

ÁRUHÁZLÁNCOK AKCIÓTARTÁSI GYAKORLATA

A Gazdasági Versenyhivatal több esetben szabott ki versenyfelügyeleti bírságot kiskereskedelmi áruházláncok akciótartási gyakorlata miatt, azonban továbbra is számos panasz és bejelentés érkezik a fogyasztókat megtévesztő reklámok és kereskedelmi kommunikációk kapcsán. Valószínűsíthető, hogy egy áruházlánc akciótartási gyakorlatának lebonyolításánál tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat,

- ha a terméket az áruházban a meghirdetett időszakban nem a meghirdetett áron tudja megvásárolni a fogyasztó;
- ha a kedvezményes áron meghirdetett termék már az akció nyitó napján nem megvásárolható, vagy elfogyott;
- ha nem a meghirdetett kedvezmény mértékével csökkentették az árat;
- ha a meghirdetett kedvezmény nem valós, mert a kedvezmény alapját képező áron nem értékesített az áruházlánc, vagy az akció kezdete előtti időszakban a vállalkozás felemelte a termék árát, és az akcióban elérhető kedvezményt a megemelt árhoz viszonyította;
- ha a garantált ajándékot nem kapja meg a fogyasztó annak ellenére, hogy az ajándékakció még folyamatban van.

A GVH azt javasolja, hogy ha szórólapról, akciós újságból vagy az áruház internetes honlapján tájékozódik, gondolja végig higgadtan és győződjön meg az alábbiakról:

- milyen időtartamban érhető el a választott termékre vonatkozó kedvezményes ár, vagy mikor és milyen ajándék kapható;
- az akciót meghirdető vállalkozás a készlet erejéig hirdette-e a termék elérhetőségét, vagy esetlegesen a feltüntetett korlátozott darabszámban vásárolható meg a termék;
- az áruházlánc mely kereskedelmi egységei, boltjai, áruházai vesznek részt az akcióban;
- ajándékakció esetén meddig kaphatóak az ajándékra jogosító pontok, kuponok, stb., illetve beválthatóak-e még arra az ajándékra, amit szeretne megszerezni;
- ha a kiszemelt akcióról televízióból, rádióból, óriásplakátról, city light plakátról vagy internetes hirdetésből szerez tudomást, próbáljon meg más információforrásból is tájékozódni a fenti fontos körülményekről. Erre általában az áruházlánc honlapja a legalkalmasabb forrás.

Tartsa fejben, hogy fogyasztói panaszát érdemes elsődlegesen a helyszínen, az áruházlánc ügyfélszolgálatán, illetve alkalmazottjai felé jelezni. Ezt megteheti írásban is a minden üzletben kötelezően megtalálható „Vásárlók Könyvében”. Ha az áruház 30 napon belül nem válaszol,

illetve válaszát nem fogadja el, a fővárosi, illetve megyei Kormányhivatalhoz is fordulhat. A hatóságok a fogyasztói panaszokat eljuttatják a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező megfelelő szervezethez, így a Gazdasági Versenyhivatalhoz is.