

! Jó, ha tudjuk...

hogy 2008. szeptember 1-jén hatályba lépett a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény**. Megalkotásának célja az volt, hogy a fogyasztói jogok hatékonyabb védelme érdekében olyan eszközöket biztosítson a hatóságoknak, amelyek alkalmasak a fogyasztókat félrevezető, megtévesztő, agresszív, vagy egyébként tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megakadályozására.

! Jó, ha tudjuk...

hogy a törvény elsősorban azt a fogyasztót – azaz önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt – védi, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, szem előtt tartva az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.



! Jó, ha tudjuk...

hogy a törvény alapján tilos minden olyan tisztességtelen magatartás, információközlés, tényállítás, amely alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan döntés meghozatalára bírja rá, amelyet nem hozott volna meg akkor, ha a megfelelő információk birtokában lett volna.

! Jó, ha tudjuk...

hogy tisztességtelen a kereskedelmi gyakorlat, ha:

- **nem felel meg a szakmai gondosság követelményének**, azaz a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem rendelkezik az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el;

- **torzítja a fogyasztói magatartást**, azaz érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet



egyébként nem hozott volna meg.

- **Megtévesztő, agresszív vagy szerepel a törvény mellékletében található felsorolásban.**

! Jó, ha tudjuk...

hogy ha a fogyasztó nem a megfelelő helyen tesz panaszt, bejelentése ekkor „sem vész el”, mert a hatóságok közötti együttműködés eredményeképpen ahhoz a hatósághoz fog kerülni, amelyiknek joga van az eljárás lefolytatására.

! Jó, ha tudjuk...

hogy a **megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok** azok, amelyek valótlan információkat tartalmaznak, valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenítenek meg, hogy megtévesztik, vagy alkalmasak arra, hogy megtéveszték a fogyasztókat, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

! Jó, ha tudjuk...

hogy az **agresszív kereskedelmi gyakorlatok** azok, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – **pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással**



- akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása,

- akár a fogyasztó zavarása révén az adott helyzetben jelentősen **korlátozza** vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a **fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát**, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

! Jó, ha tudjuk...

hogy ilyen esetekben panaszt a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál** kell tenni; ha úgy látjuk, hogy a tisztességtelen gyakorlat széles fogyasztói kört érint, pl. a reklámkampány országos, de legalább három megyét érint, a **Gazdasági Versenyhivatal**-nál; pénzügyi kérdésekben pedig a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél**.

! Jó, ha tudjuk...

hogy a fogyasztó a bejelentés mellett

- problémáját jelezheti a vásárlók könyvében, vagy panaszáról jegyzőkönyvet vetethet fel – erre az üzlet vezetőjének 30 napon belül érdemben reagálnia kell,

- a szerződés teljesítésével kapcsolatban hivatkozhat a „tévedésre”: a Polgári Törvénykönyv szerint amennyiben valamely fél a szerződés megkötésekor valamely lényeges körülmény tekintetében tévedésben volt, a szerződési nyilatkozatát megtámadhatja, ha a tévedést a másik fél okozta,

- amennyiben a pénztárban nem az akciós árat alkalmazzák, a fogyasztó jogosult a terméket alacsonyabb áron megvásárolni: a kifizetett magasabb ár és az „akciós ár” közötti különbözetet a vevőszolgálaton visszakövetelheti,

- ha a termék tulajdonságával, használhatóságával kapcsolatban tévedésbe ejtették, jogosult a szavatossági jogok érvényesítésére, kérhet cserét, vagy el is állhat a szerződéstől, ebben kérheti a békéltető testület segítségét.

NFH NEMZETI
FOGYASZTÓVÉDELMI
HATÓSÁG

JÓ, HA TUDJUK...



a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényről

NFH NEMZETI
FOGYASZTÓVÉDELMI
HATÓSÁG

1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: +36 1 459 4800
www.nfh.hu