Magyar Nemzet
2019.12.02 - (1,13,16. oldal)

Időben eljárnak a csaló kereskedőkkel szemben

Horváth–Thurzó

Már indultak fogyasztóvédelmi eljárások az internetes kereskedelem novemberi ellenőrzései és a próbavásárlások tapasztalatai alapján, emellett a fogyasztók is tettek jelzéseket a múlt hét végén tartott black friday akciós kampányban tapasztalt visszásságok miatt – közölte a Magyar Nemzettel Cseresnyés Péter, az Innovációs és Technológiai Minisztérium kereskedelempolitikáért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkára. A friss iparági jelzések szerint minden korábbinál forgalmasabb volt az idei fekete péntek, amikor a legjellemzőbb a megtévesztő hirdetés, a félrevezető árképzés és a szállítási határidő be nem tartása volt a webáruházakban. – A minisztérium IT-laborja időben felkészült a hasonló próbálkozásokra, már az ellenőrzés kezdetén, a kedvezményes időszak előtt lementette a vizsgált weblapokat – mondta az államtitkár.

Várhatóan csúcsot dönt a lakosság év végi fogyasztása, a bevásárlási hullám már októberben elkezdődött a folyamatos akciózások miatt. A túlköltekezésben még mindig nagy keresleté van az azonnal intézhető áruhiteleknek, amelyek kapcsán a Money.hu vezető pénzügyi szakértője lapunkban figyelmeztet: bár ezeknél a kölcsönöknél vonzó a kamatmentesség és a gyors adminisztráció, ajánlatos alaposan átnézni a feltételeket.

Bővebben a 13. és a 16. oldalon

Magyar Nemzet
2019.12.02 - (1,13,16. oldal)

Áruhitelekkel nagyobb kiadás lesz a karácsony



Nem feltétlenül javasolt kölcsönből ünnepelni Fotó: Havran Zoltán

Évről évre csúcsot dönt hazánkban a lakosság év végi fogyasztása. A webáruházak térhódítása mellett változatlanul nagy keletje van a hagyományos bevásárlásoknak, illetve a túlköltekezés esetén igénybe vehető hiteleknek. Az egyes kölcsönök piacát azonban érdemes újra és újra alaposan áttanulmányozni.

Horváth Éva

Hosszú ideig csábító megoldást jelentettek egy-egy műszaki cikk vagy bútor megvásárlásánál az áruházakba kitelepült bankfiókok, ahol gyors elbírálással, a hagyományos kölcsönhöz képest pillanatok alatt hozzá lehetett jutni a kívánt termék ellenértékéhez. Azóta komoly teret hódítottak a piacon a hitelkártyák és a klasszikus személyi hitelek, és nemcsak a tartósan alacsony kamatkörnyezet, hanem az átláthatóbb kondíciók, feltételek miatt is.

Így az áruhitelek szerepe is változott; persze nem a termék jellege, hanem az elérhetősége lett más: a gyorskölcsönökre specializálódott pénzügyi intézmények mondhatni felosztották egymás között az ígéretes ügyfélellőhelyeket. A legtöbb hitelt kínáló intézményt elsőre, a teljesség igénye nélkül az Euronics háza táján lehet fellelni: például az OTP-t, a Cetelemet és a Cofidist, az Auchan-áruházakban pedig például az Oney, míg a Tescókban és a MediaMarkt-boltokban a Budapest Bank vert tábort. A lakberendezési áruházak esetében az Ikeánál és a Bauhausnál az idén a Cetelem hitelei jelenthetnek segítséget a vásárlóknak, de a francia hátterű bank pénzügyi partnere az Extreme Digitalnek is.

A decemberi vásárlási láz már az előző hónapban elkezdődött. Sőt, az októberi akciós napok óta szinte folyamatosan tart: a szezonközi leértékelések vagy a márkákhoz, bevásárlóközpontokhoz kapcsolódó, évfordulók, ünnepek apróján meghirdetett akciózások, legutóbb pedig a black friday akár soha nem látott fogyasztást eredményezhetnek 2019-ben, amelyhez karácsonyig a bronz-, ezüst- és aranyvasárnap hétvégéi is jelentősen hozzájárulnak. Ehhez sokan a hitelekben látják a megoldást.

– Bár az áruhitelek sokszor vonzóak az esetleges kamatmentesség és gyors adminisztráció miatt, ajánlatos alaposan átnézni a feltételeket, mielőtt belevágnánk a kölcsön igénylésébe – hangsúlyozta a Magyar Nemzet kérdésére Trencsán Erika, a Money.hu vezető pénzügyi szakértője. Mint mondta, a szóban forgó kölcsönöknél kardinális kérdés lehet a kezelési költség, valamint a termék ára.

– Az áruhitel az egyik legegyszerűbb hitelfelvételi mód, hiszen az üzletből azonnal el tudjuk hozni a terméket, ám nem biztos, hogy a legolcsóbb módon jutottunk a vágyott árucikkhez – figyelmeztet a szakember. – Sokszor a meghirdetettnél magasabb árral találjuk szembe magunkat, vagy rövidebb futamidőre tudjuk csak igényelni a 0 százalékos hitelt. Ez utóbbi esetben még a magasabb, rendszeres törlesztőrészletet is vállalnunk kell – jegyezte meg.

Trencsán Erika tanácsa szerint az ajándékok beszerzésekor arra is érdemes figyelni, hogy a 0 százalékos kamattal hirdetett hitel nem biztos, hogy az üzlet bármely termékére vonatkozik – sokszor a boltok csak egy-egy terméktípus megvásárlásához biztosítják ezt a konstrukciót. Szintén érdemes alaposan szemügyre venni, hogy az akció 0 százalékos kamatra vagy 0 százalékos teljes hiteldíj mutatóra (thm) vonatkozik-e, ugyanis a kamatmentes termékeknél is lehet két számjegyű thm (akár 40 százalék körüli), ami elég magasnak számít. Miközben figyelemre méltó, hogy egy-egy kereskedőnél általában kevés áruhitel-konstrukció közül lehet válogatni.

A szakértő szerint ha már kölcsönre van szükség a vásárláshoz, jobb választást jelentenek a személyi hitelek, amelyekből a legolcsóbbak egy számjegyű thm-mel kecsegtetnek. A személyi kölcsönöknél nagy a választék, a bankok között kiélezett a verseny, emiatt akár naprol napra változhat, hogy épp melyik hitelintézeté a legjobb ajánlat. Ráadásul ezek szabadabban felhasználhatók, ellentétben az áruhitelekkel, amelyek kifejezetten egy-egy termékre, például mosógép, bútor megvásárlására használhatók fel.

CSÚCS AZ USA-BAN Az amerikai black friday történetében rekordot döntöttek az online eladások: a múlt pénteken 7,4 milliárd dollárt költöttek az Egyesült Államokban internetes vásárlásokra ezen az egyetlen napon – mutatta ki az Adobe Analytics. A szoftvergyártó Adobe gazdaságkutató intézetének adatai szerint az amerikaiak húsz százalékkal többet költöttek online vásárlásokra ebben az évben, mint tavaly ugyanezen a napon.

Magyar Nemzet
2019.12.02 - (1,13,16. oldal)

Lesznek eljárások a black friday után

Az ITM folyamatosan jelen van az ünnepi szezonban, hogy segítse a családok készülődését

Már indult fogyasztóvédelmi eljárás a novemberi ellenőrzések alapján, a webáruházak megtévesztő hirdetései miatt, emellett az árképzésnél is előfordultak hiányosságok. A tárca szakemberei a próbavásárlások során is tapasztaltak késéseket a vállalt szállítási határidőkhöz képest – mondta a Magyar Nemzetnek Cseresnyés Péter, az Innovációs és Technológiai Minisztérium kereskedelempolitikáért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkára az elmúlt hétvégén lezajlott black friday akciós kampány tapasztalatai kapcsán.



Tipikus hiányosságokba botlottak az ellenőrök, nem marad következmény nélkül a hibás gyakorlat (Képünk illusztráció.) Fotó: Havran Zoltán

Thurzó Katalin

Lezajlott a múlt hétvégén a hazai webkereskedelem legnagyobb eseménye, amely az év során a legtöbb megrendelést hozza az internetes áruházaknak. A black friday az iparági becslések szerint idén minden korábbinál forgalmasabb volt, a fölmérések pedig előzetesen több mint 1,2 millió magyar internetező köréből várták az aktivitást.

A Magyar Nemzetnek az Innovációs és Technológiai Minisztérium (ITM) értékelte frissen az elmúlt napok, hetek élénk webkereskedelmi tapasztalatait, a fogyasztóvédelemhez érkezett vásárlói jelzések és a szaktárca által irányított fokozott ellenőrzések alapján, amelyeket hetek óta a piaci próbavásárlásokon és az ITM IT-laboratóriumában bonyolítanak a szakemberek.

Cseresnyés Péter kereskedelempolitikáért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár elmondta, hogy a magyar vásárlók részéről a legtöbb panasz amiatt a jellemző gyakorlat miatt érkezett, hogy a készleten lévőnek jelzett termék valójában nem vagy csak sokkal később volt elérhető egyes internetes kereskedőknél. A fogyasztók főként azt sérelmezték, hogy az internetes áruházak emiatt gyakran nem tudják betartani az előzetesen ígért szállítási időt, és különösen nehezükre esik ez az olyan forgalmas, kiemelt időszakban, mint a black friday. – Az ellenőrzések során tetten ért cégek fogyasztóvédelmi eljárásra számíthatnak – közölte az államtitkár. Hangsúlyozta: az elmúlt három évben a szaktárca irányításával több mint 2300 webáruházat ellenőriztek a hazai piacon, ezer próbavásárlást hajtottak végre, így jelentősen sikerült visszaszorítani az ismételt jogsértések arányát.

Az ellenőrök az idei fekete péntek kampányban leginkább a becsalogató hirdetések, az árképzés, a szállítás és a termékek rendelkezésre állása kapcsán találtak visszás helyzeteket. A hirdetéseknél például előfordult, hogy a weboldalon lévő banner ingyenes házhoz szállítással kecsegtetett, azonban kattintás után kiderült a próbavásárlást végző szakemberek számára, hogy a térítésmentes lehetőséget csak 25 ezer forintos vásárlás fölött biztosítják. – Ez megtévesztő reklámnak minősül, a kereskedő fogyasztóvédelmi hatósági eljárásra számíthat – mondta Cseresnyés Péter.

Az államtitkár úgy folytatta: arra is volt példa, hogy egy-egy internetes bolt azt hangsúlyozta a hirdetésében, hogy csak egyetlen napon biztosítja a fekete pénteki kedvezményt, ám később újra meg újra, majdnem minden novemberi pénteken ugyanerre hivatkozva kínált akciós termékeket – az ilyen esetekben is hatósági intézkedés várható.

Az árképzés kapcsán már szinte megszokott jelenség, hogy a cégek a kereskedelmi forgalomban megszokott átlagárat tüntetik fel kimagaslóan kedvezményes vételárként. – Érdemes ár-összehasonlító oldalakon utánanézni a termék tényleges árának, mielőtt bedőlünk az efféle trükköknek – jegyezte meg Cseresnyés. A nagyon feltűnő, akár 80 százalékos általános akciót hirdető webáruházakban megesett, hogy a rendkívüli mértékű kedvezmény mindössze egy-két termékre volt érvényes, amelyek miatt ráadásul tűvé kell tenni az egész honlapot, mert jól megbújnak a számos más, teljes árú termék között. Akadnak olyan internetes üzletek is, amelyek a weboldaluk korábbi felépítését teljesen átalakították a black friday idejére, a termékek nagy részét lecserélték – így nehezítve meg az összehasonlítást a korábbi tényleges árakkal. – A minisztérium IT-laborja időben felkészült a hasonló próbálkozásokra, már az ellenőrzés kezdetén, a kedvezményes időszak előtt lementette a vizsgált weblapokat – tette hozzá az államtitkár.

A tapasztalatok szerint ebben az évben is előfordult, hogy csak bizonyos termékcsoportokat akcióztak le vagy a cégek feltételhez kötötték a kedvezményt. Erre a legjellemzőbb példa az volt, amikor csak meghatározott összegű, például 15 ezer forint fölötti vásárlás esetén adtak 15-20-30 százalékos kedvezményt. A szakemberek találkoztak olyan esettel is, hogy egy webáruház csupán a saját applikációban kínálta a meghirdetett, 70 százalékos kedvezményt, az online boltban viszont már nem biztosították azt.

– A szállítás kapcsán az árucikkek elérhetőségével is akadtak gondok. Előfordult olyan ígéret, hogy 48 órán belül vállalják a szállítást, azonban a próbavásárláson pénteken feladott rendelés a rákövetkező keddre sem érkezett meg, emiatt hatósági eljárást indítottunk – fogalmazott Cseresnyés Péter. – Nem csupán az IT-labor gyakori ellenőrzési tapasztalata, hanem a hatósághoz érkezett panaszok kilencven százaléka is azzal kapcsolatos, hogy a terméket valótlanul jelölik meg készleten lévőnek, a megrendelés után ugyanis kiderül: legkorábban három hét vagy három hónap múlva tudják szállítani. Ez megtévesztésnek számít, mert a fogyasztó döntését alapvetően befolyásolta, hogy az adott árucikket azonnal elérhetőnek látta, miközben ha tudta volna, hogy mégsem az, máshonnan vásárolt volna – fűzte hozzá a szaktárca képviselője.

Az államtitkár tanácsa szerint a legfontosabb a körültekintés. Célszerű például a vásárlási folyamatot képernyőfotóval lementeni, hasznos lehet a termék kicsomagolását videóra venni. Felhívta a figyelmet: internetes rendelésnél a vevőknek érdemes előzetesen ellenőrizniük a webáruház elérhetőségeit, ha kizárólag egyoldalú kommunikációra alkalmas e-mail-címet vagy űrlapot találnak, inkább nézzenek másik kereskedő után. A fizetési lehetőségeknél pedig minden esetben javasolt az utánvétet választani, hogy a már megkapott termék birtokában, állapotának ismeretében költsünk rá. Fontos észben tartanunk azt is, hogy az online vásárolt termékekre 14 napos elállás vonatkozik, addig indoklás nélkül visszaküldhetjük az árucikket, és még a szállítási költséget sem kell megtérítenünk a vállalkozó számára.

IDEJE VAN A CSALÓKNAK IS Az online vásárlásoknál is oda kell figyelniük a fogyasztóknak a bankkártyák használatára, mivel a hitelkártyákat érintő visszaélések a legjövedelmezőbbek a csalások közül – hívta fel a figyelmet a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézetének vezetője. Bencsik Balázs ismertette: az internetes vásárlások során a támadók pénzszerzésre, a pénzügyi és személyes adatok megszerzésére törekednek. Tipikus jelenség, hogy a kiberbűnözők hamis oldalakat hoznak létre, ezek neve a címsorban a megszokottól eltérő karaktereket tartalmazhat, ami fontos figyelmeztető jel lehet a felhasználók számára. A vásárlók védelme érdekében a kibervédelmi intézet tudatosító tájékoztató kiadványt készített a legfontosabb tudnivalókról az e-kereskedelemben, az IT-biztonsági szint növelése céljából a weboldalán rendszeresen publikál nemzetközi IT-biztonsági híreket, az aktuális trendekkel összefüggő riasztásokat.