

# Reklám és fogyasztóvédelem

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
[www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)  
[www.kosarmagazin.hu](http://www.kosarmagazin.hu)  
1138 Budapest, Dagály u. 11.  
Tel.: (06-1) 311-7030  
E-mail: [ofe@ofe.hu](mailto:ofe@ofe.hu)



**„Jó bornak nem kell cégér” – tartja a mondás. Egy jó vállalkozásnak viszont igen, mégpedig olyan, amely megfelel a jogszabályi előírásoknak, és nem sérti a fogyasztók, üzletfelek érdekeit.**

A jelenlegi gazdasági helyzetben a fogyasztókért folytatott verseny kiélezettebb, mint valaha. Ebben a versenyben kulcsszerepet játszik a reklám, melynek sikere – túl azon, hogy eljut-e a célközönséghez – attól is függ, hogy tisztességes-e, nem ütközik-e jogszabályokba vagy a reklámetikába. A fokozott versenyhez járul az egyre erősebb fogyasztói érdekérvényesítés: ma már az internet és a közösségi média segítségével bármilyen információ tömegekhez juthat el egy szempillantás alatt – akár egy vállalkozásról is. A legkisebb hiba, botlás vagy bírság is fogyasztók tömegeit riaszthatja el egy terméktől, szolgáltatástól.

Éppen ezért nem árt, ha minden most induló, vagy már meglévő vállalkozás tisztában van azzal, hogy milyen összefüggés van a versenyjog, a reklám és a fogyasztóvédelem között.

Milyen reklámtípusok vannak? Mi minősül aktív megtevesztésnek? Mit tartalmaz a Reklámetikai Kódex? Mit takarnak például az olyan fogalmak, mint a megtevesztő reklám, a csalogató reklám vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat? Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre ad választ az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) *„A reklámtevékenység fogyasztóvédelmi aspektusai”* című kis- és középvállalkozások számára készült információs anyaga, amely egyben útmutatóval és hasznos tanácsokkal is szolgál. Az információs anyag letölthető a [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu) és a [www.kosarmagazin.hu](http://www.kosarmagazin.hu) honlapokról.

### **A reklámról**

Talán nem túlzás azt állítani, hogy a reklámok egyidősek a kereskedelemmel – minden kornak megvannak a maga jellegzetes reklámjai. Rövid áttekintést kaphatunk a reklám történetéről, megismerhetjük a marketingkommunikáció területeit, és megtudhatjuk, hogyan definiálja a jog a reklám fogalmát.

### **Reklám és fogyasztóvédelem**

Útmutató ahhoz, mi a fogyasztóvédelem célja és hogyan kapcsolódik a reklámhoz!

### **Út a reklámhoz**

Megtudhatjuk, hogy milyen lépcsőkből épül fel a fogyasztói döntéshozatal, és milyen eszközökkel lehet megnyerni a vásárlókat. Az értékesítésösztönzés, mint a reklám kiegészítője, számos lehetőséget kínál egy termék vagy szolgáltatás népszerűsítéséhez. A fejezet taglalja a reklám jellemzőit, az olyan „trükkös” eszközöket, mint a márka, imázs vagy a szlogen. Kitér arra is, hogy milyen üzenetet közvetíthet egy reklám: racionális, emocionális vagy morális szempontok alapján hat-e a vásárlókra.

### **Reklámtípusok, -eszközök, -hordozók**

A különböző műsorokban a termék megjelenítést részletesen szabályozza a jog – erről kapunk átfogó leírást. Azt sem árt tudni, mire kell figyelni a burkolt reklámmal kapcsolatban, vagy minek minősül a szerkesztői tartalomnak álcázott reklám.

A reklámozás célja egy áru vagy szolgáltatás népszerűsítése, a forgalom fellendítése, a vásárlási kedv ösztönzése – nem mindegy azonban, milyen formában szól a fogyasztóhoz. Az óriásplakáttól a spamig: megismerkedhetünk a különböző reklámhordozókkal kapcsolatos tudnivalókkal, ezek előnyeivel és hátrányaival. Megtudhatjuk azt is, hogy milyen szerepe van a címkének vagy a termék csomagolásának.

### **„E-fogyasztók”**

Az internet új fogyasztói magatartásra ösztönzi látogatóit, évről évre nő azon fogyasztók aránya, akik vásárláshoz vagy az azt megelőző információgyűjtéshez igénybe veszik a világháló segítségét. Az internet gyors, kényelmes és – szemben a hagyományos, üzletben történő vásárlással – a fogyasztónak itt lehetősége van meggondolnia magát, és elállni a szerződéstől. De vajon milyen kötelezettségeket ró ez a kereskedőkre, mire kell figyelni, ha valaki internetes áruházat szeretne nyitni? Hogyan lehet reklámozni a világhálón? Melyek az elektronikus hirdetésküldés feltételei? Hogyan tudnak fellépni a hatóságok a spam ellen? Mindezt megtudhatja a vonatkozó fejezetből.



### Gazdasági reklámtevékenység

A fejezetben részletes listát kapunk arról, mit milyen módon tilos reklámozni. Melyek az általános reklámtípusok és korlátozások, illetve milyen speciális szabályok vonatkoznak például az alkoholra, a dohánytermékekre, az élelmiszerekre vagy a kozmetikumokra. Megtudhatjuk azt is, ki felel a reklámszabályok megsértéséért. Olvashatunk arról, mitől megtévesztő egy reklám vagy melyek az összehasonlító reklám kritériumai.

### Direkt Marketing

Lehet levélreklám, postai csomagküldés vagy telemarketing, a direkt marketing – vagy közvetlen üzletszerzés – számos jogi problémát vet fel, főleg az adatvédelem területén. Mely esetekben kell hozzájárulást kérni a megkereséshez? Milyen formában teheti meg ezt a vállalkozás? Milyen tájékoztatási kötelezettséget terheli a megkeresőt? Az anyag igyekszik választ adni ezen kérdésekre is.

### Fogyasztóvédelem - versenyjog

A vevő első benyomását a vásárlás helyéről szerzi: befolyásolja a környezet, a színek, a zene, az eladók viselkedése. Már az is „reklámoz” egy üzletet, hogy mennyire tesz eleget a forgalmazást és kiszolgálást érintő – fogyasztók által is érzékelhető – rendelkezéseknek. Az információs anyag vonatkozó fejezete röviden ismerteti az üzletek működtetésével kapcsolatos általános tudnivalókat. A versenyjog kapcsán az anyag kitér a tisztességtelen verseny tilalmára, valamint az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolását is érinti.



### Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Mi van akkor, ha egy kereskedő reklámanyagban számlát vagy más hasonló, fizetési felszólítást tartalmazó dokumentumot küld, amely azt a hamis benyomást kelti a fogyasztóban, hogy már megrendelte a reklámozott árut? Vagy akkor, ha boltbezárás címén végkiárúsítást hirdet, de még hónapok múlva is üzemel? Ilyen és ehhez hasonló kereskedelmi gyakorlatok szerepelnek a „Feketelistán”, amelyet példákon keresztül szemléltet az anyag, illetve ismerteti a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos tudnivalókat. A hatóságok eljárásainak jelentős hányada tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indul. Gyakorik az árral, különleges árkedvezményekkel, akciókkal kapcsolatos jogsértések, ezért külön rész foglalkozik azzal, hogy mire kell odafigyelni egy akció meghirdetésekor, milyen elvárható indulókészlettel kell rendelkezni, hogyan lehet tájékoztatni a fogyasztókat az elérhető kedvezmény mértékéről.

### Reklámfelügyelet

A különböző jogszabályok több hatóságnak, szervnek adnak ún. reklámfelügyeleti hatáskört. A hatóságok ellenőrzik az adott reklámozásra vonatkozó rendelkezések betartását, és eljárnak azok megsértése esetén. Tudja-e, hogy mely hatóságok milyen ügyekben járnak el, milyen szankciót alkalmazhatnak? Konkrét esetek és döntések segítségével ismerheti meg a reklámfelügyeleti hatóságok szerepét és működését, valamint a hatósági eljárással kapcsolatos alapvető tudnivalókról is olvashat.

Mіндеzen témák mellett az információs anyag érinti még a **szerzői jogokat**, a **békéltető testületi eljárást**, illetve az **érdekképviseleti szervek tevékenységét** is.

Ha kíváncsi a továbbiakra, látogasson el a [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu) vagy a [www.kosarmagazin.hu](http://www.kosarmagazin.hu) weboldalakra, és töltsen le ingyenes információs anyagunkat, amely tartalmazza a vonatkozó jogszabályok gyűjteményét, és a hatósági döntésekből is csokorba szed néhányat. Tesztelheti tudását is az összeállított feladatsor segítségével.

Az információs anyag és jelen brosúra a Gazdasági Versenyhivatal és annak Versenykultúra Központja támogatásával jelent meg (AL/1247/2011.)

