellett az áthidaló- vagy gyűjtőszámla-hitelből eredő tartozás végtörlesztését is, ha devizakölcsönükhöz ilyen kapcsolódott.

A bankoknak ezt követően 60 napon belül kellett előkészíteniük a szerződés lezárását. Fontos, a fogyasztókat védő rendelkezés, hogy az ingatlanfedezetes devizahitel és a gyűjtőszámlahitel végtörlesztéséért nem számítható fel költségtérítés és egyéb jutalék vagy díj.

A devizahitelesek a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igényüket 2011. december 30-ig jelenthették be a bankok számára, és ezt követően az igénybejelentéstől számított 60 napon belül kell teljesíteniük a végtörlesztést.

Az árfolyamrögzítés azoknak a lakóingatlan fedezete mellett nyújtott devizahiteles adósoknak jelent segítséget, akik szerződés szerint vagy csekély késedelemmel fizették törlesztő-részleteiket, azonban az árfolyam jelentős gyengülése törlesztő-képességüket veszélybe sodorta.

A programban résztvevő adósoknak az árfolyamrögzítés azt teszi lehetővé, hogy a svájci frank árfolyamát 180, az euró árfolyamát 250, míg a japán jen árfolyamát 2 forint, rögzített árfolyamon törlesszék. Az ennek lehetőségével élők havi törlesztőrészlete 36 hónapos időszakra, de legkésőbb 2014. december 31-ig kerül rögzítésre. Azok a fogyasztók tudják legjobban kiélni e program előnyeit, akik a lehető legkorábban csatlakoztak ahhoz, hiszen ekkor hamarabb is nyílt lehetőségük az alacsonyabb törlesztőrészlet fizetésére.

A devizahitelesek számára e mentőöv kapcsán az jelenti a védelmet, hogy az árfolyamrögzítés időszakában az írt, kedvezményes árfolyamszinten törleszthetik a hitelüket. Ekkor az árfolyam-különbözet havi összege egy gyűjtőszámlán kerül elkülönítésre, de immár forint alapú hitelként. Ez a hitel ekkor már a bankok számára is törvényben előírt 3 havi bankközi kamatlábbal (BUBOR) kamatozik. A fogyasztók számára ez azt jelenti, hogy a bank nem tesz profitra szert a gyűjtőszámlára nyújtott hitel kapcsán.

Az árfolyamrögzítést 2011. augusztus 12-től lehetett igényelni a pénzügyintézettől 2011. december 31-ig és lényege az tehát, hogy az adós az árfolyamrögzítés ideje alatt a törlesztési kötelezettségét a rögzített árfolyam alkalmazásával megállapított törlesztőösszeg erejéig saját erőből, az azt meghaladó törlesztési kötelezettségét pedig a gyűjtőszámla-hitel terhére folyósított kölcsönből fizeti.

A programban való részvételhez a gyűjtőszámla-hitelre vonatkozó hitelkeret-szerződés megkötésére és devizakölcsön-szerződés módosítására, illetve azok alapján tett egyoldalú kötelezettségvállaló nyilatkozat közjegyzői okiratba foglalására volt szükség.

Az előírások szerint az okiratba foglalásért járó közjegyzői munkadíj és költségtérítés megfizetésére a hitelező bank volt köteles, így a fogyasztóknak a gyakorlatban „nullaforintos” közjegyzői díjat kellett tulajdonképpen fizetniük.

A programban bármelyik fogyasztó részt vehetett, akinek jelzáloghitel volt és megfelelt a szükséges feltételeknek, attól függetlenül, hogy lakáscélú vagy szabad felhasználású jelzáloghitelt vett fel. Így például ha egy autóhitelet fedezetéül egy ingatlan szolgált, az árfolyamrögzítés arra is vonatkozott.

A gyűjtőszámla-hitelre vonatkozó legfontosabb tudnivaló, hogy annak futamideje legfeljebb 30 évvel haladhatja meg az eredeti devizakölcsön futamidejét és nem terjedhet túl az adós 75. életévén.

Ezek a szabályok a jelenlegi banki szabályoknál enyhébb feltételeket határoznak meg és azt teszik lehetővé, hogy a fennálló adósság visszafizetése a lehető legkisebb anyagi tehervállalást jelentse az adós számára.

Az árfolyamrögzítést az az adós kérhette, akinek a devizakölcsönből származó fizetési késedelme nem haladta meg a 90 napot, nem állt fizetéskönnyítő program hatálya alatt és akinek a devizakölcsöne végző lejáratú időpontja 2014. december 31. napját követő dátumra esik. Feltétel volt még, hogy a fedezetül szolgáló, zálogjoggal terhelt lakóingatlan pénzügyi intézmény által meghatározott forgalmi értéke a fedezetként történő elfogadáskor nem haladhatta meg a 30 millió forintot. Végül, ha a devizakölcsön fedezetéül szolgáló lakóingatlan esetlegesen több pénzügyi intézmény által alapított jelzálogjog terhelte, e zálogjog által biztosított valamennyi követelés tekintetében érvényesülnie kellett annak, hogy azok kapcsán nem áll fenn 90 napot meghaladó késedelem és nem volt folyamatban zálogtárgyra vezetett végrehajtás.

E program segítségével az adósok számára a törlesztés hosszú távon stabillá, kiszámíthatóvá és biztonságossá válik, hiszen az adós nincs kitéve a devizaárfolyamok rendkívül szélsőséges ingadozásainak, továbbá a törlesztőrészlet a következő 3 évben független az árfolyamok kiszámíthatatlan alakulásától. A devizakölcsönöket 2015-től kell ismét az aktuális árfolyamon törleszteni.

A Nemzeti Eszközkezelő kapcsán a cél egy olyan program működtetése, amely a jelzáloghiteltörlesztés miatt súlyosan eladósodott és a gazdasági válság miatt kiszolgáltatott helyzetbe került fogyasztók lakhatását hosszabb távon biztosítja. Lényege, hogy a részvételi feltételeknek megfelelő családok továbbra is otthonukban maradhassanak és ne kelljen kiköltözniük lakásukból a hitelük bedőlése miatt.

A legfontosabb elem az, hogy a súlyos adósságcsapdába került ingatlantulajdonosból bérlő válik, akinek tulajdonjogát a hitelező bank közreműködésével a Magyar Állam szerzi meg, a Nemzeti Eszközkezelő Zrt-n keresztül (NET.) Ezzel együtt azonban bérlőként a korábbi tulajdonos a saját otthonában maradhat, életvitelén nem kell tehát változtatnia és később a lakását akár vissza is vásárolhatja.

Fontos, hogy a Magyar Állam közpénzből fizeti ki ez esetben a vételárat és így veszi állami tulajdonba az ingatlant, később pedig biztosítja a bérlő számára a visszavásárlást, ha a meghatározott feltételek teljesülnek. A hitelező bank pedig megkapja a

jelzálogjoggal fedezett követelése egy részét, de cserébe lemond az ezt meghaladó követelésrészéről.

A fogyasztók jó, ha tudják, hogy az egyénre szabott tájékoztatás a hitelező bank fiókjában történik, ezért az érdeklődő ügyfeleknek a hitelt folyósító bankhoz kell közvetlenül fordulniuk a programmal való részvétellel kapcsolatban. Célszerű ezért az adós lakóhelyéhez legközelebb eső bankfiókhoz fordulni további információért.

Az otthonteremtési támogatás kapcsán a legfontosabb tudnivaló az, hogy a vonatkozó jogszabály alapján biztosítják annak lehetőségét a 90 napon túli fizetési késedelemben lévő adósok számára, hogy kamattámogatást vegyenek igénybe többek közt akkor, ha otthonukat eladják és egy olcsóbb lakásba költöznek. A támogatás az erre felvett hitel kapcsán érvényesíthető és 5 éven keresztül vehető igénybe akkor, ha az adós megfelel a vonatkozó feltételeknek.

Végül, de nem utolsósorban a kilakoltatási kvótákról azt érdemes tudni, hogy a kilakoltatási moratóriumot feloldották, de a lakástulajdonosok védelmében és az ingatlanpiaci eladói nyomás elkerülése miatt kényszerértékesítési kvótarendszert vezettek be.

Ez azt jelenti, hogy 2011. július 1. és 2011. szeptember 30. között kizárólag azokat a magas értékű ingatlanokat árverezhették el, amelyek értéke a hitel felvételek meghaladta a 30 millió forintot, a nyújtott hitel értéke pedig túllépte a 20 millió forintos határt.

A kvótarendszer további szabályai szerint 2011. negyedik negyedévében a 90 napon túli fizetési késedelemben lévő jelzáloghitelek 2 %-a árverezhető el, 2012-ben, 2013-ban és 2014-ben pedig már a 2 %-os kvóta helyett egész évben 4 %-os kvóta érvényesül. 2015-ben pedig a kényszerértékesítési moratórium már korlátozások nélkül megszűnik.

Ingatlandepo: tisztességtelen szerződési feltételek

A Gazdasági Versenyhivatalnál eljárás indult tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja miatt az ingatlanbazar.com és ingatlandepo.com weboldalakat üzemeltető vállalkozás ellen. A Versenyhivatal a lefolytatott versenyfelügyeleti eljárás eredményeként egyértelműen megállapította, hogy az ingatlandepo.com, ingatlanbazar.com és ingatlanbazar.net internetes oldalt működtető Experient Ltd. és a Weltimmo S.r.o vállalkozások több esetben is tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmaztak a fogyasztókkal szemben.

Az ügy mindenki előtt jól ismert: az említett weboldalak ingyenesként hirdették lakáshirdetésre vonatkozó szolgáltatásaikat, azonban később a vonatkozó hirdetések fizetős jellegére való hivatkozással sokszor több százezer forintos díjbekérőket és fenyegető felszólító leveleket küldtek a fogyasztóknak.

A Gazdasági Versenyhivatal részletesen és széleskörűen vizsgálta a vállalkozások tevékenységét, amelynek eredményeképpen megállapították, hogy a vállalkozások súlyosan jogsértő magatartást folytattak. Egyrészt nem foglalkoztak a szolgáltatásukkal

kapcsolatban megfogalmazódott fogyasztói panaszokkal, másrészt nemes egyszerűséggel figyelmen kívül hagytak olyan korábbi bírósági döntéseket is, amelyek jogerősen mondták ki egyes szerződési feltételeik tisztességtelenségét.

A Versenyhivatal arra is rámutatott, hogy a honlapon hirdető fogyasztók előtt elhallgatták a velük a hirdetéssel összefüggésben kapcsolatot felvenni szándékozó személy honlapon történő regisztrációs kötelezettségét. Ezen túlmenően megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatták azokat a fogyasztókat, akik a honlapokon hirdető személyekkel próbálták a kapcsolatot felvenni azért, hogy érdeklődjenek a honlapon szereplő ingatlanok hirdetéseinek aktualitásairól.

Végül, de nem utolsósorban szintén megállapításra került, hogy a vállalkozások agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával (többek közt anonimizált bírósági ítéletekkel) törekedtek arra rávenni a fogyasztókat, hogy a honlapokon elhelyezett hirdetések kapcsán teljesítsék fizetési kötelezettségüket.

Határozatában a GVH megtiltotta a vállalkozások számára a jogsértő magatartás további folytatását, valamint előírta, hogy a határozat rendelkező részét a Népszabadság és Magyar Nemzet című napilapokban jelentessék meg. A fentiekén kívül a két vállalkozást összesen 5.600.000 forintos bírság megfizetésére is kötelezték.

Ezen kívül a Versenyhivatal közérdekű keresetet indított a vállalkozások ellen, mivel tisztességtelennek tartják azt a szerződési feltételt, miszerint a fogyasztók a szerződéstől addig nem szabadulhatnak meg, míg a velük szemben támasztott követelést maradéktalanul meg nem fizetik. Szintén tisztességtelenként tartja számon a GVH azokat a kötbérre vonatkozó általános szerződési feltételeket, amelyek több vonatkozásban sem világosak és érthetőek, ráadásul túlzott mértékű pénzüsszeg megfizetésére kötelezik a fogyasztókat.

Amennyiben a későbbi per során a bíróság megállapítja a vállalkozások által alkalmazott szerződési feltételek tisztességtelenségét, úgy erre nagy valószínűséggel sikerrel hivatkozhatnak azok a fogyasztók, akik ellen a vállalkozások pert indítottak a vélt fizetési követeléseik érvényesítése miatt.

Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület

Budapest, 2012. január