

9. Segédanyag - Fogyasztói tájékoztatás

Amennyiben vásárolsz egy terméket, vagy igénybe veszel egy szolgáltatást (pl. fodrásznál haját vágatsz), írásban tájékoztatást kell, hogy kapj a termék eladási áráról és egységáráról, valamint a szolgáltatás díjáról. A termék/szolgáltatás díját forintban kell meghatározni, és azt az árat kell feltüntetni, amennyit neked azért ténylegesen ki kell fizetned.



Mely termékeken nem kötelező az egységárat feltüntetni?

Vannak olyan termékek, melyekre nem kötelező az egységárat feltüntetni. Ide tartozik például az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű, az automatából értékesített, az egy csomagban lévő, vagy a különleges díszcsomagolású termékek.

Mi a teendő, ha két különböző ár szerepel a terméken?

Jó, ha tudod, hogy ha vásárolsz egy terméket, melyen két ár is szerepel, neked mindig a legalacsonyabb árat kell kifizetned.

Hol kell feltüntetni az árat?

Az árat magán a terméken, vagy annak csomagolásán, vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy közvetlenül az áru mellett elhelyezett egyedi árkiíráson, vagy árjegyzéken (ideértve az étel- és itallapot is) kell feltüntetni.

Hogyan kell feltüntetni az árat akció esetén?

Az akcióban részt vevő termékeken vagy azok mellett fel kell tüntetni az akciós eladási és egységárat. Jó, ha tudod, hogy szabálytalan, ha egy akciós terméken nincs feltüntetve, hogy a vásárlónak mennyit kell azért ténylegesen kifizetnie. Tehát nem elegendő, ha csupán annyit láatsz a terméken, hogy például -20%, vagy 20% kedvezmény, a fizetendő végösszeget minden esetben fel kell tüntetni!

Mit tehetsz, ha a blokkon szereplő ár nem egyezik a terméken feltüntetett árral?



Ha például a vásárlást követően a blokk alapján észreveszed, hogy nem azt az árat fizetted ki az áruért, mely egyébként a csomagoláson szerepelt, jelezd ezt a pénztárnál vagy a vevőszolgálaton, ahol kötelesek a különbözetet visszaadni.

Mire jó a vásárlók könyve?

A kereskedő (eladó) az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen köteles elhelyezni a vásárlók könyvét (hétköznapi nyelven panaszkönyvet), melybe beírhatod az üzlet működésével kapcsolatos panaszod és javaslatod (például, ha tiszteletlen veled az eladó vagy a vásárláskor nem kaptál blokkot stb.).

Fontos, hogy ha beírsz a vásárlók könyvébe, arra a kereskedő köteles neked 30 napon belül, írásban válaszolni.



Ellenőrzik-e a vásárlók könyvébe történő bejegyzéseket?

Igen. A hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.