

Kötelező fogyasztóvédelmi feliratok az üzletben

Sok tévhit kering arról, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság mikor bírságozhat meg egy üzletet. Az egyik ezek közül a hatósági intézményrendszer átalakulásával kapcsolatosan merült fel. Fontos leszögezni azonban, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság nem büntet azért, mert egy cég nem tüntette fel üzletében a fogyasztóvédelmi esetekben is eljáró járási hivatal címét, hiszen ilyen jogszabályi kötelezettsége a vállalkozásoknak nincs.

A hatósági intézményrendszer 2017. január elsejei átalakítása után a kereskedőknek a következő tájékoztatást kell adni a vásárlók számára. Üzlettel rendelkező vállalkozásnak jól láthatóan és olvashatóan fel kell tüntetnie székhelyének címét, és azt, hogy panasz esetén a cég melyik címén, telefonos vagy akár e-mailes elérhetőségén reklamálhat a vásárló.

Ezen felül ki kell írni az üzletben az illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is, hiszen amennyiben a kereskedő és vásárló nem tud megegyezni vitás esetben, a békéltető testület tud eljárni az egyéni panaszügyekben.

Amennyiben biztonsági szolgálat működik az üzletben, annak nevééről és székhelyéről, működésének vásárlókat érintő szabályairól is jól láthatóan kell tájékoztatni a vásárlókat.

Ha a tájékoztatási kötelezettségeit nem teljesíti egy cég, bírságot első ellenőrzés során akkor sem kap a fogyasztóvédelmi hatóságtól, ugyanis kis- és középvállalkozások első jogsértése esetén a hatóság csak jelzi a hiányosságot a vállalkozás felé. Mind a vásárlók, mind a kereskedők érdeke tehát, hogy a kötelező feliratok megjelenjenek az üzletben. A fogyasztóvédelmi hatóság továbbra sem bírságoz – ahogy eddig sem tette – akkor, ha a fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségét nem, vagy nem helyesen tünteti fel a kereskedő.

Ha a kereskedő vásárlóinak teljes körű tájékoztatása érdekében mégis megjeleníti üzletében a fogyasztóvédelmi hatóság, tehát a területileg illetékes járási hivatal elérhetőségét, a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon talál pontos információkat.

Azzal is tisztában kell lennie a kereskedőknek, hogy a szóbeli vagy írásbeli panasz elutasítása esetén tájékoztatnia kell a vásárlót írásban arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ekkor a vásárlónak küldött válaszlevélben az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is fel kell tüntetni.

Szintén továbbra is létező szabály, hogy minden üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen ki kell helyezni a Vásárlók Könyvét, amibe a vásárlók akár panaszaikat, akár javaslataikat bejegyezhetik.

(forrás: Budapesti Békéltető Testület: bekeltet.hu honlapja)