

Lapszemle

2010. 45. hét

Nem kapott jutalmat, munkája nincs, pedig: Lebuktatta a malomaffiát

Az egyik érintett társaság egyik igazgatója volt az, aki kirobbantotta Magyarország legnagyobb kartellbotrányát, amikor két évvel ezelőtt felhívta a Gazdasági Versenyhivatalt, és közölte: malomipari cégek titkos szövetséget alkotva a beszerzési és az eladási árakat is összehangolták. Évekre felosztva így a lisztpiacot, megkárosítva ezzel minden embert, akik az ármegállapodás nélkül olcsóbban is hozzájuthattak volna például a pékáruhoz. A nő, védelmet kért az információkért cserébe, azonban mégis kiderült személye. Jelenleg munkanélküli, bár lebuktatott egy olyan kartellt, ami miatt a napokban a versenyhivatal tizenhat malomipari vállalkozásra összesen 2,29 milliárd forintnyi bírságot szabott. - Az első munkanapomon egy másik cég székhelyén kezdtem, egy titkos tárgyaláson. A megbeszélésen a hazai lisztpiac felosztásáról volt szó, valamint egy pénzügyi alap létrehozását is tervezték, hogy távol tartsák a külföldi konkurenciát. Ezek havonta ismétlődtek. 2008 tavaszán bejelentettem, nem kívánok tovább részt venni a kartellezésben - magyarázta a nő, akit az háborított fel, hogy a legszegényebbek által vásárolt élelmiszerek alapanyagával is nyereszkedtek. A szakembert hamarosan elbocsátották. A volt igazgató ekkor kereste fel a versenyhivatalt. A GVH egyre erőteljesebben lép fel a kartellekkel szemben, április elsejétől vezették be az úgynevezett informátori díjat. Azonban az asszony, úgy tűnik, ettől is elesett, mivel a törvénynek nincs visszamenő hatálya. Pedig a nőnek nagy szüksége lenne a pénzre, hiszen amióta kiderült, hogy ki ő, nem kap munkát a szakmában. (november 6. *Blikk* 5.o.)

Egyre korruptabbak vagyunk

Négy helyet romlott hazánk korrupciós megítélésére egy év alatt. A 178 országot vizsgáló rangsorban Magyarország a tavalyi 46. helyről az 50.-re esett vissza. (november 4. *Barikád* 5.o.)

A munkahelyeken is zaklatnak a bankok

Egyre többször fordul elő a munkahelyeken, hogy a főnök azért hívhatja magához a dolgozóját, mert levelet kapott annak bankjától. Ebben tájékoztatják a céget, hogy a munkavállalója késésben van a törlesztőrészlet kifizetésével. A levél két törvényt is sért, a hitelintézetit és a személyes adatok védelméről szólót. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete leszögezte, hogy a hitelintézeti törvény egyértelműen rendelkezik a banktitokról. Ez az információ pedig ebbe a körbe a tartozik. Ha a hitelszerződésben külön ki nem kötik azt, hogy nem fizetés esetén az ügyfél hozzájárul ezen információ kiadásához a munkaadójának, akkor ez a hitelintézeti törvény megsértésének számít. Ilyenkor - konkrét panasz esetén - eljárhatnak a fogyasztóvédelmi szervezetek, az adatvédelmi ombudsman és a PSZÁF is. (november 8. *Magyar Hírlap* 9.o.)

Megbüntetik a Tesco-t

Több milliós munkaügyi bírságot fizethet a Tesco. Az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség ellenőrzései során kiderült, számos jogsértést követett el a Tesco Globál Áruházak Zrt., többek között a munkaidő-nyilvántartási kötelezettség, a munkaközi szünet kiadása, a vasárnapi munkavégzés szabályai, a szabadság és a pihenőidő megfelelő kiadása, a rendkívüli

munkavégzés bérpótlékának megfizetése, a napi munkaidő felső mértéke, a munkaidő-beosztásra, készenlétre és a munkabérré vonatkozó jogszabályok betartása körében. (november 4. *Barikád 4.o.*)

Fekete fa vagy távfűtés?

Az energiaárak emelkedése az elmúlt években új piacot nyitott a tűzifa-kereskedelemnek, ám a legális értékesítést mindinkább háttérbe szorítja a feketepiac. Az egyik legnagyobb dél-dunántúli állami erdőgazdaság vezető szakembere szerint a tűzifa 30-35 százaléka nem a törvényi előírások betartásával kerül a felhasználókhoz, és ez az arány évről évre nő. A rendőrség fokozottan ellenőrzi a falopásokat, de a tolvajok is egyre szervezettebbek. A közép- és a nyugat-dunántúli fogyasztóvédelmi felügyelők ugyanakkor azt is tapasztalják, hogy a legális kereskedők egy része is ügyeskedik, több olyan telepen jártak, ahol a tűzifa egy részének eredetét nem tudták igazolni. (november 8. *Napi Gazdaság 1+6+7.o.*)

Cascoversegy lett a kgfb-verseny

A biztosítók egyre nagyobb része a teljes piacon, a gépjármű-biztosításban gondolkodik - az ideai kampányban tarolnak az együttkötési kedvezmények. Más országokban a kgfb és a casco kockázati körök nem különülnek el egymástól ennyire, általában közös kötvényen szerepelnek, így nem meglepő, hogy a többségében külföldi tulajdonú társaságok ezt nálunk is be akarják vezetni. (*Napi Gazdaság 1+3.o.*)

Kgfb: kiemelten figyel a felügyelet

A nagyszámú átkötésre való tekintettel a pénzügyi felügyelet fokozott figyelmet fordít a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást terjesztő intézmények által követett szerződéskötési gyakorlatra. Újabb körlevelében kiemeli: növekszik azon ügyfelek száma, akiknek a szerződése év közben jött létre, ezért ők december 31-i fordulóval nem jogosultak új szerződéskötésre. (*Világ gazdaság 10.o.*)

Újabb büntetések kódexsértés miatt

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a magatartási kódex betartásának folytatódó témavizsgálata során az OTP Bankot hárommillió, az Aegont pedig egymillió forintba bírságolta. A legnagyobb magyar banknál két próbaügyeltetés alapján a felügyelet megállapította: az ügyintéző nem nyújtott segítséget a felelős hitelfelvételi döntéshez. Kifogásolták továbbá, hogy a bank személyi kölcsönre vonatkozó reklámfilmje tartalmazza az akciós induló törlesztőrészletet, nem hangzik el és nem is olvasható azonban az akciós időszakot követően fizetendő törlesztőrészlet. A PSZÁF nem fogadta el az Aegon gyakorlatát, amely szerint az üzletszabályzat mellékletét képezik a kódexhez csatlakozás tényét jelző terméktájékoztatók. A felügyelők más gondot is találtak a finanszírozónál. Áttekintették az Aegon által csatolt fizetési felszólító leveleket és felmondás előtti utolsó felszólító leveleket, és megállapították, hogy azokból hiányzik a tartozás elemeinek tételes részletezése. Nem segíti ügyfeleiket a felelős hitelfelvételi döntésben a meglévő, egymással megegyező formában szerkesztett tájékoztató dokumentumok, hirdetések, üzletszabályzatok egymás mellé tétele, azok összehasonlítása révén sem. (november 9. *Napi Gazdaság 7.o.*)

Lesz gázáremelés

Kevesebb mint egy év alatt teljes fordulatot vett a Fidesz lakossági energiatarifákkal kapcsolatos kommunikációja. A párt tavasszal, még ellenzékben, a lakossági rezsiköltségek csökkentése mellett

kardoskodott, majd kormányra kerülve a nyáron befagyasztotta a gáz- és áramárát, s az akkori elképzelések szerint egy-másfél évig útját állta volna a tarifák emelkedésének. Ehhez képest Orbán Viktor miniszterelnök vasárnap arról beszélt, hogy a moratórium jövőre már valószínűleg nem tartható fenn, míg az energetikai államtitkár tegnap már egy számjegyű drágulást valószínűsített. Az ekképpen beharangozott gázáremelés megalapozottsága azonban kérdéses. Az energiacegék ugyan április óta folyamatosan különböző költségeik megemelkedésével érvelnek a kormánynál, és ennek megfelelően januártól több mint tízszázalékos gázáremelést tartanának indokoltnak. A Népszabadság azonban úgy tudja, hogy januárban sem emelkedik a Magyarországra érkező orosz gáz importára, az egyéb tényezők, például a forint árfolyama, pedig most akár egy árcsökkentést is lehetővé tennének. Egyes vélemények szerint az Orbán- kormány a gázáremeléssel a válságadót kompenzálná, néhány, a gázellátásban jelenleg megkerülhetetlen céget ugyanis a pluszterher padlóra küldhet. *(Népszabadság 1+9.o.)*

Rákkeltő anyagok a tusfürdőkben

Bőrirritáló, allergén és rákkeltő anyagok is találhatóak a Magyarországon forgalmazott tusfürdők egy részében - derül ki a nemzetközi szervezetek és a magyar környezetvédők által megbízott független laborok vizsgálataiból. A legnagyobb gondot a szakemberek szerint a tusfürdők legtöbbször alapvető mosóaktív összetevője, a sodium-lauryl-sulphate okozhatja, amely egyes tanulmányok szerint bőrirritáló, mások szerint bizonyos anyagokkal keveredve rákkeltő is lehet. Más források megállapítják azt is, hogy ez az anyag ráadásul a bőrt átjárhatóbbá teszi, így a káros anyagok könnyebben juthatnak be a szervezetbe. Az Öko Test, az Environmental Working Group, az Environmental Health Association of Nova Scotia, valamint az Európai Bizottság publikációi szerint az egyik veszélyes anyag a hazánkban forgalmazott tusfürdőkben egy jól ismert tartósítószer, a formaldehid lehet. Ez ugyanis erősen allergén, a nyálkahártyát irritálja, illetve tartós belélegzés esetén rákkeltő. Az viszont nem tisztázott, hogy a kozmetikumokban használt koncentrációban ez mekkora veszélyt jelent. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál elmondták: a kozmetikai termékek forgalomba hozatalával kapcsolatosan jelenleg nincs olyan szabály, amely kötelezővé tenné, hogy a piacra kerülést megelőzően valamely hatóság engedélyére lenne szükség. Tehát minden esetben a gyártó felelőssége, hogy az általa gyártott termék a vonatkozó biztonságossági követelményeknek megfeleljen, illetve az utólagos ellenőrzéseké. *(november 10. Magyar Nemzet 10.o.)*

Multilánccok pellengéren

Nem éri el a 73 százalékot a magyar élelmiszertermékek aránya a hazánkban működő, külföldi tulajdonú áruházláncokban - derült ki a Budapesti Corvinus Egyetem Élelmiszer-ipari Gazdaságtan Tanszék felméréséből. A magyar tulajdonban lévő üzletláncoknál ez az arány 82 százalékos volt. - Úgy tűnik, egyes multinacionális áruházláncok abból csinálnak üzletet, hogy a magyar termékek helyett külföldit kínálnak a hazai vásárlóknak - mondta Róna Gábor, a Szövetség a Hungarikumért civil szervezet elnöke a felkérésükre elkészült tanulmány bemutató sajtótájékoztatóján. Tájékoztatója szerint az összes megkeresett lánc visszautasította, hogy válaszadóként részt vegyen a felmérésben, ezért a Corvinus Egyetemhez fordultak segítségért. Arra kérték az egyetemet, térképezze fel, milyen arányban található meg a magyar termékek az áruházláncokban. A felmérés negatív győztese - a legtöbb külföldi áruval - a német Aldi lett, míg a legtöbb hazai árut meglepetésre a belga háttérű Match, illetve a magyar tulajdonú CBA és a szintén magyar Coop áruházaiiban találták. Az Európai Unióban azt az országot tüntetik fel származási helyként az adott termék csomagolásán, ahol annak utolsó feldolgozási művelete zajlott. Így például a Magyarországon levágott holland sertés már magyar terméknek számít. Róna Gábor, a Hungaricum Szövetség elnöke szerint pontosan ezért lesz fontos a hungarikumtörvény, amely definiálja, hogy mi számít őshonos és védett értéknek. *(Magyar Nemzet 1+13.o., Kész átverés: a magyar árú lesz a külföldi Magyar Hírlap 10.o., Kevés a magyar tejtermék a boltokban Népszava 4.o.)*

Megszámszorozná a multik bírságát

A multinacionális áruházláncok már így is kevés profitot engednek a hazai beszállítóknak, és könnyedén kifizetik a versenyjog megszegéséért járó ötmillió forintos bírságot - vélik az LMP-ben. Képviselőjük, Vágó Gábor szerint ezért ezt a bírságot minimum 500 millió forintra kellene emelni. *(Magyar Nemzet 2.o.)*

Megújul a Coop-lánc

A következő két év alatt teljesen megújul a Coop üzletlánc közel háromezer egysége. Erre azért van szükség, mert a boltok jelenlegi arculata egyidős az éppen 15 éves üzlethálózattal - mondta Murányi László, a Co-op Hungary Zrt. elnök-vezérigazgatója. A részvénytársaság közgyűlése májusban azt követően döntött a több mint 1,5 milliárd forintos átalakítási programról, hogy tíz, új arculattal ellátott üzlettel tesztelték a fogyasztók és beszállítók reakcióját. Az új besorolás alapvetően a szolgáltatási színvonal alapján történik, és lesznek Coop Szuper, Coop ABC, Mini Coop boltok. *(Világgazdaság 1+6.o.)*

Jön a pénzügyi befektető testület

SZABÁLYOZÁS. Július elsejétől a pénzügyi békéltető testület előtt is rendeződhetnek a pénzügyi szolgáltatók és az ügyfelek közötti jogviták - derül ki az Országgyűlés előtt lévő, a pénzügyi felügyeletről (PSZÁF) szóló törvényjavaslatból. A vitás ügyeket háromtagú tanács igyekszik a bírósági út elkerülésével rendezni majd: az adott ügyben eljáró tagokat az elnök jelöli ki. Ügyből pedig nincs hiány: az első fél évben több mint hatezer fogyasztóvédelmi jellegű panasz érkezett a felügyelethez.

SZABÁLYOZÁS. Július elsejétől a Pénzügyi Békéltető Testület előtt is rendeződhetnek a pénzügyi szolgáltatók és az ügyfelek közötti jogviták - derül ki az Országgyűlés előtt lévő, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (PSZÁF) szóló törvényjavaslatból. A pénzügyi szolgáltatók és az ügyfelek közötti vitás ügyeket háromtagú tanács igyekszik a bírósági út elkerülésével rendezni majd: az adott ügyben eljáró tagokat a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke jelöli ki. A tanács az eljárás során egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelenségekor „az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében”. A Pénzügyi Békéltető Testülethez viszont csak abban az esetben fordulhat - kizárólag írásban - az ügyfél, ha a konkrét ügyben már panaszt tett a pénzügyi szolgáltatónál, és azt elutasították. A vita rendezéséhez nem feltétlenül fontos tárgyalást tartani: ha ehhez az érdekelt felek hozzájárulnak, a tanács a döntést írásban is közölheti velük. Fontos ugyanakkor, hogy ha tárgyalást tartanak, a feleket annak időpontjáról a kellő időben értesíteni kell. A testület elnökét a PSZÁF szervezeti felépítésében közvetlenül a felügyelet elnökéhez kell besorolni. Fontos emellett, hogy a testület elnöke a törvényben meghatározott feladatainak végzése kapcsán nem utasítható. A testület tagjainak személyére, illetve a létszámkeretre a békéltető testület elnöke tesz javaslatot. Az elnök és a tagok a felügyelettel köztisztviselői jogviszonyban állnak majd, és felügyeleti tanácsadói vagy főtanácsadói cím jár nekik. A tagság törvényben rögzített feltétele, hogy a tagok jogi vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkezzenek, ám a PSZÁF saját hatáskörben előírhat más tagsági feltételeket is. Az elnök kinevezésére vonatkozó és egyéb más szabályokat a felügyelet szervezeti és működési szabályzatában kell majd meghatározni. A testület működésének forrásait a felügyeletnek kell biztosítania a saját költségvetéséből. (Ennek nagyságáról a létszámkeret hiányában még nem lehet becslést adni.)

Panaszban nincs hiány

Az első fél évben több mint hater ezer fogyasztóvédelmi jellegű panasz érkezett a pénzügyi felügyelethez - derül ki a PSZÁF adataiból. A legnagyobb szeletet - nem meglepő módon - a pénzügyi szolgáltatók (bankok, pénzügyi vállalkozások) képviselik a PSZÁF elé vitt ügyek közül, de jelentős a biztosítók részesedése is. A tőkepiacon tevékenykedő szolgáltatók és a pénztári szektor működésével kapcsolatban ugyanakkor az átlagnál jóval kevesebb panasz szokott felmerülni.

(Világgazdaság, 2010. november 11., csütörtök, 1+17. oldal)

Egyre többen csúsznak a számlákkal

Idén is tovább romlott a magyar lakosság fizetési képessége - mondta a Napinak Kovács Zoltán, a Díjbeszedő Holding Zrt. vezérigazgatója, aki szerint a problémás ügyfelek aránya 7-8 százalékkal emelkedhet. Aki pedig egyszer „megbillen”, az jellemzően hónapokig görgeti maga előtt a komoly rezsitartozást. Az év vége előtt a közüzemi szolgáltatók és a pénzintézetek is igyekeznek megtisztítani portfólióikat és egyre nagyobb tételekben dobják piacra kétes kinnlevőségeiket, így naponta kerülnek elő több milliárd forintos lakossági csomagok, miközben a vevők száma alaposan megfogyatkozott. Elsősorban nem a válság, hanem a tartozások felhalmozódását eredményező szabályozás miatt emelkednek alakossági szektorban az energiaszolgáltatók lejárt esedékességű kintlévőségei - mindez összességében több tíz milliárd forintot tesz ki. Lapunk körképe alapján nem érdemes tartozni a távközlési cégeknek, mert első körben korlátozzák a szolgáltatást, aztán pedig jelentős kamatot számolnak fel a kinnlevőség után, ha pedig ez sem vezet eredményre, behajtócéghez fordulnak, s azok próbálják beszédni a pénzt.

Leszák Tamás

Elsősorban nem a válság, hanem a tartozások felhalmozódását eredményező szabályozás miatt emelkednek a lakossági szektorban az energiaszolgáltatók lejárt esedékességű kintlévőségei - mindez összességében több tíz milliárd forintot tesz ki. A tartozások nagysága 2008-2009-ig nem okozott nagyobb problémát, mivel az akkori szabályozás 60 nap után lehetővé tette a szolgáltatás kikapcsolását. A moratórium bevezetésével azonban a szolgáltatók októbertől ápriliséig gyakorlatilag nem tudnak lépni a védett fogyasztókkal szemben - mondta lapunknak Boross Norbert, az Elmű-Émász-csoport kommunikációs igazgatója. Az iparági szereplők szerint a szabályozás nem jelent valódi segítséget, sok esetben pedig rontja a fizetési hajlandóságot is, hatására ugyanis egyre több ügyfél fizet késedelemmel, ennyi idő alatt pedig akár több százezer forintos tartozás is felhalmozódhat. Az egyetemes szolgáltatást nem lehet más tevékenységből keresztfinanszírozni, így az önmagában nem veszteséges cégek hitelfelvételre kényszerülnek, ami árnyomást is okoz az egyetemes szolgáltatásban - véli Boross.

A korábbi évek tapasztalatainak megfelelően nyáron csökkent az egyetemes gázszolgáltatás lejárt lakossági kintlévőségeinek állománya: szeptember végén 23 milliárd forint körüli összeget tett ki - tudtuk meg Laczó Sándortól, a Magyar Gázipari Egyesülés (MGE) igazgatóságának elnökétől. Jelenleg mintegy 62 ezer háztartásnál függesztették fel a gázszolgáltatást. Laczó szerint jelentős növekedésre lehet számítani a következő hónapokban, a nyári alacsonyabb gázfogyasztás ugyanis kisebb összegű számlákat jelent, a fűtési szezon elindulásával azonban várhatóan egyre többen nem tudják vagy nem akarják fizetni számláikat. Az elnök szerint a kintlévőségek alakulása az egyetemes szolgáltatás jelenlegi ármoratóriuma miatt egyelőre nehezen prognosztizálható. Idén tavasszal még 30 milliárd forintnyi lejárt tartozást tartottak nyilván, a következő időszakban ismét e szintre emelkedhet a mutató.

A tavalyi hasonló időszakhoz képest folyamatosan növekszik a GdF Suez Energia Magyarország Zrt. lejárt fizetési határidejű, de a fogyasztók által be nem fizetett számlákból eredő kintlévősége, az ügyfélkör több mint felénél fordul elő hosszabb-rövidebb csúszás a fizetésben - tudtuk meg a társaságtól. Ezen belül folyamatosan emelkedik a hosszabb ideje fennálló tartozások aránya is. Jelentősen bővült és az elmúlt időszakban elérte a tízmilliárd forintot a Tízá Zrt. fogyasztóinak

számlatartozása. Az E.Onnak összességében több tíz milliárd forint kintlévősége van, amelynek kétharmada az egyetemes szolgáltatói piacon (a lakosság és önkormányzati intézmények körében) keletkezett. A lakossági tartozások 2008 és 2009 októbere között 29 százalékkal ugrottak meg, az idén októberrel zárult egy évben pedig további 17 százalékkal lettek magasabbak - mondta a Napi Gazdaságnak Kutas István szóvivő.

Az áramszolgáltatáshoz kapcsolódó kintlévőségek csaknem felét teszik ki a lejárt esedékességű követelések - közölte lapunkkal az EdF Démász Zrt. Az utóbbi hónapokban átlagosan 7,5 milliárd forintot tartott nyilván ilyen címen a társaság (kétharmad részben az egyetemes szolgáltatásnál), az összeg 40 százaléka 30 napnál nem régebbi tartozás. Az EdF Démász szerint a nemfizetések mennyisége csökken: az egy évvel korábbihoz képest ötödével kevesebb új határidőn túli kintlévőség keletkezett. A pozitív tapasztalatok ellenére azonban a tartozások szerkezete az utóbbi években sokat változott: a határidőn túli tartozások negyedét mostanra az egy éven túli tartozások teszik ki. A gazdasági válság hatására 2009 végén és 2010 elején volt a legmagasabb szinten a kintlévőség-állomány, a határidőn túli követelések a társaságnál ekkor meghaladták a nyolcmilliárd forintot, a jelenlegi volumen már a gazdasági válságot megelőző szintekhez való visszatérést jelenti.

A gázszolgáltatók a jóval hatékonyabb közüzemi rendszer visszaállítását szorgalmazták a gázár-moratórium mellett zajló egyeztetéseknél is. A GdF Suez szerint ez a törekvés már a földgázellátásról szóló törvény módosítása tervezetében is visszaköszön: a kikapcsolási határidő várhatóan 60 napra csökken és egyszerűbbé válik a folyamat. Komoly változást jelenthet 2011-ben a gázár-támogatási rendszer tervezett módosítása is. A jelenleg támogatott ügyfélkör szűkülésével vagy a támogatás mértékének csökkenésével a kintlévőségek további növekedése valószínű. Ennek elkerülésére átgondolt, hatékony támogatási rendszer bevezetését várja a kormánytól jövőre az iparág. A megoldást, a további eladósodás megállítását Boross szerint az előrefizetéses mérők bevezetése, valamint a nemfizetést követően a további fogyasztás ehhez kötése jelentheti (ezek felszerelését a védendő körbe tartozó ügyfelek többsége visszautasítja).

A versenypiacon több eszköz áll a szolgáltatók rendelkezésére: az általános kereskedelmi szabályok érvényesülnek, a szerződések értelmében korlátozható a nem fizetőknek nyújtott szolgáltatás, így jóval kevesebb a kintlévőség e területen. Előfordul azonban, hogy egyfajta üzleti modellt jelent a nagy tartozást felhalmozó cégek bedöntése és ugyanazon telephelyen új indítása - a felszámolási eljárásban pedig az energiaszolgáltatók a sor végére kerülnek. A helyzetet súlyosbítja a szolgáltatók közötti információcsere hiánya is - mondja Kutas.

A szolgáltatás felfüggesztése előtt többfajta lehetőségük van a fogyasztóknak, az MGE alapítványokkal és önkormányzatokkal is együttműködve igyekeznek közös megoldást találni a számlák kiegyenlítése és a továbbfogyasztás érdekében - mondta Laczó Sándor elnök. A szolgáltatók és az ügyfelek megállapodhatnak részletfizetési kedvezményben, fontos azonban, hogy a fogyasztó időben keresse meg az illetékes társaságot, önkormányzatot vagy karitatív szervezeteket. Minél korábban indul a folyamat, annál kisebb az érintett összeg és könnyebb partnert találni. Az E.On például egyszeri pozitív ösztönzőkkel a pontosan fizetőket jutalmazó bónuszrendszerrel, valamint a védett fogyasztók fizetését segítő akcióval javítana a helyzetet. Utóbbi során a vállalat ugyanakkora összeget enged el az érintett fogyasztók lejárt tartozásaiból, mint amennyit azok befizetnek. Kutas István szóvivő szerint ez mintegy 55 ezer ügyfelet érinthet, akik néhány milliárd forintos tartozást halmoztak fel. A Tigáz nyáron indította el Számla Angyal nevű szolgáltatását, amely az átlagos számlaérték 6,2 százalékanak megfelelő havidíj fejében baleset, maradandó rokkantság, hosszabb táppénz és munkanélküliség okozta átmeneti fizetési problémák esetén akár egy évig segíthet a gázszámla rendezésében. A cafeteriajuttatásként adható Tigáz-utalvány mellett energiatakarékossági programot is indított a társaság.

(Napi Gazdaság, 2010. november 11., csütörtök, 1+4+5. oldal)

Behajtónál landolhat a befizetetlen telefontartozás

A megelőzéstől várják a pénzt a cégek

Diószegi József

Nem érdemes tartozni a távközlési cégeknek, mert első körben korlátozzák a szolgáltatást, aztán pedig jelentős kamatot számolnak fel a kinnlevőség után, ha pedig ez sem vezet eredményre, behajtócéghez fordulnak, s azok próbálják beszedni a pénzt.

A Telenor Zrt. a számlás előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az ügyfél nem egyenlítette ki az esedékes díjat, illetve nem igazolta, hogy megtette az ezzel kapcsolatos lépéseket. A folyamat akkor indul el, ha az előfizető az összeget az első értesítést legalább 15 nappal követő második figyelmeztetés után sem egyenlítette ki. A szolgáltató a késedelem első napjától napi kamatot számít fel a ki nem fizetett tartozás után (ennek mértéke évi 14 százalék). A felmondás utáni kinnlevőség kezelésénél a Telenor behajtócégeken és ügyvédi irodákon keresztül érvényesíti követeléseit. Ezzel egyező gyakorlatot folytat a Magyar Telekom Nyrt., amelynek pr-igazgatóságától megtudtuk, hogy a társaság a számla lejáratát követően a törvényi előírásoknak és az általános szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően értesíti az ügyfelet a hátralékról. Az értesítésben megjelölt fizetési határidő lejárt utáni napon korlátozásokat léptethet életbe, hasonlóan a Telenorhoz. Ha az ügyfél a szolgáltatás felfüggesztése után is tartozik, úgy a társaság harmadik fél bevonására, valamint követelésük peres úton való érvényesítésére kényszerülhet.

Az Invitel Zrt.-nél is nagyjából hasonlóan járnak el, a cégnél részletes belső utasítások szabályozzák a kinnlevőség-kezelés és behajtás folyamatát. Mindezek során az Invitel arra törekszik, hogy megtalálja a mindkét fél számára előnyös megoldást. Ha azonban többszöri megkeresés után sem sikerül a fizetésről megállapodni, következhet a szolgáltatások korlátozása és egyidejűleg a jogviszony felmondása, majd az Invitel tulajdonába tartozó, a nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó műszaki berendezések, készülékek leszerelése - mondta Zsembery György, az Invitel üzleti működéséért felelős vezérigazgató-helyettes. A társasággal szerződésben álló ügyfelek kinnlevőségeinek behajtását a vállalat erre specializálódott osztálya végzi. Az inaktív ügyfeleknél, vagyis ahol a szerződéses jogviszony már megszűnt, a vállalat külső behajtócégekkel kötött szerződésekkel is megpróbálja érvényesíteni követeléseit. Az Invitel esetenként, egyedi elbírálás alapján az inaktív ügyfelekkel szembeni követeléseit különböző faktorcégeknek engedményezi - tette hozzá Zsembery. A szolgáltatók nem kedvelik a "rossz" ügyfeleket, de nem érdekük a szakítás sem, ezért mindent megtesznek, hogy pénzüknél maradjanak. A Vodafone is a megelőzésre helyezi a hangsúlyt. A társaság számos lépést tesz annak érdekében, hogy az előfizetők ne jussanak el a behajtásig. Pár hónapja vezették be azt a gyakorlatot, amely szerint előfizetőiket telefonon megkeresik, amennyiben azt látják, hogy az előző számláihoz képest magasabb összegre számíthat a következő hónapban. A beszélgetési szokásait elemezve akár egy még kedvezőbb tarifacsomagot is tudnak nekik ajánlani, amellyel a telefonálási költségeit a saját pénztárcájához szabhatja. Fontosnak tartják a személyes kontaktust probléma esetén is, így könnyebben megtalálják az ügyfél számára legmegfelelőbb megoldást. A Vodafone az e-számla használatára is motiválja ügyfeleit.

Körkérdeésünkönél nem derült ki, hogy a társaságok pontosan mekkora összeghatár fölött indítanak jogi eljárást - az összeg „lenyelése” helyett - vagy adják át a tartozást a behajtócégeknek.

(Napi Gazdaság, 2010. november 11., csütörtök, 5. oldal)

Fogyasztóvédelem: jön a pozitív lista

Listát vezetnek a jövő évtől azokról a cégekről, amelyek jók a fogyasztóvédelem terén, s 2012-től fogyasztóbarát emblémát kaphatnak e vállalatok termékei. Szervezeti átalakítások is lesznek:

januártól a hatósághoz tartozik az Európai Fogyasztói Központ, a megyei felügyelőségek betagozódnak a megyei kormányhivatalokba. (november 12. *Világgazdaság* 2.o.)