

Kilencedik lecke A tudatos fogyasztó és jogai

A legtöbb ember azért nem kapja meg, amit akar, mert maga sem tudja, mit akar.

A vásárlási döntés

- Tényleg szükségem van erre a termékre?
- Megéri az idő amit dolgozom a pénzért, hogy ezt megvehessem?
- Felhasználhatnám-e jobban, hasznosabban a pénzem ebben a pillanatban?

Termék kiválasztása

- Milyen minőséget szeretnék (kevésbé jó, közepes, jó)? Milyen minőségre van szükségem?
- Mennyit költhetek?
- Várjak amíg akciós áron megvehetem a terméket?
- Ismerek valakit, akinek már van ilyen terméke? Mi a véleménye?
- Van garancia a termékre? Ha igen, milyen a hasonló termékek garanciájához képest?
- Ki a sznob? Mi a giccs?
- Mi az összehasonlító vásárlás? Mit hasonlítunk össze?

Összehasonlító vásárlás	1. termék	2. termék	3. termék
Bolt			
Márka			
Ár			
Költségvetés			
Termék jellemzői			
Garancia			
Minőség			
Fogyasztók véleménye			
Termék visszavétele, cseréje			

Válaszd a magyar termékeket!

- Magyar munkahelyeket teremt
- Erősíti a magyar vállalkozásokat, gazdaságot

Vásárláskor figyelj az alábbiakra

- Nézz utána a cég hírnevének
- Tudd milyen feltételek közt küldheted vissza az árut
- Mi a termék teljes ára?
- Internetes fizetéskor használj biztonságos böngészőt, számítógépet; a jelszót ne add meg másnak

Hogyan lehet elkerülni az átverést?

- Ne engedd magad rábeszélni bármire
- Kérj írásban információt a termékről, szolgáltatásról
- Ha valamit nem értesz pontosan, ne vedd meg
- Ne higgy olyan „tanúságoknak”, amiket nem tudsz ellenőrizni
- Ne adj meg személyes információkat
- Olvasd el a szerződést. Ha tisztességtelennek találod, ne írd alá.
- Ha kell, szakítsd meg a beszélgetést!

Panaszok kezelése

- Gondosan gyűjtsd össze az összes bizonyítékként használható iratot
- Menj vissza oda, ahonnan a terméket vetted; keresd meg azt, aki a terméket eladta neked
- Nyugodtan és türelmesen magyarázd el mi a gond és mit vársz el
- Ha kell, fordulj az illető feletteséhez
- Minden általad megkeresett személynek adj elég időt intézkedni, és gondodat megoldani
- Vezess nyilvántartást lépéseidről, erőfeszítéseidről
- Ne add fel: ha muszáj, írd meg panaszlevelet; címezd a cég vevők panaszát kezelő személynek

Panaszlevél írása

Kinek? A cég vezetőségének vagy vevők panaszát kezelő személynek.

Mit?

- Neved, címed, és bankszámlád (ha szükséges).
- Írd le a vásárolt terméket (név, szám, modell, mikor és hol)
- Írd le a panaszt, érthetően. Ha kell, adj példát.
- Kérj konkrét lépéseket
- Csatolva kuldd az iratok másolatait
- Adj időt a panasz megoldására és említsd meg hol lehet téged elérni

Ne küldd el az eredeti iratokat (számla, nyugta stb.). A levél ne legyen fenyegető, irónikus vagy dühös hangvételű.

Hova lehet segítségért fordulni?

www.efk.hu	Európai Fogyasztói Központ magyarországi oldala
www.ofe.hu	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
www.tudatosfogyaszto.hu	Tájékoztató honlap
www.fogyasztok.hu	Tájékoztató honlap
www.fogyasztovedelem.lap.hu	Gyűjtőportál
www.dolceta.eu	Európai oktató honlap

Erdélyben, a fentiekén kívül:

www.anpc.ro	Romániai Fogyasztóvédelmi Egyesület
www.protectia-consumatorilor.ro	Tájékoztató honlap

Melyek azok az apró lépések, amiket megtehetsz tudatos fogyasztóként, a környezet és magad érdekében?

- Ne önts a lefolyóba vegyszereket vagy olajat. Nézz utána, hogy van-e a környékeden olyan gyűjtőhely, ahol le lehet adni az ilyen termékeket.
- Ne dobálgj szemetet a folyókba, tavakba vagy a tengerbe, inkább vidd magaddal haza strandolás után!
- A halat fenntartható állományból szerezd be, ne fogyassz fiatal példányokat és kérdezz rá mindig az árusnál a hal eredetére. A túlhalászatnak köszönhetően sok halfajtát a kipusztulás veszélye fenyegeti.
- Amennyiben lehet, ne pazarolj. Pl. annyi élelmiszert vegyél meg amennyit elfogyasztasz. Inkább zuhanyozz mint fürödj, mert sokkal kevesebb vizet igényel, ezért olcsóbb is.
- Ne zabáld tele magad zsíros ételekkel, mert ártalmas az egészségedre. Inkább az egészséges ételeket fogyaszd, és mértékkel!

Írjál példákat tudatos fogyasztói magatartásra, cselekedetre és arra, hogyan segítheted a magyarságot a saját tudatos fogyasztásoddal?

Fogyasztói problémák megoldása

Minden alábbi helyzetre jelöld ki a szerinted helyes választ, és adj magyarázatot a választásodra.

- 1. Zsolt 10 hónapja vette új autóját, és már többször vitte el javítani ugyanazon ok miatt.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése - pereskedés

- 2. Emese súlyosan megsérült, miközben az új porszívóját próbálta beüzemelni.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

- 3. István egyre több telefonhívást kap egy cégtől, amelyik kozmetikai termékeket kínál, habár világosan megmondta nekik, hogy nem kér a termékekből.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

- 4. Dalma a helyi bevásárlóközpontban vásárolt, és mikor kijött, észrevette, hogy néhány termékre téves árat fizetett.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

- 5. Álmosnak nemrég egy értesítése érkezett, ami figyelmezteti, hogy a hitelkártya havi törlesztését ki kell fizetnie. Álmos viszont már több hónapja visszafizette hitelkártyatartozását.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

Kvíz – kilencedik lecke

Igaz / hamis

1. ____ A "phishing" vagy adathalászat ellen az internethasználattal lehet védekezni.
2. ____ A legtöbb fogyasztói panasz jogi lépésekkel oldható meg.
3. ____ A tisztességtelen szerződés aláírása nem jelent jogi kötelezettséget a fogyasztóra.
4. ____ Az üzlethelyiségen kívüli értékesítés mindig átverés.
5. ____ A magyar termékek választása munkahelyeket teremt magyarok számára.

Válaszd ki a helyeset

6. Egy adott termékről a legmegbízhatóbb információforrás a ____.

- A. reklám
- B. eladó
- C. a gyártó cég igazgatója
- D. termék címkéje

7. Fogyasztói panasz esetén a legelső dolog amit tenni kell ____:

- A. Ügyvéd felkeresése
- B. Fogyasztóvédelmi hivatal felkeresése
- C. Levelet írni a cég székhelyére
- D. Visszatérni oda ahol a terméket vásároltad

8. A magyar gazdaságot és cégeket a legkönnyebben akkor támogatod, ha ____:

- A. külföldi cégek termékét vásárolod
- B. magyar cég alkalmazottja leszel
- C. magyar cég termékét vásárolod
- D. nem emelsz jogos panaszt magyar termékek ellen

9. A tudatos fogyasztó vásárlás előtt ____:

- A. megnézi mi je van a szomszédnak és ő is megveszi
- B. felméri szükségleteit
- C. próbálja kitalálni mire vágyik
- D. utánanéző a divatnak

10. Melyik példa az agresszív eladásra ____:

- A. nem ajánlanak garanciát
- B. időhiányra való hivatkozás, sürgetés
- C. internetes termékbemutató
- D. személyes információk kérése