

fogalom	kategória	magyarázat
1 év kötelező jótállás	határidők	10.000,-Ft vételár feletti, meghatározott termékkör (pl. műszaki cikkek) esetében a két éves szavatossági időszakból egy év jótállási időtartam, melynek során speciális jogok is biztosítottak a fogyasztók számára (pl. a 3 munkanapon belüli cserekötelezettség, bizonyítási teher egy évig a kereskedőt terheli, jótállási jegy)
1 év szavatosság	határidők	Nem fogyasztói szerződés esetében (kereskedő és kereskedő, magánszemély és magánszemély között) az új, vagy használt termékek esetében egy éves időszakon belül érvényesíthető a minőségi kifogás.
10 kg-nál nagyobb tömegű termék	jótállás	A kötelező jótállás kapcsán biztosított, hogy a 10 kg-nál nagyobb tömegű termék esetében a vállalkozás köteles a terméket helyben megjavítani, vagy ha arra nincs lehetőség, akkor elszállításáról is gondoskodni, tehát nem csak annak anyagi oldala, hanem megvalósítása is a kereskedőt terheli.
12 hónapra meghosszabbodó elállási jog	határidők	Ritkán, de előfordulhat, hogy Önt az üzlethelyiségen kívül, vagy távollevők között kötött szerződés során nem, vagy nem megfelelően tájékoztatták arról, hogy a szerződéstől 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. (Pl. ez a tájékoztatás egyáltalán nem szerepelt az Ön által aláírt szerződésben, s egyéb papírokbán, az ÁSZF-ben, a weboldalon szereplő információkban).
14 napon belüli visszaküldési kötelezettség fogyasztói részről	határidők	A Korm. rendelet szerint ez esetben az Ön elállási joga meghosszabbodik, mégpedig addig, amíg a vállalkozás nem pótolja az erre vonatkozó tájékoztatását (akkor a tájékoztatástól számított 14 napra), ennek hiányában pedig akár tizenkét hónapra is. Ellenőrizze tehát szerződését, hogy szerepelt-e benne a megfelelő tájékoztatás. Ha nem, akkor elállási nyilatkozatát küldje meg a társaság székhelyére, címére a szokásos módon, melyben hivatkozzon a tájékoztatás elmaradása miatt később gyakorolt elállási jogára.
14 napon belüli visszatérítés	általános fogalmak	Ha a fogyasztó az előírásoknak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (pl. kiszállítás postaköltsége, ha volt). Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás azonban mindaddig visszatarthatja a visszatérítendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta (pl. feladóvény e-mailen való megküldésével), hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.
14 napos elállási határidő	határidők	Internetes vásárlás esetén a fogyasztó a termék kézhezvételétől számított 14 naptári napon belül jelezheti elállási szándékát a kereskedő felé írásban, melyet indokolni nem köteles.
14 napos felmondási idő hírközlési szolgáltatás esetében	határidők	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizető szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.
15 napos befizetési határidő (távhó)	határidők	A távhószolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, ill. a díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.
15 napos fellebbezési határidő	határidők	Az elsőfokú hatóság döntése kapcsán kérelem alapján gyakorolható jogorvoslati eljárási forma, melyet a döntést meghozó szervhez kell a kézhezvételt követő 15 napon belül eljuttatni.
15 napos javítási határidő	határidők	A kereskedőnek, vagy megbízottnak a szerviznek törekednie kell arra, hogy a termék kijavítása, vagy cseréje 15 napon belül megtörténjen, ez azonban nem jogvesztő határidő
15 napos válaszadási határidő	határidők	A közszolgáltatók ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokollással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
2 év szavatosság	határidők	Minden, fogyasztói szerződés keretében (tehát magánszemélyként) megvásárolt új termék esetében (vételártól függetlenül) két év szavatossági időszak biztosított a megvásárlástól számítva, mely igényérvényesítési határidő gyártási hibák előfordulása esetén minőségi kifogás bejelenthetőségére vonatkozik
21 napos ügyintézési határidő	határidők	A határozatot, az eljárást megszüntető végzést, valamint a másodfokú döntést hívó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új eljárásra utasító végzését a meghatározott időponttól számított huszonegy napon belül kell meghozni és gondoskodni a döntés közléséről. Vannak azonban kivételszabályok. Közzolgáltatást érintő ügyekben az ügyintézés határideje fogyasztóvédelmi eljárásban 60 nap.
3 éven túli fogyasztói érdeksérelem	határidők	A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
3 munkanapos csere	határidők	Ha kötelező jótállás alá eső termék esetében a megvásárlástól számított 3 munkanapon belül az árucikk meghibásodik, mely a rendeltetéseszerű használatát akadályozza, úgy a kereskedő nem mérlegheti, hogy bevizsgálásra, javításra küldi-e a terméket, hanem azonnal cserélnie kell azt egy újra.
30 napos válaszadási határidő	határidők	A kereskedőnek 30 naptári nap áll rendelkezésére, hogy a vásárlók könyvébe tett, vagy külön beadványként megküldött panaszra érdemben és írásban válaszoljon. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.
30 nappal az utazás előtt	határidők	Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj [a szolgáltatás díja (résztvételi díj), valamint az adó, illeték és egyéb kötelező terhek] teljes összegének megfizetését az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.
48 órán belüli visszaigazolás	határidők	A kereskedő köteles a fogyasztó online megrendelését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikusan visszaigazolni, ami a gyakorlatban egy automatikus válasz e-mail megküldését jelenti. Ez az e-mail jellemzően a megrendelés feltételeit (termék neve, ár, szállítási feltételek stb.) erősíti meg. E körben lényeges, hogy a megrendelési folyamat során e-mail címünket helyesen adjuk meg. Ha a visszaigazolás a fogyasztó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül nem történik meg, a fogyasztót nem köti a megrendelése. Ez azt is jelenti, hogy, ha például a kereskedő egyáltalán nem küld visszaigazolást a fogyasztó e-mail címére, és a megrendelést követő több hét elteltével szállítja le a terméket, a fogyasztó nem köteles azt átvenni.
5 év elévülési idő	határidők	A Polgári Törvénykönyv szerint az általános elévülési határidő 5 év, mely a követelés esedékességének napjától kezdődik. Ha e törvény eltérően nem rendelkezik, az elévült követelést bírósági eljárásban nem lehet érvényesíteni.
5 méteres távolság	fiatalkorúak védelme	Dohányzóhely – a szórakoztató, vendéglátó szolgáltatást nyújtó közfoglalmú intézmények kivételével – a közfoglalmú intézmény bejáratától számított 5 méteres távolságon belül nem jelölhető ki.
5 perces szabály	határidők	Telefonos eléréssel működtetett közszolgáltatási tevékenységet (vízközmű-, távhó-, kéményseprő-ipari, postai, villamosenergia, földgáz) folytató ügyfélszolgálat esetében, valamint a hírközlési szolgáltatás területén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézészt. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Vagyis az 5 perc onnantól számít, hogy a hívó fél számára a telefonkapcsolat sikeresen létrejött. Önmagában viszont az a tény, hogy 5 percen belül nem történik meg a hívásfogadás, nem feltétlenül jelenti a vonatkozó rendelkezések megsértését. Vizsgálni szükséges ugyanis azt, hogy az 5 percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy járt-e el a szolgáltató, ahogy az adott helyzetben elvárható.
6 hónapos "garancia"	határidők	A kereskedők szeretnek arra hivatkozni, hogy a termékre csak hat hónap garancia van. Azonban minden fogyasztói szerződéssel megvásárolt új termékkel kapcsolatban két éves szavatossági időszak biztosított, melyből az első hat hónapban a kereskedőt terheli a bizonyítási kötelezettség, ha a felek között vita áll fenn abban a tekintetben, hogy a hiba gyártási eredetű-e, vagy sem.

Fogyasztóvédelmi ABC

60 napos ügyintézési határidő	határidők	A fogyasztóvédelmi hatóság közszolgáltatással kapcsolatos eljárásában az ügyintézési határidő 60 nap.
8 napon belüli értesítési kötelezettség	határidők	Az eljárás megindításáról a hivatalból indult eljárásban az ismert ügyfelet az első eljárási cselekmény elvégzésétől, a kérelemre indult eljárásban – az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfelet kivéve – az ismert ügyfelet a kérelem beérkezésétől számított nyolc napon belül értesíteni kell.
8 napos visszavételi lehetőség	határidők	Jó, ha tisztában vagyunk vele, hogy személyes vásárlás esetén – a tévhittelet ellentétben - nincs 8 napunk arra, hogy meggondoljuk magunkat a vásárlást illetően. Ha a termék gyártási hibás, minőségi kifogással élhetünk.
adásvételi szerződés	általános fogalmak	Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. A szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással is. Írásbeli kötöttség vonatkozik például az ingatlan, és a gépjármű átruházására.
adatkezelés	adatvédelem	Amennyiben a kereskedő pozitív üzletpolitikát folytatva meghatározott időn belül minőségi kifogás nélkül is kicseréli, visszavásárolja a terméket, annak feltételeit szabadon állapíthatja meg. Lehet például, hogy hírlevelei kiküldéséhez ilyen módon is gyűjt adatokat, akkor jár el azonban jogszerűen a kereskedő, ha a visszaváltás feltételeit a vásárlók számára előzetesen közlésezi, hogy azt módja legyen megismerni a vásárolni szándékozóknak. A rendes szavatossági időszakban, minőségi kifogással érintett termék esetében a szavatossági jogok érvényesítése keretében azért kérheti el a kereskedő személyes adatainkat (név, cím), mivel a minőségi kifogásról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, melyben a kereskedőnek rögzítenie szükséges a fogyasztó nevét és címét is.
agresszív kereskedelmi gyakorlat	tisztelegtelen kereskedelem	Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényserű 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 fogyasztóknak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
ajándék juttatás reklámja termékbeutató esetén	reklám	Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan ajándék juttatás, árengedmény, kedvezmény, vagyoni előny és ajándéksorsolás reklámja.
ajándék termék	árfeltüntetés	Az akciók esetében, különösen a „+25 % ingyen”, illetve a „2+1 ajándék” típusú akcióknál győződjenek meg arról, hogy az ingyenesen vagy ajándékba ígért termék rész, illetve termék valóban ingyen van-e. Lehet, hogy a bevásárlás hosszabb ideig fog tartani, de ezzel a körültekintéssel pénztárcánkat óvjuk. Ha ajándékba kapott készüléke hibásodik meg, javasoljuk, hogy kérje el a vásárlást igazoló blokkot az ajándékozótól, mivel azzal tudja minőségi kifogását érvényesíteni. Ha kötelező jótállásos termékről van szó, az igényérvényesítéshez elegendő a jótállási jegyet felmutatnia.
ajánlás	alternatív vitarendezés	A békéltető testület ajánlást tesz, ha a fogyasztó kérelme megalapozott, azonban a bepanaszolt vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott. Ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget az ajánlásban foglaltaknak, a fogyasztóknak erről értesítenie kell a békéltető testületet, és kérheti a nyilvánosságra hozatalt. Az értesítést a békéltető testület továbbítja a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Kormányhivatalnak és a békéltető testületet működtető kamarának, amely – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, a területileg illetékes Kormányhivatal köteles a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.
akciós ár	általános fogalmak	A kereskedő által korábban alkalmazott árhoz képest kedvezményes ár. Ha bizonyítható, hogy az akciós ár a korábban rögzítettekhez képest nem kedvezményesebb, sőt akár magasabb is, úgy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt eljárás indulhat a kereskedő ellen.
akciós áru termékkel kapcsolatos minőségi kifogás	szavatosság	A kedvezményes ár nem jelenti azt, hogy a termékkel kapcsolatban ne élhetne utólag reklamációval. Minden termékre két éves szavatossági időszak biztosított, melyből jótállásos termék esetén egy év kötelező jótállás. Gyártási hiba esetén a kereskedő ezen időszakon belül helytállni köteles a termék minőségéért. Kifogását csak azzal a hibával kapcsolatban nem jelezheti, amiről előzetesen tájékoztatták, pl. hogy színhibás a nadrág, minden más hibájával kapcsolatban (pl. rossz varrás) igen.
alávetési nyilatkozat	alternatív vitarendezés	Olyan nyilatkozat, amelyben a panasszal érintett gazdálkodó szervezet a békéltető testületi eljárás kezdetekor a testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el.
alkatrész utánpótlási kötelezettség	általános fogalmak	Napjainkban nincs olyan hatályos előírás, mely alkatrész-utánpótlási kötelezettséget írma elő a kereskedők részére. A szavatossági szabályok szerint a vásárlástól számított két évig kötelesek foglalkozni egy termék gyártási meghibásodása esetén annak ingyenes javításával, szükség esetén cseréjével. Ha sem javításra, sem cserére nincs lehetőség, úgy a vételárat kell visszafizetniük.
alkohol kiszolgálása fiatalok részére	fiatalokorúak védelme	Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.
állatszavatosság	szavatosság	Amennyiben állatot vásárol magánszemélytől, akkor egyéves szavatossági időszak biztosított a vásárló számára. Ha kereskedőtől vásárol magánszemélyként, akkor pedig két év. Ezen az időtartamon belül, ha az állatnak olyan baja keletkezik, amely már az átadáskor is (akár rejtetten) megvolt benne, vagy a vásárlást követően olyan okból pusztul el, amely már az átadáskor is létezett (például betegsége volt, parazitákkal bírt, születési rendellenessége volt), úgy az eladó fél felelősséggel tartozik. Állatszavatosság esetében elsősorban az áruszállítás (például kikezeshető betegség esetén), bizonyos esetekben a csere (ha nem fontos az állat egyedisége), illetve a szerződéstől való elállás az, ami életszerűen gyakorolható jogként szóba jöhet. Ha a felek között vita van a tekintetben, hogy az állat milyen okból pusztult el, kereskedő és fogyasztó szerződő felek esetében a békéltető testületi eljárás ajánlható, magánszemélyek közötti szerződés kapcsán elsősorban bírósági eljárásnak van helye a vita rendezése, az esetleges kártérítés megítélése tekintetében.
árrágitás	árfeltüntetés	Aki áruért a hatósági árnál vagy a rá nézve egyébként kötelezően megállapított árnál magasabb árat kér, köt ki vagy fogad el, szabálysértést követ el.
áruszállítás, szavatossági jog	mint szavatosság	Ha bármely okból a javításra, vagy a cserére nincs lehetőség, szavatossági jogként azt is választhatja, hogy az eredetileg kifizetett vételárból árkedvezményt igényel. Ennek mértékében a feleknek kell megegyeznie. Ilyen fordulhat elő például akkor, ha a megvásárolt bútor színe eltér a kiválasztottól, az ugyan nem felel meg a megrendelésben szereplő információknak, de a bútorral egyébként elégedett. Ekkor a hibás teljesítés, az Ön érdekséremléme bizonyos árkedvezménnyel is orvosolható.
áru	általános fogalmak	A termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás
árubemutató	termékbeutató	Más szóval termékbeutató. Jellemzően a vállalkozás üzlethelyiségén kívül tartott értékesítési célú előadás, esemény.
árubemutatóval egybekötött termékértékesítés	termékbeutató	A kereskedő vagy a nevében, illetve javára eljáró személy által a termék bemutatása, illetve forgalmazása céljából szervezett utazás vagy rendezvény alkalmával folytatott kiskereskedelmi tevékenység
árubemutatóval egybekötött termékértékesítés kapcsán ügyfélszolgálat	termékbeutató	Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végző kereskedő a fogyasztók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a fogyasztók tájékoztatása céljából a) székhelyén vagy telephelyén, valamint fióktelepén; b) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helye szerinti megyeszékhelyen; c) a szervezett utazáshoz történő csatlakozásra a fogyasztók számára biztosított valamennyi indulási hely szerinti megyeszékhelyen; d) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helyén, az árubemutató és a termékértékesítés időtartama alatt köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni személyes, valamint írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézési lehetőséggel.
árusítótér	általános fogalmak	Az üzleten belül a termék vásárlóknak történő bemutatására és értékesítésére szolgáló terület
ÁSZF	rövidítések	Általános szerződési feltételek
ÁSZF távhőszolgáltató	közszolgáltatások	A távhőszolgáltató köteles az általános szerződési feltételeit – kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit – az ügyfélszolgálatán könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint a felhasználó és a díjfizető kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsátani

Fogyasztóvédelmi ABC

áttétel	eljárási szabályok	Hatáskör vagy illetékesség hiányában a hatóság a kérelmet és az ügyben keletkezett iratokat – az ügyfél egyidejű értesítése mellett – haladéktalanul, de legkésőbb a kérelem megérkezésétől, folyamatban levő ügyben a hatáskör és illetékesség hiányának megállapításától számított nyolc napon belül átteszi a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságához.
átvétel előtti elállási jog	általános fogalmak	A fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén. Ha tehát a terméket még nem vette kézhez, elállási szándékát akkor is jelezheti írásban a vállalkozás felé.
azoszínezék	termékbiztonság	Az azoszínezékek olyan – textília és bőr festésére alkalmas – színezékek, amelyek egy vagy több azocsoportot tartalmaznak. Az azo megnevezés „kettős nitrogénatom kötés” jelent, ami ezeket a színezékeket kémiaiilag meghatározza. Egyes azoszínezékek, melyek adott körülmények között bizonyos arilaminokat bocsáthatnak ki, az egészségre ártalmas, mindenképp rákkeltő kockázatúak lehetnek. Olyanok is találhatók közöttük, amelyek mutagének, vagyis szaporodást károsítóknak minősülnek.
bait-and-swich reklám	tisztelegtelen kereskedelem	Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás, majd a felhívásban szereplő áru fogyasztóknak való bemutatásának visszautasítása, az árua vonatkozó megrendelés felvételének vagy az áru ésszerű időben való szolgáltatásának visszautasítása, vagy hibás példány bemutatása egy másik áru eladásószövegének a szándékával. Tisztelegtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.
bánatpénz	utazás	Az utazási szerződésben az utas elállása esetére bánatpénz is kiköthető azzal, hogy az utasnak bizonyos okból való elállása esetére bánatpénz nem követelhető. Egyéb esetekben az utas elállásának esetére kikötött bánatpénz mértéke a szolgáltatás díja (részvételi díj) összegét nem haladhatja meg. A bánatpénz a szolgáltatás díjának (a részvételi díjnak) százalékában kifejezett átalány formájában is megállapítható. Az utasnak az utazás megkezdését megelőző harmincöt napnál, szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig negyvenöt napnál korábbi elállása esetére bánatpénzként legfeljebb a szolgáltatás díjának (a részvételi díjnak) tíz százaléka követelhető. Az utazás megkezdését megelőző hatvan napnál korábbi elállás esetére bánatpénz nem követelhető.
banki tranzakciót igazoló bizonylat	általános fogalmak	A banki fizetést igazoló bizonylat nem azt tanúsítja, hogy konkrétan milyen terméket vásárolt a fogyasztó, csak a vásárlás tényét és annak végösszegét igazolja. Ennek bemutatása révén a kereskedő nem kötelezett a szavatossági igények kezelésére, értékesebb termékkel kapcsolatos minőségi kifogás esetén azonban érdemes a kereskedőtől megérdeklődni, hogy saját dokumentációjából visszakeresné-e kérésünkre a vásárlást igazoló bizonylat másodpéldányát.
békéltető testület	alternatív vitarendezés	A fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, mely a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben fizetési meghagyást kezdeményezett a vállalkozással szemben, annak lezárultáig békéltető testületi eljárás nem indítható. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető tárgyaláson a cég képviselőjének kötelessége megjelenni, különben fogyasztóvédelmi bírsággal sújtható. A
békéltető testületi eljárást ki kezdeményezhet	alternatív vitarendezés	A békéltető testület eljárást a fogyasztók kezdeményezhetik. Fogyasztó fogalma: Id. fogyasztó (békéltető testületi eljárásban)
bekötési vízmérő	közszolgáltatások	A felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő
belföldi fogyasztói jogvita	általános fogalmak	Adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel
beszerzési bizonylat	általános fogalmak	A kereskedőnek rendelkeznie kell a forgalmazott termék – saját előállítású termék esetén a termékhez felhasznált nem saját előállítású termék – eredetét hitelt érdemlően igazoló bizonylattal. A kereskedő az ellenőrzést végző hatóság felhívására köteles az eredeti bizonylatokat, dokumentumokat öt napon belül bemutatni.
betétdíj	általános fogalmak	A betétdíjas termék árával együtt felszámított, annak visszaváltásakor a forgalmazónak, illetve visszaváltójának maradéktalanul visszafizetett díj.
betétdíj visszafizetése	közszolgáltatások	A forgalmazó azt a terméket és csomagolását, amely után a fogyasztó betét- vagy letéti díjat fizetett, a fogyasztótól visszaváltja vagy visszaveszi, és részére a díjat visszafizeti.
betétdíjas termék	általános fogalmak	A „betétdíjas termék” megjelöléssel gyártott, illetve forgalmazott termék vagy a termék csomagolása, amelynek e megjelöléssel történő gyártását, illetve első forgalomba hozatalát az Országos Környezetvédelmi és Természetvédelmi bejelentették. A forgalmazó a betétdíjas termék fogyasztótól való visszaváltását a termék forgalmazásának feltételeivel azonos módon, folyamatosan, és teljes nyitvatartási időben köteles biztosítani a betétdíjas termék forgalmazásának helyén, illetve az erre kijelölt helyen. A legalább 200 m2 alapterületű üzlettel rendelkező forgalmazó a forgalmazás helyén köteles a betétdíjas termék visszaváltását biztosítani.
bíróági felülvizsgálat	eljárási szabályok	A hatósági döntés ellen kezdeményezett bíróági felülvizsgálat az érintett felek kérelmére indul, a kereset benyújtására a kézhezvételtől számított 30 napon belül van lehetőség.
bizonyítási teher	szavatosság	Szavatossági időszakban a vásárlástól számított hat hónapig a kereskedő köteles alátámasztani a hiba keletkezési okát, ha a felek között vita áll fenn, kötelező jótállás esetében egy évig.
biztonságos termék	termékbiztonság	Minden olyan termék, amely a szokásos vagy ésszerűen előrelátható használati feltételek mellett nem jelent veszélyt, vagy kizárólag a termék használatával összeegyeztethető, elfogadhatónak tekinthető, és a személyek biztonsága és egészsége magas szintű védelmének megfelelő legkisebb veszélyt jelenti
black Friday	elektronikus kereskedelem	Amerikából indult 1966-ban, pár éve pedig nálunk is hódít a „Black Friday” kezdeményezés. A magyarul „Fekete Péntek”-nek is nevezett akció eredetileg a karácsonyi szezon kezdetét jelző nap volt, a fogyasztók vásárlási kedvét meghozó hatalmas kedvezményekkel. Hazánkban mind megjelenési formájában, mind az akciók mértékét tekintve szolidabb eseményről beszélhetünk, mint külföldön. A „Black Friday” általában november végén kerül megrendezésre Magyarországon. A kezdeményezés keretében számtalan üzlet kínálja igen jelentős kedvezménnyel termékeit, mind online (webáruház), mind személyes megjelenést igénylő értékesítési formában (üzletben).
blokk, számla	általános fogalmak	A vásárlást igazoló blokkot, számlát érdemes megőrizni, mivel minőségi kifogásunkat a későbbiekben azzal tudjuk érvényesíteni. Kötelező jótállás alá eső termék esetén elegendő a jótállási jegyet felmutatni az igény érvényesítéséhez.
bruttó ár	árféltüntetetés	A ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó (AFA-s) ár
CE jelölés	termékbiztonság	A CE megfelelőségi jelöléssel a gyártó azt jelzi, hogy a termék megfelel azon közösségi harmonizációs jogszabályokban rögzített követelményeknek, amelyek a jelölés alkalmazását előírják.
céges e-mail címre spam	hírközlés	Előzetes engedély nélkül értékesítési célú e-mail csak jogi személyek, jogi személyiséggel rendelkező szervezetek cégelérhetőségére küldhető.
cégjegyzék	általános fogalmak	Arról, hogy a kereskedő valóban létező gazdasági szereplő-e (be van-e jegyezve a cégjegyzékbe), milyen adatok elérhetőek a vállalkozással kapcsolatban, az ingyenesen elérhető www.e-cegjegyzek.hu kormányzati honlapon kaphatunk információt.
címke	általános fogalmak	Az áru csomagolásán vagy másutt, de az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett cédula, amely közérthetően és egyértelműen tartalmazza a fogyasztók tájékoztatásához és a hatósági ellenőrzéshez szükséges adatokat.
cyber Monday	elektronikus kereskedelem	A „Cyber Monday” is egy hasonló kezdeményezés, mint a „Black Friday” azzal a különbséggel, hogy ezen a napon kizárólag az online felületeken van lehetőség a kedvezményes termékek megvásárlására. A „Cyber Monday” a „Fekete Péntek” után következő első hétfői napon tartják. Hazánkban ez utóbbi még nem közkeletű esemény, ugyanakkor számolnunk kell vele.
csalogató reklám	tisztelegtelen kereskedelem	Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás annak elhallgatásának, hogy a vállalkozásnak alapos oka van azt feltételezni, hogy az adott vagy más helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni. Tisztelegtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.
cserre termék a javítás idejére	szavatosság	A hatályos rendelkezések szerint a kereskedő nem köteles a javítás idejére csereterméket biztosítani a fogyasztó számára.

Fogyasztóvédelmi ABC

csere, mint szavatossági jog	szavatosság	A fogyasztó választása szerint kijavítást, vagy kicserélést kérhet szavatossági jogainka érvényesítése első lépésében. Nem dönthet azonban a vásárló, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen (pl. már nem lehetséges a termék javítása, vagy már nem gyrtják, ezért cseréje elhethetlenül, nem tartják készleten), vagy ha az a vállalkozásnak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne (pl. a javítás költséghatékonyabban megoldható, mint a csere), figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérímet. Csere alatt egy minden tulajdonságában teljesen megegyező terméket kell érteni, ha bármivel is eltér az újonnan felajánlott termék az eredetitől (pl. színében), úgy Ön nem köteles elfogadni a cserét, hanem akár a szerződéstől is elállhat.
csomagküldő kereskedelem	általános fogalmak	Az a kereskedelmi tevékenység, amelynek során a kereskedő a termék jellemzőit és árát feltüntető, ezáltal a vásárló számára az áru megvételére vonatkozó ügyleti döntés meghozatalát lehetővé tevő kereskedelmi kommunikációt bocsátja a vásárló rendelkezésére, és az ilyen kereskedelmi kommunikáció alapján megrendelt terméket szállítja (szállíttatja) a megjelölt címre
csomagolóanyag belemérése	általános fogalmak	Amennyiben tömegre értékesített frissensült terméket vásárol (például sült kolbász, lacipecsenye, rántott hal), ügyeljen arra, hogy a csomagolópapírt ne a termék egységárával azonos áron számítsák fel, tehát ne együtt mérjék le a műanyag, illetve papírtányért a kért étellel. Erre való megoldás ugyanis a mérlegek betárázása, vagyis a csomagolóanyag tömegének gépbe való beadása, így a mérés kezdő értéke a papírtálcával együtt nulla. Ha szabálytalanul mér a kereskedő, hamis mérést valósít meg.
csőtörés	közszolgáltatások	A jelenlegi szabályozás szerint tehát minden olyan vízvesztesség, ami a csatlakozási pont után keletkezett hibából adódhat, a fogyasztót terheli, annak díját a fogyasztónak kell kifizetnie. Emellett azonban, mivel a csőtörés folytán elfolyt víz a csatornahálózatot nem terheli, hiszen az a földbe szivárog el, a fogyasztó jegyzőkönyv felvételével kérheti a megemelkedett számlából a csatornadíj jóváírását. Ilyen esetekben a hibát haladéktalanul be kell jelenteni a közüzemi szolgáltató felé, illetve azonnal meg kell kezdeni a hiba kijavítását.
dohánytermék	általános fogalmak	Bármilyen módon fogyasztásra szánt termék, amely akár csak részben is – géntechnológiával módosított vagy módosítatlan formában – dohányt tartalmaz. Pl. cigaretta, szivar, szivarka, pipadohány és más fogyasztási dohány, vagy egyéb, külön jogszabály szerint dohányzásra szánt, dohány alapanyagú termék
dohánytermék értékesítési korlátok	fiatalkorúak védelme	Dohánytermék, valamint elektronikus cigaretta, utántöltő flakon és dohányzást imitáló elektronikus eszköz árumintaként, valamint automatából nem forgalmazható. A dohánytermék, elektronikus cigaretta és az utántöltő flakon fogyasztók részére történő, határokon átnyúló távértékesítése tilos.
dohánytermék kiszolgálása fiatalkorú részére	fiatalkorúak védelme	Tilos tizenhétéves életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.
dohányzást imitáló elektronikus eszköz	fiatalkorúak védelme	Olyan egyszer használatos elektronikus termék, amely szopókán keresztül nikotinmentes pára fogyasztását teszi lehetővé
DotCommerceDay	elektronikus kereskedelem	Az internetes vásárlás napja, nem csupán egy napig tartó akció több száz webshop részvételével, hanem egy mozgalom is, amelynek célja megismertetni az internetezőkkel az online vásárlás előnyeit, ezzel segítve az internetes kereskedelemet és a tudatos vásárlás fejlődését hazánkban.
EFK	rövidítések	Az Európai Fogyasztói Központ – amely az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) hazai tagja – ingyenes segítséget és tájékoztatást nyújt a termékértékesítésből vagy szolgáltatásnyújtásból eredő, az EU másik tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában honos külföldi vállalkozásokkal szembeni panaszok rendezésének, valamint a panaszból eredő követelés és jogok érvényesítésének megkísérlése érdekében. A központ közreműködésével elkerülhető egy külföldi céggel szembeni esetleges hosszadalmas határon átnyúló bírósági pereskedés, és megállapodás, egyezség jöhet létre a vitában érintett felek között. (www.magyarefk.hu)
egészségvédő figyelmeztetés	fiatalkorúak védelme	A dohánytermék emberi egészségre gyakorolt káros hatására vagy a termék fogyasztásának nemkívánatos következményeire való figyelmeztetés
EGT	rövidítések	Európai Gazdasági Térség, tagjai az EU tagállamai és Izland, Liechtenstein, Norvégia, és bizonyos értelemben Svájc
egyedi azonosítószám panasz bejelentése esetén	panaszkezelés	A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
egyenlő bánásmód követelményének megsértése	egyenlő bánásmód	Az egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti a közvetlen hátrányos megkülönböztetés, a közvetett hátrányos megkülönböztetés, a zaklatás, a jogellenes elkülönítés, a megtorlás, valamint az ezekre adott utasítás.
Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás	hírközlés	Azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, Magyarország területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.
egyetemes szolgáltatás (gáz)	közszolgáltatások	A jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése.
egyetemes szolgáltatás villamosenergia	közszolgáltatások	A villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely Magyarország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlátható ár ellenében igénybe vehető
egyezség létrehozása	alternatív vitarendezés	A békéltető testületi eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.
egységár	általános fogalmak	Az áru egy kilogrammjáért, egy literéért vagy milliliteréért, egy méteréért, egy négyzetméteréért, egy köbméteréért vagy egy darabjáért fizetendő eladási ár.
együttműködő vállalkozások	alternatív vitarendezés	A Budapesti Békéltető Testület 2016. szeptember 1-jétől közlésezi azoknak a vállalkozásoknak a listáját, amelyek egyezséget kötöttek a fogyasztókkal az eljárások során. A Testület ezzel ösztönzi a vállalkozásokat a jogkövető magatartás tanúsítására, a fogyasztók pedig tudomást szereznek azokról a cégekről, amelyek készek a vita ingyenes, békés, gyors lezárására. (www.bekeltet.hu)
eladási ár	általános fogalmak	Az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő ár, amely magában foglalja az általános forgalmi adó és az árut terhelő más adók, illetve egyéb fizetési kötelezettségek összegét is.
elállási határidő számítása internetes rendelés esetén	elektronikus kereskedelem	Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől, míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltélevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés napjától számítandó az elállási határidő. Lényeges, hogy elállási jogunkat a szerződés megkötésének napja és a termék megérkezésének napja közötti időszakban is gyakorolhatjuk. Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 14 napos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap is naptári nap, ezért az elállási határidőbe a hétvége is beletartozik.
elállási jog a Ptk. alapján	szavatosság	Az egyik szavatossági jog. Amennyiben sem a termék javítására, sem cseréjére nincs lehetőség, a hibát mással nem tudja, vagy nem szeretné kijavíttatni, árcsökkentésben sem tudtak megegyezni, akkor szerződéstől való elállási jogát érvényesítheti. A szerződéstől tehát elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a Önnek, mint vevőnek a kijavításához vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.

Fogyasztóvédelmi ABC

elállási jog alóli kivételek	elektronikus kereskedelem	A fogyasztó nem minden termék és szolgáltatás esetében élhet speciális, indokolás nélküli jogával üzemhelyiségen kívül és távollévők között kötött szerződések esetén. Ilyen kivételek pl. o olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak (pl. a konyhabútorot egyedi igényei alapján Önnek kezdték el legyártani) o romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében o olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza o olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel o olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából (pl. zárjavítás) o lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
elállási jog távollévők között létrejött szerződés esetén (pl. webes vásárlás)	elektronikus kereskedelem	Távollévők között kötött szerződés esetén (pl. webes vásárlás, telefonos megrendelés) a fogyasztót meghatározott határidőn belüli indokolás nélküli elállási jog illeti meg. termék adásvételére irányuló szerződés esetén - a terméknek, - több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek, - több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, - ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.
elállási jog üzlethelyiségen kívül megkötött szerződés esetén (pl. termékbemutató)	termékbemutató	Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén (pl. termékbemutatón történő vásárlás) a fogyasztót meghatározott határidőn belüli indokolás nélküli elállási jog illeti meg. termék adásvételére irányuló szerződés esetén - a terméknek, - több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek, - több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, - ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.
elektronikus cigaretta	fiatalkorúak védelme	Olyan egyszer használatos, vagy utántöltő flakonnal és tartállyal vagy egyszer használatos patronokkal utántölthető elektronikus termék, amely szopókán keresztül nikotintartalmú pára fogyasztását teszi lehetővé, vagy annak bármely alkotórésze, beleértve a patronokat, a tartályokat és a patron vagy tartály nélküli készüléket is
Elektronikus hírközlési tevékenység	hírközlés	Olyan tevékenység, amely bármely értelmezhető formában előállított jel, jelzés, írás, kép, hang vagy bármely természetű egyéb közlemény elektronikus hírközlő hálózaton keresztül egy vagy több felhasználóhoz történő eljuttatását szolgálja, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása, elektronikus hírközlő hálózat vagy berendezés üzemeltetése, végberendezések forgalmazása és a kapcsolódó szolgáltatások.
Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás	elektronikus kereskedelem	Olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban együtt: áru) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele
elektronikus számla	általános fogalmak	2004-ben lépett be életbe az elektronikus bizonylat fogalma, ettől az évtől lehet elektronikus számlát is kiállítani. Az elektronikus számla fájlformátumára jogszabályi előírás nincs. Tehát lehet akár egy képfájl, egy szöveges fájl, egy PDF állomány, akár egyszerre többfajta kimenet is lehetséges. Azonban azt az állományt kell elektronikus számlának elfogadni, melyet a kibocsátó elektronikusan aláírt. Az Áfa tv. alkalmazásában az e-mailben elküldött és befogadott pdf állomány is elektronikus számlának minősül. Ne lepődjön meg tehát, ha pl. online vásárolt termék esetében a csomagban nem talál számlát, arról azonban előzetesen tájékoztatnia kell a kereskedőnek Önt, hogy elektronikus számlát fog kibocsátani, s azt majd honnan töltheti le. A számlát kibocsátónak az elektronikus dokumentumot az általános elvülési időnek megfelelően, 5 évig kell megőriznie, így ha nem találja a megküldött bizonylatot, ebben az időszakban van lehetősége arra, hogy a kereskedőtől azt ismételtlen megkérje.
elektronikus ügyintézés	eljárási szabályok	Azok az eljárási cselekmények, amelyek során az ügyfél vagy az ügyintézési biztosító szerv elektronikus nyilatkozatot tesz, vagy az ügyintézési biztosító szerv az ügyfél vagy más ügyintézési biztosító szerv nem elektronikus nyilatkozatát elektronikus nyilatkozattá alakítja át és azt az eljárás során felhasználja
élelmiszer	általános fogalmak	Élelmiszer minden olyan feldolgozott, részben feldolgozott vagy feldolgozatlan anyagot vagy terméket jelent, amelyet emberi fogyasztásra szánnak, illetve amelyet várhatóan emberek fogyasztanak el.
élelmiszer biztonság	termékbiztonság	Az élelmiszer akkor nem biztonságos, ha az egészségre ártalmas, emberi fogyasztásra alkalmatlan. Annak eldöntése során, hogy az élelmiszer biztonságos-e, figyelembe kell venni a következőket: a) az élelmiszer fogyasztásának, illetve a termelés, feldolgozás és forgalmazás egyes szakaszaiban az élelmiszer felhasználásának szokásos feltételeit; valamint b) a fogyasztóval közölt információkat, többek között a termék címkéjén feltüntetett információkat, illetve a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb információkat egy adott élelmiszer vagy élelmiszercsoport egészségkárosító hatásainak megelőzéséről.
élelmiszer jelölés	általános fogalmak	Élelmiszerre vonatkozó bármilyen szöveg, adat, védjegy, márkanév, ábra vagy szimbólum, amelyet az élelmiszert kísérő vagy arra vonatkozó csomagoláson, dokumentumban, megjegyzésben, címkén, gyűrűn vagy galléron helyeznek el
élelmiszer minőség	általános fogalmak	Az élelmiszer azon tulajdonságainak összessége, hogy az megfelel a rá vonatkozó, e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban vagy közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusban meghatározott, az élelmiszer-biztonságra vonatkozó követelményektől eltérő előírásoknak, valamint az előállító írásos dokumentációjában feltüntetett jellemzőknek;
élelmiszerlánc	általános fogalmak	Azon folyamatok összessége, melyek szereplői közvetlen vagy közvetett hatással vannak az élelmiszerre a talajvédelem, agrár-környezetvédelem, növénytermesztés, növény-egészségügy, növényvédelem, az engedélyköteles termék és az állatgyógyászati termék előállítása, forgalomba hozatala és felhasználása, az élelmiszer- és takarmány-előállítás, szállítás, tárolás és forgalomba hozatal, felhasználás, az állat tartása, szállítása, forgalomba hozatala, az állat-egészségügy, a növényi és állati eredetű melléktermék kezelés, tárolás, szállítás, forgalomba hozatal és felhasználás során;
életkor igazolása	fiatalkorúak védelme	A fiatalkorúakat érintő értékesítési korlátozások érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztót életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgáltatását meg kell tagadni.
elfogadott megrendelés	elektronikus kereskedelem	Az elektronikus kereskedelemben a webáruház árukészletének közzététele nem ajánlattételnek, hanem ajánlatra történő felhívásnak minősül. Internetes áruházakban a szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével. Vagyis a szerződés valójában csak akkor jön létre, ha a kereskedő visszaigazolta Önnek azt, hogy elfogadta a megrendelést (ez nem tévesztendő (!) össze azzal az automatikus elektronikus visszajelzéssel, mely arról tanúsít meg, hogy a megrendelése beérkezett a kereskedőhöz).
eljárás megindítása	eljárási szabályok	Az eljárás megindításáról a hivatalból indult eljárásban az ismert ügyfelet az első eljárási cselekmény elvégzésétől, a kérelemre indult eljárásban – az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfelet kivéve – az ismert ügyfelet a kérelem beérkezésétől számított nyolc napon belül értesíteni kell.
elkülönített dohánytermék esetén	helyi árusítása	Az üzletben fenntartott olyan, térben leválasztott helyiségrész, amely a dohánytermékek az üzletben kötött egyéb jogügyletektől elkülönített módon történő értékesítését teszi lehetővé úgy, hogy a dohánytermék az üzletben megforduló fiatalkorú számára sem a dohánytermék fogyasztó számára történő értékesítésekor, sem azt megelőzően, illetve azt követően ne legyen látható
előre fizető mérő	közszolgáltatások	Olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a fogyasztást csak az ellenérték előzetes megfizetése esetén teszi lehetővé. Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli.

Fogyasztóvédelmi ABC

előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák	közszolgáltatások	A közszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíteni.
előzetes lemerési, kipróbálási lehetőség	általános fogalmak	A kereskedő köteles biztosítani, hogy a vásárló a megvásárolni kívánt termék jellegétől függően, annak méretét, súlyát, illetve használhatóságát ellenőrizhesse az üzletben vagy – egyéb kereskedési formák esetében – ha a termék rendelkezésre bocsátásakor mind a kereskedő vagy annak képviselője, mind pedig a vásárló jelen van. Ezt azonban nem köteles minden esetben biztosítani a vállalkozás.
elszámolási időszak (távhő)	közszolgáltatások	Szerződésben megállapított, elszámolási alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak
elszámoló számla (gáz)	közszolgáltatások	A földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla
elszámoló számla (villamosenergia)	közszolgáltatások	Olyan a hálózathasználati vagy a villamosenergia-vásárlási szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás és az egyes zónaidőkre, illetve időszakos árszabás szerinti egy árszabási időszakra vonatkozó díjtétel szorzataként tartalmazza
eltűnt tv csatorna	hírközlés	Ha a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, akkor a szolgáltató az ezt követő naptól kezdve kizárólag a kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel. Kivéteklént határozza meg a jogszabály azonban azt az esetet, ha a csatorna azért kerül ki a kínálatból, mert azt a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja (pl. adott csatorna megszűnt, vagy az csatorna és a szolgáltató közötti szerződés szűnt meg). A hűség szerződés hátrányos jogkövetkezmény nélküli felmondásának egyik esete, ha a szerződés határozatlan időtartamra szól /8 napos felmondási idővel/ vagy például ha a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést a jogszabályi feltételek fennállásának hiányában módosítja, illetve ha a szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt az arányos díj felszámításának van helye.
emelt díjas hívás	általános fogalmak	Ha az üzlethelyiségen kívül, vagy távollévők között kötött szerződés kapcsán a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézészt biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj nem terheli. E rendelkezés nem érinti az elektronikus hírközlési szolgáltató azon jogát, hogy a hívásokért díjat számíton fel. közszolgáltató ügyfélszolgálatát által biztosított telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.
energiafogyasztói ellenőrzési lista	közszolgáltatások	Az Európai Bizottság által létrehozott, a felhasználói jogokról tájékoztatást nyújtó energiafogyasztói ellenőrző listát a fogyasztóvédelmi hatóság szükség szerint frissíti a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal és az engedélyesekkel együttműködve. Az energiafogyasztói ellenőrző listát a fogyasztóvédelmi hatóság megküldi a villamosenergia-kereskedőnek, aki azt honlapján és az ügyfélszolgálatán közzéteszi.
építési termék	általános fogalmak	Bármely olyan termék vagy készlet, amelyet azért állítottak elő és hoztak forgalomba, hogy építményekbe vagy építmények részeibe állandó jelleggel beépítsék, és amelynek teljesítménye befolyásolja az építménynek az építményekkel kapcsolatos alapvető követelmények tekintetében nyújtott teljesítményét;
eredeti számla visszaküldése elállás esetén	elektronikus kereskedelem	A vonatkozó rendelkezések nem tartalmazzák azt, hogy az eredeti számlát vissza kellene küldenie a vásárlónak a kereskedő részére elállási jogának gyakorlása esetén. Hiszen a számlával igazolható, hogy milyen és mennyibe került terméket vásárolt a fogyasztó, egy esetleges jogvita esetén ez számára bizonyítási eszköz.
értécsökkenés használatból eredően	általános fogalmak	Néhány fogyasztó az áruinak a jellege, tulajdonságai és működése megállapításához szükséges időtartamnál hosszabb időtartamra követően gyakorolja elállási jogát az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között kötött szerződések esetében. Ebben az esetben a fogyasztó nem veszítheti el elállási jogát, azonban felelősséggel tartozik az áru esetleges értécsökkenéséért. A fogyasztónak az árut annak jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapítása céljából ugyanúgy kell kezelnie és megvizsgálnia, ahogyan azt az üzletben engedélyeznék a számára. Például a fogyasztó csak felpróbálhatja az adott ruhadarabot, de nem hordhatja azt. Következésképpen a fogyasztónak az elállási időszak során kellő gondossággal kell kezelnie és megvizsgálnia az árut. A hatályos jogszabályi rendelkezések tehát nem zárják ki, hogy a fogyasztó használatba vegye a terméket. Ennek alapján a kereskedőnek abban az esetben is vissza kell vennie a terméket, ha az már használva volt, amennyiben viszont a fogyasztó a termékben kárt okoz (tehát pl. a felmerült meghibásodás nem gyártási eredetű, hanem a rendeltetésellenes használat okozta), vagy értécsökkenést eredményezően használja, akkor ezen költségek megtérítésére kötelezhető.
ésszerűen tájékozott fogyasztó	tiszteletlen kereskedelem	A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
feketelista	tiszteletlen kereskedelem	A vonatkozó törvény mellékletében felsorolt 31 féle tényállás alapvetően - további bizonyítási cselekmények nélkül is - tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek. Ilyen például: o Minőségi jelzés, bizalmi jegy vagy hasonló megkülönböztető jelölés jogosulatlan feltüntetése, o A fogyasztó azonnali döntéshozatalra készítése céljából annak valótlan állítása, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre o A fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.
felhasználó (villamosenergia)	közszolgáltatások	Aki villamos energiát a saját felhasználási helyén történő felhasználás céljából közcélú hálózatról vagy magánvezetéken keresztül nem továbbadás útján vételez
felhasználó (vízszolgáltatás)	közszolgáltatások	A víziközmű-szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében vagy meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.
fellebbezés	eljárási szabályok	Az elsőfokú hatóság döntése kapcsán kérelem alapján gyakorolható jogorvoslati eljárás forma, melyet a döntést meghozó szervhez kell a kézhezvételt követő 15 napon belül eljuttatni.
felmondási jog szolgáltatás esetén	általános fogalmak	Olyan üzlethelyiségen kívül kötött (pl. termékbemutató) és távollévők között kötött szerződés (pl. internetes rendelés) esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót meghatározott határidőn belüli indoklás nélküli felmondási jog illeti meg. A fogyasztó felmondási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.
felszolgálati díj	árfeltüntetés	Felszolgálati díjat akkor számíthatnak fel jogszerűen, ha erről előzetesen a fogyasztót tájékoztatták (az étlapon szerepelt). A fogyasztó részére adott számlán, nyugtán a felszolgálati díjat elkülönítetten kell feltüntetni.
feltűnő értékaránytalanság	általános fogalmak	Ha a szolgáltatás és az ellenszolgáltatás értéke között anélkül, hogy az egyik felet az ingyenes juttatás szándéka vezetné, a szerződés megkötésének időpontjában feltűnően nagy az aránytalanság, a sérelmet szenvedett fél a szerződést megtámadhatja. Nem támadhatja meg a szerződést az, aki a feltűnő értékaránytalanságot felismerhette vagy annak kockázatát vállalta. Amennyiben tehát a webáruházban 1 Ft-ért látja kínálni a tévét, a feltűnő értékaránytalanság okán a vállalkozás a már létrejött szerződést megtámadhatja, ha nem sikerül megegyezésre jutniuk.
fiatalkorúakat rendelkezők	fiatalkorúak védelme	Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni. Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni. Tilos továbbá tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.
fizetési meghagyás	pénzügyi fogalmak	Kizárólag fizetési meghagyás útján érvényesíthető a pénz fizetésére irányuló követelés, ha a kötelezettnek van ismert belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, és amelynek összege az egymillió forintot nem haladja meg. Amennyiben tehát a vállalkozás nem fizeti vissza Önnek a termék vételárát az elállást követően, úgy nagyobb összegű követelés esetén ez az út is megoldás lehet arra, hogy az Önnek járó pénzt visszaszerezze. Erről bővebben itt olvashat: www.fizetesi-meghagyas.hu
fogyasztó (békéltető testületi eljárásban)	általános fogalmak	A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a természetes személyeken túl az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
fogyasztó (Fgytv.)	általános fogalmak	A fogyasztóvédelmi törvény szerinti fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fogyasztóvédelmi ABC

fogyasztó (Ptk. szerint)	általános fogalmak	A Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános fogyasztó fogalom. A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy
fogyasztói csoport	általános fogalmak	A szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze. Tilos fogyasztói csoportot létrehozni. Tilos fogyasztói csoportba fogyasztókat nyilvános felhívás útján gyűjteni. A 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó kizárólag a – szerződés felmondással történő megszüntetése következtében – kieső fogyasztó helyére vehető fel.
fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület	általános fogalmak	Az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége
fogyasztói jogot csorbító feltétel (Ptk.)	általános fogalmak	Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e törvénynek a fogyasztó jogait megállapító rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára eltér.
fogyasztói jogvita	általános fogalmak	A fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy
fogyasztói szerződés	általános fogalmak	Vállalkozás és természetes személy között létrejövő szerződés
Fogyasztók Világnapja	jeles események	Minden évben március 15-én tartják meg a fogyasztók világnapját annak emlékére, hogy John F. Kennedy amerikai elnök 1962-ben ezen a napon hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot (a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselőre való jog) összefoglaló történelmi nyilatkozatát.
fogyasztóvédelmi referens	általános fogalmak	A fogyasztóvédelmi referens nem a lakossággal tart kapcsolatot, hanem a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel. A számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni. A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése.
forgalmazás (Fgytv.)	általános fogalmak	Valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is
forgalmazó	általános fogalmak	Az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére értékesíti.
forintban való feltüntetés	árfeltüntetés	Az eladási árát és az egységárát, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni. A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó (ÁFA-s) árat kell feltüntetni.
fűtési költségmegosztó	közszolgáltatások	A fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel az előírt jellemzőknek, és amely lehet elektronikus fűtési költségmegosztó, párologtatós fűtési költségmegosztó, fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő, ha települési önkormányzat rendelete elszámolási mérőnek nem minősítette.
garancia	jótállás	A köznyelv a szavatosságot és a kötelező jótállást is garanciának nevezi a mindennapokban. A garancia tulajdonképpen a gyártó és kereskedő felelősségvállalása a termék hibátlan kivitelezéséért, működéséért.
garázsvásár	általános fogalmak	A garázsvásár a feleslegessé vált, túl sok helyet foglaló, megunt, költözés, pénzsűke miatt vagy például fenntarthatósági okokból eladni kívánt holmik kiárusítása a ház mellett - a garázsban, az udvaron, esetenként akár bent a házban, lakásban is. A garázsvásár tulajdonképpen egy előre megadott időpontban, eseti jelleggel működő bolhapiac. Az itt vásárolt termékek esetében is érvényesek a szavatossági jogok.
gazdasági reklám	általános fogalmak	Olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevitelének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul
gázév	közszolgáltatások	A tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak
GVH	rövidítések	Gazdasági Versenyhivatal (www.gvh.hu)
gyártó (Fgytv.)	általános fogalmak	A terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,
hangfelvétel kikérésére	hírközlés	A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig (kivételesen a hírközlési szolgáltatók, ahol egy évig) meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
használt termékkel kapcsolatos minőségi kifogás	szavatosság	Használt termék esetében is általánosságban két év szavatosság vonatkozik fogyasztói szerződés esetén, de a kereskedő és a vásárló megállapodhatnak közösen ennél rövidebb időszakban is, de annak is minimum egy évnek kell lennie. Amennyiben az árucikknek olyan hibája van, amely a vásárláskor nem volt ismert, vagy nem is lehetett ismert (például a kabát belése belül szakadt, hiányos), továbbá a hiba nem is a használatával természetesen összefüggő okra vezethető vissza (így például kopás, színfakulás), a fogyasztó szavatossági jogaira alapozva minőségi kifogással élhet.
határidő számítása	határidők	A jognyilatkozat megtételére vagy egyéb magatartás tanúsítására napokban megállapított határidőbe a kezdőnapot nem kell beleszámítani. (Ptk.) A napokban vagy munkanapokban megállapított határidőbe nem számít bele a határidő kezdetére okot adó cselekmény vagy körülmény bekövetkezésének, továbbá a közlésnek, a kézbesítésnek, a hirdetmény kifüggesztésének és levételének a napja. A hónapokban vagy években megállapított határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva megfelel a kezdőnapnak, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hónap utolsó napján. Ha a határidő utolsó napja olyan nap, amelyen a hatóságnál a munka szünetel, a határidő a legközelebbi munkanapon jár le. A postán küldött beadvány és megkeresés előterjesztési ideje a postára adás napja. Az elektronikus irat előterjesztésének időpontja az irat elküldésének napja, de az ügyintézési határidő a következő munkanapon kezdődik. (Ket.)
határon átnyúló fogyasztói jogvita	általános fogalmak	Adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a békéltető testületek közül az eljárásra kizárólag a budapesti békéltető testület illetékes.
hatósági szerződés	általános fogalmak	A fogyasztóvédelmi hatóság a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.
hátrányos megkülönböztetés (közvetlen)	egyenlő bánásmód	Közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy vagy csoport valós vagy vélt neme, faji hovatartozása, bőrszíne, nemzetisége, nemzetiséghez való tartozása, anyanyelve, fogyatékosága, egészségi állapota, vallási vagy világnézeti meggyőződése, politikai vagy más véleménye, családi állapota, anyasága (terhessége) vagy apasága, szexuális irányultsága, nemi identitása, életkora, társadalmi származása, vagyoni helyzete, foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának rész munkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselőre való tartozása, egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője miatt részben kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.

Fogyasztóvédelmi ABC

hibás teljesítés	általános fogalmak	A vállalkozás hibásan teljesít, ha a szolgáltatás (termék) a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult (vagyis a vásárló) a hibát a szerződésalkötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződésalkötés időpontjában ismernie kellett.
hibás teljesítési vélelem	általános fogalmak	Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításág vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
higiéniai termék	elektronikus kereskedelem	Az internetes elállási jog kapcsán felmerülő fogalom. A vonatkozó rendelkezések alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja az online adásvétel kapcsán biztosított speciális, indokolás nélküli elállási jogát olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. A speciális értékesítési formára hivatkozással való 14 napon belüli, indokolás nélküli elállási jogát tehát csak akkor gyakorolhatja a termékőr esetében, ha annak csomagolását nem bontotta meg. (pl. fehérnemű, bőrrel-testrészekkel érintkező termékek). Ha vita áll fenn a felek között annak megítélésében, hogy a termék higiéniai termék-e vagy sem, bíróság, békéltető testület jogosult eljárni.
hitelesített mérőeszköz	mérésügy	A hitelesített mérőeszközt úgy kell üzemben tartani és használni, hogy rendeltetésszerű működése, a mérési eredmények pontos leolvása biztosítva legyen. Ha a hitelesített mérőeszköz valamely méréstechnikai tulajdonsága a hitelesítés érvényének időtartamán belül megváltozik, vagy rendeltetésszerű működése kétségessé válik, a mérőeszköz használója köteles gondoskodni a mérőeszköz használaton kívül helyezéséről, javíttatásáról és hitelesítéséről. A hitelesített mérőeszköz — az ellenkező bizonyításág — úgy kell tekinteni, hogy annak nincs a mérési eredményt befolyásoló hibája.
hulladékgazdálkodás	közszolgáltatások	A hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása
hulladékgazdálkodási közszolgáltatás	közszolgáltatások	A közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését, vagyonkezelését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás
illeték kötelezettség túllépése esetén	visszafizetési határidő eljárási szabályok	Ha a hatóság a rá irányadó ügyintézési határidőt az ügyfélnek és az eljárás egyéb résztvevőjének fel nem róható okból túllépi, köteles az ügyfél által az eljárás lefolytatásáért megfizetett illetéknek vagy díjnak megfelelő összeget, ha pedig az ügyintézés időtartama meghaladja az irányadó ügyintézési határidő kétszeresét, az ügyfél által az eljárás lefolytatásáért megfizetett illetéknek vagy díjnak megfelelő összeg kétszeresét az ügyfél részére visszafizetni. Az illeték visszafizetéséről az érdemi döntésben kell rendelkezni.
indokolás nélküli elállási jog	általános fogalmak	Ld. alábbi címszavak: elállási jog távollévők között létrejött szerződés esetén (pl. webes vásárlás), elállási jog üzlethelyiségen kívül megkötött szerződés esetén (pl. termékbemutató)
járulékos költségek	elektronikus kereskedelem	Tájékoztadjunk előre az egyéb járulékos költségekről (szállítási díj, átvételi díj Pick-Pack pontokon, díszcsomagolás díja, extra módú kiszállítás díja, utánvétel díja, csomagolás díja stb.) Amennyiben ezekről a vállalkozás előzetesen nem tájékoztatja a fogyasztót, azt utólag már nem követelheti.
járulékos szerződés	elektronikus kereskedelem	Olyan fogyasztói szerződés, amely távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez kapcsolódó egyéb termék értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányul, amelyet a vállalkozás vagy a vállalkozással kötött megállapodás alapján harmadik személy nyújt (pl. helyeszerződés). Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez vagy a távollévők között kötött szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti. A fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát nem köteles megtéríteni, és a szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben tőle egyéb költség nem követelhető. A vállalkozás köteles a járulékos szerződésben részt vevő harmadik személy szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
javító-karbantartó szolgáltatás jótállása	jótállás	Ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a jogszabályban felsorolt (pl. lakáskarbantartás) javító-karbantartó szolgáltatás, és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli. A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. A jótállás időtartama hat hónap, mely jogvesztő határidő.
jegyzőkönyv kifogásról	minőségi panaszkezelés	Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján öt megillető jótállási igényt érvényesít. A jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztó nevét és címét, a termék megnevezését, vételárát, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, a kifogás rendezésének módját, vagy elutasításának indokát. Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.
joghatással járó mérés	mérésügy	Joghatással jár a mérés, ha annak eredménye az állampolgárok és/vagy jogi személyek jogát vagy jogi érdekeit érinti, különösen, ha a mérési eredményt mennyiség és/vagy minőség tanúsítására — a szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékének megállapítására — vagy hatósági ellenőrzésre és bizonyításra használják fel; továbbá az élet- és egészségvédelem, a környezetvédelem és a vagyonvédelem területén. Joghatással járó mérést a mérési feladat elvégzésére alkalmas hiteles mérőeszközzel vagy használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközzel kell végezni.
joglemondó nyilatkozat (Ptk)	általános fogalmak	Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis a fogyasztónak a jogszabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.
jótállás	jótállás	Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Menteseül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás lehet kötelező és önkéntes (szerződéses). A kötelező jótállás szabályait Korm. rendeletben rögzítették.
jótállási jegy	jótállás	Kötelező jótállás esetében jótállási jegyet kell átadnia a kereskedőnek. Ez tartalmazza a vállalkozás nevét, címét, a termék megnevezését és típusát, gyártási számát,) a gyártó nevét, címét, a vásárlás (üzembe helyezés) napját, a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
jótállási jegy át nem adása, szabálytalan kitöltése	jótállás	Javasoljuk, hogy a jótállási jegyet mindig töltesse ki és érvényesíttesse az eladóval, a későbbi jogérvényesítési problémák elkerülése érdekében. Ugyanakkor a jótállási jegy szabálytalan kitöltése, vagy át nem adása miatt a fogyasztót - jogszabályi védelemből adódóan - joghátrány nem érheti. Jótállási jegy hiányában a számla bemutatásával érvényesítheti a kifogást.
kellékszavatosság	szavatosság	A Polgári Törvénykönyv minden, fogyasztói forgalomban (vagyis kereskedőtől természetes személy által) megvásárolt termékkel kapcsolatban (függetlenül annak vételárától, új vagy használt voltától) szavatossági kötelezettséget ír elő. Új termék esetében két éves időtartamra; használt termékek esetében, továbbá nem fogyasztói szerződések esetén (magánszemély – magánszemélytől, kereskedő – kereskedőtől való vásárlása esetén) egy éves időszakra. Ha ezen időszakon belül a termék gyártási eredetű hibával romlik el, a kereskedő köteles azt ingyenesen javítani, cserélni, vagy ha egyikre sincs lehetőség, árszállítással élni, a terméket a vállalkozó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, végső esetben a vételárát visszafizetni.
kellékszavatossági jogok	szavatosság	Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt.
kerekítési szabályok általános	általános fogalmak	A Magyar Nemzeti Bank 2008. március 1-jén bevonta a készpénzforgalomból az 1 és 2 forintos érméket, 2008. február 29. után ezért nem lehet az 1 és 2 forintossal fizetni, így a kereskedőknek a készpénzes fizetéseknél az egyes tételeket nem, csak a számla végösszegét kerekíteniük kell. Az Országgyűlés által elfogadott törvény a kerekítés szabályait a következők szerint határozza meg: a 0,01 forinttól 2,49 forintig végződő összegeket lefelé, a legközelebbi 0; a 2,50 forinttól 4,99 forintig végződő összegeket felfelé, a legközelebbi 5; az 5,01 forinttól 7,49 forintig végződő összegeket lefelé, a legközelebbi 5; a 7,50 forinttól 9,99 forintig végződő összegeket felfelé, a legközelebbi 0 forintra végződő összegre kell kerekíteni.

Fogyasztóvédelmi ABC

kerekítési szabályok bankkártyás fizetés esetén	általános fogalmak	A bankkártyával való fizetés elfogadója dönthet úgy, hogy a bankkártyával történő fizetés elfogadása során a kerekítési szabályokat alkalmazza. A vállalkozás tehát ilyen esetben jogszerűen dönt a kerekítés mellett. Lényeges azonban a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő jogát védő rendelkezés, amely szerint erre a tényre a bankkártyával fizető személy figyelmét kifejezetten fel kell hívni.
kerekítési szabályok, ha Ön csekket fizet be	általános fogalmak	Ha Ön fizetési kötelezettségét átutalással teljesíti, akkor forintra pontosan kell azt megtennie. Ha csekken fizeti be számláit, akkor az összeget szintén forintra egyezően kell feltüntetnie, de a befizetéskor a pénztárfézetben a végösszeget illetően már a kerekítés szabályait fogják alkalmazni.
kereskedelmi gyakorlat (Fttv.)	általános fogalmak	A vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja
kereskedelmi kommunikáció (Fttv.)	általános fogalmak	A vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszköztől
kereskedelmi nyilvántartások	általános fogalmak	A kereskedelmi hatóság a) a kereskedőkről, b) a működési engedéllyel rendelkező és a bejelentett üzletekről, az üzletek nyitva tartásáról, c) a bejelentett bevásárlóközpontokról és helyi termelői piacokról, valamint az engedélyezett vásárokról és piacokról, d) az idegenvezetői tevékenységet folytatókról, e) a lovas szolgáltató tevékenységet folytatókról, f) a szálláshely-szolgáltatási tevékenységet folytatókról, g) a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységet folytatókról, h) a bejelentett utazásszervezőkről és az utazásközvetítőkről nyilvántartást vezet.
kéretlen elektronikus hirdetés (spam)	hírközlés	Kéretlen – személyes e-mail címünkre, vagy egyéb személyes elérhetőségünkre érkező elektronikus reklámhirdetések (e-mailen érkezett spamek) ügyében nem a fogyasztóvédelmi hatóság, hanem a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) rendelkezik hatáskörrel.
kéretlen értékesítés	általános fogalmak	A vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés, vagyis a fogyasztó azt nem kérte, nem rendelte meg. A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását. Tisztelességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül azonnali vagy halasztott fizetés követelése a vállalkozás által szállított vagy nyújtott áruért, illetve az áru visszaszolgáltatásának vagy megőrzésének követelése, ha azt a fogyasztó nem rendelte meg.
kétféle ár egyidejű feltüntetése	árfeltüntetés	Egy termék kapcsán az üzletben feltüntetett kétféle ár közül a kereskedő köteles az alacsonyabbat felszámítani. Ha nem így történik, s helyben nem intézik el a panaszt, úgy a vásárlók könyvébe érdemes beírnia, melyre 30 napon belül köteles érdemben válaszolni a társaság.
kijavítás mással, mint szavatossági jog	szavatosság	A hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, ha a vállalkozás a kijavítást nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, illetve a kijavítást megfelelő határidőben, ill. a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel nem tudja elvégezni. Ez esetben a vállalkozással való egyeztetést követően megbízhat más vállalkozást a kijavításra, melynek költségeit ráterhelheti az eredeti vállalkozóra.
kiterjesztett gyártói felelősség leve (hulladékgazdálkodás)	közszolgáltatások	A kiterjesztett gyártói felelősség alapján a gyártó felelős továbbá a visszavitt termék visszaváltásáért, visszavételéért, a termékből származó hulladék átvételéért, gyűjtéséért, valamint a környezetvédelmi termékdíjról szóló törvényben meghatározott további hulladékgazdálkodási tevékenységek elvégzéséért, amelyek az e tevékenységekért vállalt pénzügyi felelősséget is magukban foglalják;
kizárólag üzletben forgalmazható termékek	általános fogalmak	Jogszabály mellékletében meghatározott árucsoport csak üzletben forgalmazható. Ilyen például: állatgyógyászati készítmények és hatóanyagai, fegyver, lőszer, robbanó- és robbantószer, gázspray, növényvédő szerek és hatóanyagai
költségmegosztó	közszolgáltatások	A felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer
kötelező jótállás	jótállás	A kötelező jótállás nem kivételszabály a kellékszavatossághoz képest, hanem többletjogosultságokat tartalmazó előírás, mely a szavatossági jogokon felül további kedvezményeket biztosít a fogyasztói szerződés keretében vásárlónak bizonyos termékek esetében. Ld. még a jótállás fogalmát.
közérdekű bejelentés	panaszkezelés	A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
közérdekű kereset	általános fogalmak	Ha a vállalkozás jogszabálysértő tevékenysége a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, és az eljárás a bíróság hatáskörébe tartozik, az ügyészt vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületet keresetindítási jog illeti meg.
Közösségi Tájékoztató Rendszer Gyors	termékbiztonság	Az Európai Bizottság veszélyes termékek bejelentésére létrehozott információs rendszere, mozaikszóval: RAPEX
Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer	termékbiztonság	Rövidítése: KPIR, piacfelügyeleti hatóságok által végzett piacfelügyeleti ellenőrzéssel kapcsolatos adatok és beszerzett dokumentumok feldolgozására és nyilvántartására szolgáló adatbázis
közterületi értékesítés	általános fogalmak	A közterületen, illetve közfoglalom számára nyitva álló helyen végzett kiskereskedelmi tevékenység
közvetlen értékesítés	általános fogalmak	Kiskereskedelmi tevékenység keretében termék forgalmazása közvetlenül az előállítás helyén
közszolgáltatás (Fgytv.)	általános fogalmak	Külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás
lakossági felhasználó (távhő)	közszolgáltatások	A lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője
lakossági felhasználó (víz)	közszolgáltatások	Az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétfégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,
lakossági fogyasztó (gáz)	közszolgáltatások	Az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétfégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.
lakossági fogyasztó (villamosenergia)	közszolgáltatások	Az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétfégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet
levásárlás	szavatosság	Egyes kereskedők a termék hibája esetén nem annak javítását ajánlják fel, hanem a vételár levásárlási lehetőségét. Fontos tudni azonban, hogy a levásárlás nem törvényben meghatározott szavatossági jog. A vásárló elsősorban javítást, ill. cserét kérhet. Ha nincs ugyanolyan típusú cseretermék, Ön nem köteles elfogadni más helyettesítő terméket, így levásárolni sem köteles a vételárat, hanem vissza kell kapnia az adásvételtkor kifizetett összeget.

Fogyasztóvédelmi ABC

magatartási kódex	tisztességtelen kereskedelem	Olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyettes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el
megtévesztő kereskedelmi gyakorlat	tisztességtelen kereskedelem	Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényt – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
megtévesztő mulasztás	tisztességtelen kereskedelem	Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely figyelembe véve valamennyi tényeszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas..
MEKH	rövidítések	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (www.mekh.hu)
mellékvizmérő	közszolgáltatások	A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő
mellőzhető panaszvizsgálat	panaszkezelés	A korábbi, érdemben megválaszolt panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztte elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
minőségi kifogás	szavatosság	Ha a termékkel kapcsolatban olyan hiba merül fel, mely feltehetően gyártási eredetű, a vásárló jogosult minőségi kifogással élni a terméket értékesítő kereskedő, vagy ha van, annak megbízottja, a szerviz felé. Ennek keretében szavatossági igényét érvényesítheti. A minőségi kifogás bejelentéséről a vállalkozásnak jegyzőkönyvet kell felvennie.
MNB	rövidítések	Magyar Nemzeti Bank - a pénzügyi szolgáltatások felügyeleti szerve (www.mnb.hu)
nagy nyilvánosság előtt	termékbemutató	Aki szervezett termékbeutamon az áru értékesítése érdekében nagy nyilvánosság előtt vagy jelentős mennyiségű, illetve értékű áru lényeges tulajdonsága tekintetében valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állít, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást ad, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.
NAIH	rövidítések	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hivatal (www.naih.hu)
napi fogyasztási cikk	általános fogalmak	A vendéglátó tevékenység keretében értékesített termékek kivételével olyan, a lakosság napi szükségleteinek, igényeinek kielégítésére szolgáló élelmiszer, illatszer, drogériai termék, háztartási tisztítószer és vegyi áru, higiéniai papírtermék, amelyet a fogyasztó jellemzően legfeljebb egy éven belül elfogyaszt, elhasznál vagy lecserél;
NAV	rövidítések	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (www.nav.gov.hu)
NÉBIH	rövidítések	Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (www.portal.nebih.hu)
nem megfelelő a méret, nem tetszik a termék	általános fogalmak	Személyes vásárlás esetén, ha a termékről utólag kiderül, hogy nem megfelelő méretű, színű, anyagú stb., de egyébként a termék nem hibás, a kereskedő nem köteles foglalkozni a kifogás rendezésével. Üzletpolitikai okokból felajánlhatja a termék cseréjét, az ár levásárlását, de erre jogszabályból adódóan nem köteles.
nem megfelelő termék	termékbiztonság	Az általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusok vagy a jogszabályok be nem tartásával gyártott vagy forgalmazott termék
nem természetes személy elállási joga	elektronikus kereskedelem	Amennyiben Ön nem természetes személyként, hanem vállalkozása költségterhére, AFA-s számlával vállalkozása nevére vásárolt, úgy nem illetik meg a fogyasztókat védő speciális kedvezmények, mint pl. az indokolás nélküli 14 napos elállási jog üzlethelyiségen kívül és távollévők között kötött szerződés esetén.
Nemzeti Cselekvési Terv	általános fogalmak	A közlekedésben, a villamosenergia-fogyasztásban, a fűtésben és hűtésben felhasznált, megújuló energiaforrásokból előállított energia 2020-as részarányaira vonatkozó – az energiahatékonysággal kapcsolatos egyéb intézkedéseknek a végső energiafogyasztásra gyakorolt hatásait figyelembe vevő – a Magyarországra érvényes célértékeket, és az e célértékek elérésére alkalmas, foganatosítandó intézkedéseket tartalmazó terv
Nemzeti Dohánybolt	fiatalkorúak védelme	Dohánytermékek, elektronikus cigaretták és dohányzást imitáló elektronikus eszközök kiskereskedelme Magyarországon kizárólag Nemzeti Dohányboltban forgalmazható.
nettó ár	árfeltüntetés	Az adó és egyéb kötelező terheket nem tartalmazó ár
NHKF	rövidítések	Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
NMHH	rövidítések	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
ODR	rövidítések	Európai Unió online vitarendezés fórum - http://ec.europa.eu/odr
online adásvételi/szolgáltatási szerződés	általános fogalmak	Olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást
Öko-Tex	rövidítések	Amennyiben vigyázni akarunk az egészségünkre, célszerű a vásárláskor tudatosan olyan termékeket keresni, amelyek káros, veszélyes anyagot nem tartalmaznak. Ezeket a holmikat megkülönböztető ÖKO-TEX címkével és „Bizalom a textiliában – Ártalmas kiegészítőanyagokra vizsgált” felirattal látják el. Az ÖKO-TEX rendszerben az egyes káros anyagok, vegyületek nem, vagy csak szigorú határértékek betartásával lehetnek jelen a termékekben.
önkéntes jótállás	jótállás	ld. a szerződéses jótállás fogalmánál
önkéntes visszahívás	termékbiztonság	ld. termék visszahívás fogalmánál
panasz	panaszkezelés	A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
panasz fórumok	panaszkezelés	A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztó jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
pénztártól való távozás után reklamációt nem fogadunk el	tisztességtelen kereskedelem	Minden megvásárolt termék kapcsán élhetünk minőségi kifogással a vásárlást követően, a blokk, számla bemutatásával. Az ilyen típusú kiírás felveti a tisztességtelen kereskedelmi magatartás gyanúját.
pénzügyi békéltető testület	alternatív vitarendezés	A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. (http://www.mnb.hu/bekeltetes)
piaci árinformációs rendszer	közszolgáltatások	A rendszerhasználati díjakat, valamint az egyetemes szolgáltatók negyedéves árait tartalmazó adatbázis, amelyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a honlapján közzétesz
postai küldeményként nem visszaküldhető termék	termékbemutató	Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza. Ha tehát pl. egy masszírozó fotelt rendelt, ami méreténél fogva postai úton nem visszajuttatható a vállalkozás részére, akkor azt az Ön elállása esetén a vállalkozásnak kell elszállítania, melyért nem kell fizetnie.
próbavásárlás	általános fogalmak	A vállalkozás fogyasztók felé irányuló magatartásának ellenőrzési eszköze. A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe. A közreműködő személy részére a közreműködést igénybe vevő fogyasztóvédelmi hatóság megbízólevellel állít ki, amely tartalmazza a közreműködő személy nevét, továbbá azt, hogy mely vállalkozásnál milyen típusú ellenőrzésben vehet részt. Próbavásárlás esetén a fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja. Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás képviselőjében eljáró személy a termék visszavétele mellett köteles annak árát visszatéríteni. Szolgáltatás próbavásárlása esetén a szolgáltatás díja eljárási költség, amelyet a jogsértésért felelős vállalkozás visel, ha a szolgáltatás az előírt követelményeknek nem felel meg.
PSZÁF	rövidítések	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete - jogutódja: Magyar Nemzeti Bank
R mondat és R szám	vegyipar	A veszélyes anyagok, illetve a veszélyes keverékek kockázataira utaló mondat, illetőleg e mondat sorszáma

Fogyasztóvédelmi ABC

RAPEX	termékbiztonság	ld. Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszer (RAPEX) címszó alatt
részszámla	közszolgáltatások	A felhasználó részére az elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként kiállított, statisztikai elemzés vagy adatszolgáltatás alapján megállapított villamosenergia-, vagy gáz-mennyiségen alapuló számla
rezsicsökkentésről szóló tájékoztató társasház esetén	közszolgáltatások	A közös képviselő vagy az intézőbizottság – többletdíjazás felszámítása nélkül – a rezsicsökkentések végrehajtásához kapcsolódóan tájékoztatja a tulajdonostárs(ka)t minden hónap 15. napjáig, legalább 45 nap időtartamra kifüggesztve írásban, figyelemfelkeltő és a fogyasztók által jól látható módon elhelyezett hirdetmény útján a közös tulajdonú épületrészeket érintő, valamint a közüzemi szolgáltatások díjai vonatkozásában a rezsicsökkentések eredményeként a társasház tekintetében jelentkező megtakarításokról költségnemenkénti bontásban, valamint minden év február 15. napjáig, írásban, a közös tulajdonú épületrészeket érintő megtakarításairól költségnem szerinti bontásban és évenként összesítve.
rezsicsökkentésről szóló tájékoztató társasház esetén	közszolgáltatások	Rezsicsökkentés alatt a közszolgáltatások végfogyasztói árainak jogszabályok alapján megvalósuló csökkenését kell érteni.
rezipont	közszolgáltatások	A fogyasztóvédelmi rezipont feladata a villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékgazdálkodási közszolgáltatást, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz- közszolgáltatást, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatást és a PB-gáz tartályban vagy palackban történő forgalmazását érintő területen a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.
rossz minőségű termék	általános fogalmak	Aki rossz minőségű terméket jó minőségű terméként értékesít, használatba ad, illetve forgalomba hoz, feltéve hogy a termék értéke a százezer forintot nem haladja meg, szabálysértést követ el. Ha ezen összeget meghaladja, büntett miatt három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő. Rossz minőségű a termék, ha a jogszabályban vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában előírt biztonságossági vagy minőségi követelményeknek nem felel meg, ilyen előírás hiányában akkor, ha a termék rendeltetésszerűen nem használható, vagy használhatósága jelentős mértékben csökkent.
S mondat és S szám	vegyipar	A veszélyes anyagok, illetve a veszélyes keverékek biztonságos használatára utaló mondat, illetve e mondat sorszáma
saját előállítású termék	általános fogalmak	A kereskedő által előállított és kiskereskedelmi forgalomba hozott termék, ide nem értve a kereskedő márkanevével, védjeggyel, illetve egyéb megkülönböztető megjelölésével forgalmazott, de nem a kereskedő által előállított terméket
sárga csekk	általános fogalmak	A hatályos rendelkezések szerint a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla Posta Elszámoló Központon keresztül készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.
séreلمي díj	kárfelelősség	Sérelemdíjat követelhet a nem vagyoni sérelemért. A sérelemdíj fizetésére kötelezés feltételeire a kártérítési felelősség szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a sérelemdíjra való jogosultsághoz a jogsérelt tényén kívül további hátrány bekövetkezésének bizonyítása nem szükséges.
spam	hírközlés	kéretlen elektronikus hirdetés
súlyos veszély	termékbiztonság	A piacfelügyeleti hatóság gyors beavatkozását igénylő veszély, amely érinti vagy érintheti a fogyasztók vagy a felhasználók életét, testi épségét és egészségét
szabad árképzés	árfeltűntetés	Magyarországon szabad árképzés van (bizonyos hatósági áras termékek kivételével), így a vállalkozások maguk állapíthatják meg áraikat.
szakértői tartalomnak álcázott reklám	tisztességtelen kereskedelem	Az írott vagy elektronikus médiában szerkesztői tartalom használata az áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására úgy, hogy ezért a vállalkozás ellenszolgáltatást nyújtott, ez azonban nem tűnik ki egyértelműen a tartalomból vagy a fogyasztó számára egyértelműen felismerhető képi vagy akusztikus elemekből. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.
szakszerviz általi beüzemelési kötelezettség	jótállás	A kötelező jótállás érvényességéhez a vállalkozás további követelményt is előírhat, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára. (Pl. gázkészülék szakszerviz általi beüzemelése). Ekkor azonban ennek várható anyagi terheiről, magáról a követelményről előzetesen kell tájékoztatniuk a vásárlót.
számla másolat	általános fogalmak	A kereskedőnek akkor kötelező foglalkoznia a vásárló minőségi kifogásával, ha az valamilyen dokumentummal (eredeti blokk, számla, elektronikus nyugta ill. számla) tudja igazolni azt, hogy a szóban forgó terméket a kereskedőtől vette. A számla fénymásolatának elfogadhatóságával kapcsolatban még nincs kialakult bírói gyakorlat, a kereskedő hozzáállásán is múlik a jogok érvényesíthetősége. A vállalkozásnak azonban lehetősége van visszaellenőriznie azt, hogy a fogyasztó által bemutatott másolati számlán szereplő adatok egyeznek-e az eredeti számla tartalmával, ha annak valóságtartalmával kapcsolatban kétségei vannak.
szavatosság	szavatosság	A Polgári Törvénykönyv minden, fogyasztói forgalomban (vagyis kereskedőtől természetes személy által) megvásárolt termékkel kapcsolatban (függetlenül annak vételárától, új vagy használt voltától) szavatossági kötelezettséget (szakszóval: kellékszavatosság) ír elő. Új termék esetében két éves időtartamra; használt termékek esetében, továbbá nem fogyasztói szerződéses esetén (magánszemély – magánszemélytől, kereskedő – kereskedőtől való vásárlása esetén) egy éves időszakra. Ha ezen időszakon belül a termék gyártási eredetű hibával romlik el, a kereskedő köteles azt ingyenesen javítani, cserélni, vagy ha egyikre sincs lehetőség, árleszállítással élni, a terméket a vállalkozó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, végső esetben a vételárat visszafizetni.
szavatossági jogok	szavatosság	Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavíttatja vagy kicserélést igényelhet, az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.
szavatossági jogok sorrendje	szavatosság	Bár jogszabály szerint a vásárlónak ötféle szavatossági joga van, annak bizonyos sorrendjét állapítja meg a Ptk. Elsősorban kijavítás és csere kérhető, másodsorban árleszállítás, a hibát a vállalkozás költségére önmaga kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, vagy végső esetben a szerződéstől elállhat.
személyesen vette át az interneten megrendelt terméket	elektronikus kereskedelem	Az internetes vásárlásra vonatkozó speciális elállási jog tekintetében nem az átvétel módja a meghatározó, ha interneten keresztül rendelte meg a terméket, elállási joga akkor sem korlátozható, ha azt személyesen vette át az üzletben.
szerződéses jótállás	jótállás	A gyártó ill. a kereskedő jogszabályi kötelezettség előírásának hiányában vállalja a termékkel kapcsolatban az önkéntes jótállás biztosítását, melynek feltételeit meghatározhatja. Azok azonban nem lehetnek ellentétesek a fogyasztó egyébként is biztosított szavatossági jogaival. Amennyiben az önkéntes jótállás feltételeiről a fogyasztót külön nem tájékoztatják, a kötelező jótállás előírásai az irányadóak a szerződés teljesítésére nézve.
szeszesisital	általános fogalmak	Minden alkoholtartalmú ital, kivéve a gyógynövények gyógyászati jellegű szeszese kivonatát és az ezek felhasználásával készült terméket, továbbá az 1,2%-nál kevesebb alkoholtartalmú üdítőitalokat
szexuális termék	általános fogalmak	Olyan birtokba vehető forgalomképes dolog, amelynek elsődleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyíltan ábrázol, illetve emberi testet, testrészt szexuális ingerkeltésre alkalmas módon vagy szexuális ingerkeltés céljából ábrázol, ideértve a – rendeltetése szerint – szexuális ingerkeltésre szolgáló, nemi aktus vagy egyéb szexuális cselekmény során alkalmazható eszközt is, a fogamzásgátlás céljából alkalmazható eszköz kivételével
szexuális termék kiszolgálása fiatalok részére	fiatalok védelme	Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgáltatni.
szolgáltatás (Fgytv.)	általános fogalmak	Termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában
szolgáltatási szerződés (Fgytv.)	általános fogalmak	Bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját
szolgáltatási tevékenység	általános fogalmak	Bármely önálló, üzletszerűen – rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett – végzett gazdasági tevékenység, kivéve a termelő tevékenységet és a közhatalom gyakorlását
tapintással érzékelhető figyelmeztető jelkép	vegyipar	Olyan jelkép, mely gyengén látó vagy vak személy részére jelöli a veszélyes anyag vagy a veszélyes keverék által előidézhető veszélyt

Fogyasztóvédelmi ABC

tartós fogyasztási cikk	jótállás	Korm. rendeletben meghatározott kategóriába tartozik (pl. műszaki cikk, jármű, hangszer, bútor, gyermekgondozási cikk, óra-ékszer, sporteszköz, valamint ezek tartozékai és alkatrészei), vételára 10.000 Ft feletti (szőrmésbőrből készült ruházati termékénél 50.000,-Ft felett), és fogyasztói szerződés keretében új termékként értékesítették. Ezekre ugyanis jogszabály által előírt egy év kötelező jótállás is biztosítandó.
távhő	közszolgáltatások	Az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak.
távhőszolgáltatás szüneteltetése	közszolgáltatások	A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.
távollévők között kötött szerződés	elektronikus kereskedelem	Olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak (pl. telefont, faxot, e-mailt, internetet)
termék (Fgytv.)	általános fogalmak	Minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő
termék (Kertv)	általános fogalmak	Minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erő;
termék (Pftv)	termékbiztonság	Minden olyan ingó dolog, amelyet fogyasztóknak és felhasználóknak szántak, és üzleti tevékenység folyamán ellenszolgáltatás fejében vagy anélkül, új, használt vagy újra feldolgozott állapotban szállítottak vagy bocsátottak rendelkezésre, kivéve az élelmiszer, a takarmány, az élő növény vagy állat, az emberi eredetű készítmény vagy a közvetlenül a növények vagy állatok reprodukciójához kapcsolódó növényi vagy állati eredetű készítmény, továbbá a villamos energiáról, a földgázellátásról és a távhőszolgáltatásról szóló törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások
termékbemutató	termékbemutató	Más szóval árubemutató. Jellemzően a vállalkozás üzlethelyiségén kívül tartott értékesítési célú előadás, esemény.
termékszavatosság	általános fogalmak	Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Speciális szabályai vannak, a fogyasztó kijavítást, vagy kicserélést kérhet, mindvégig a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség. A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. A jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történt forgalomba hozatal időpontja.
termékvisszahívás	termékbiztonság	Amennyiben a gyártó, az importőr vagy a forgalmazó úgy ítéli meg, hogy a termék veszélyes, akkor pedig köteles a forgalomból kivonni és visszahívni, illetve erről a piacfelügyeleti hatóságot értesíteni. Visszahívás alatt tehát az értendő, ha a terméket mind az üzletekből, a kereskedelmi partnerektől és a fogyasztóktól is visszarendeli a kereskedő/gyártó. Ez esetben a fogyasztó a vásárlás helyére viheti vissza a termékvisszahívással érintett terméket, s a blokk bemutatása mellett a vételárat kapja vissza.
téves árfeltüntetés webáruházban	árfeltüntetés	Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Speciális szabályai vannak, a fogyasztó kijavítást, vagy kicserélést kérhet, mindvégig a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség. A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. A jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történt forgalomba hozatal időpontja.
tisztelegtelen kereskedelmi gyakorlat	tisztelegtelen kereskedelem	Tisztelegtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
tudatosan nem észlelhető reklám	reklám	Olyan reklám, amelynek közzétételkor – az időtartam rövidsége vagy más ok következtében – a reklám címzettjére lélektani értelemben a tudatos észleléshez szükséges ingerküszöbnél kisebb erősségű látvány, hang- vagy egyéb hatás keltette inger hat. Tilos a tudatosan nem észlelhető reklám.
tűző reklám	tisztelegtelen kereskedelem	Nem tekinthető a magatartás torzítására alkalmasnak a reklámban túlzó vagy nem szó szerint értendő kijelentések bevett, a reklám természetéből adódó mértéket meg nem haladó alkalmazása. Ha tehát az látjuk, hogy az energiaiatal hatására a reklám szereplője repülni kezd, az nyilvánvalóan nem szó szerint értendő, figyelemfelkeltő célzatú eszköz.
tűzifa vásárlói tájékoztató	panaszkezelés	A megvásárolt tűzifát szállítógyen kell az eladónak átadnia, amelyhez mellékelni kell a tűzifa vásárlási tájékoztatót.
utánvétellel történő fizetés	általános fogalmak	Amennyiben van ilyen fizetési mód, elsősorban az utánvétellel történő fizetést (vagyis a kiszállítást során a postásnak, futárnak való fizetési módot) válasszuk, mivel így nem érhet minket olyan meglepetés, hogy a terméket kifizettük előre, de az sohasem érkezik meg.
utazási szerződés	általános fogalmak	Az utazási szerződést írásban kell megkötöni, tartalmaznia kell pl: az utazásszervező elérhetőségeit, nyilvántartásba vételi számát, az utas által megrendelt szolgáltatást, az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét
utazási szerződés előleg	utazás	Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén a szolgáltatás díja (részvételi díj) legfeljebb negyven százalékának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.
utazásra nem javasolt célország	utazás	Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetnél alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ebben az esetben az utas a) ha elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosítják az utazási szerződést, vagy b) elállhat a szerződéstől.
ügyintézési határidő	eljárási szabályok	A határozatot, az eljárást megszüntető végzést, valamint a másodfokú döntést hozó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új eljárásra utasító végzését a meghatározott időponttól számított huszonegy napon belül kell meghozni és gondoskodni a döntés közléséről. Az ügyintézési határidő a kérelemnek az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő megérkezését követő napon, hivatalbóli eljárás esetén az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik.
ügyleti döntés	tisztelegtelen kereskedelem	A fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban
üzlet	általános fogalmak	Kereskedelmi tevékenység folytatása céljából létesített vagy használt épület, illetve önálló rendeltetési egységet képező épületrész, helyiség, ideértve az elsődlegesen raktározás, tárolás célját szolgáló olyan épületet vagy épületrészt is, amelyben kereskedelmi tevékenységet folytatnak
üzlet nyitvatartási ideje	általános fogalmak	A kereskedő köteles az üzlet nyitvatartási idejéről és az abban bekövetkező változásokról a vásárlókat tájékoztatni.
üzleten kívüli kereskedés	általános fogalmak	A kereskedő vagy a nevében, illetve javára eljáró személy által a termék forgalmazása céljából a vásárlónak – annak kifejezett kérése nélkül – a lakásán, munkahelyén vagy más tartózkodási helyén való felkeresésével vagy az e célból szervezett utazás vagy rendezvény alkalmával folytatott kiskereskedelmi tevékenység

Fogyasztóvédelmi ABC

üzlethelyiségen kívül kötött szerződés	termékbemutató	Üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek az olyan fogyasztói szerződés számít, - amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg (pl. egy vendéglőben tartott termékbemutatón); - vagy amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen - amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen (pl. telefonon megkereste a fogyasztót, meghívott küldött, s a fogyasztó annak hatására ment el és kötött szerződést a vállalkozással) - amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése (pl. termékbemutatóval egybekötött kirándulás, egyéb esemény, pl. múzeumlátogatás, fűrdőzés)
vállalkozás	általános fogalmak	a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
vásárlásra felhívás	tisztességtelen kereskedelem	A kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele
vásárlók könyve	általános fogalmak	Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen elhelyezett dokumentum, amelybe a vásárlók bejegyezhetik az üzlet működésével kapcsolatos panaszait, bejelentéseiket és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját. A bejegyzést a külön jogszabályban meghatározottak szerint kell a kereskedőnek megvizsgálnia és az intézkedésről harminc napon belül a vásárlót írásban tájékoztatnia.
vásárlók megkárosítása	általános fogalmak	Aki az árunak közvetlenül a fogyasztók részére történő forgalomba hozatala során hamis méréssel, számolással vagy az áru minőségének megrontásával a vásárlót megkárosítja, szabálysértést követ el.
védendő fogyasztó	közszolgáltatások	A lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia, víz- ill. gáz-ellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt
végszámla (gáz)	közszolgáltatások	A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla.
végszámla (villamosenergia)	közszolgáltatások	A felhasználó részére a hálózathasználati vagy a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését követően kiállított, az adott időszak alatti mérőállás szerinti fogyasztáson és a zónaidőkhöz rendelt tarifák szorzatán alapuló számla
vendéglátó-ipari termék	általános fogalmak	Olyan étel, ital (az ivóvíz kivételével), cukrászati, hidegkonyhai készítmény, amelyet az előállítás helyén, ideiglenes árusítóhelyen, tálalókonyhán vagy házhoz szállítva értékesítenek a végső fogyasztó vagy egyéb jogszabályban megadott korlátok szerint kiskereskedelmi létesítmény számára;
veszélyes termék	termékbiztonság	A biztonságos termék meghatározásának nem megfelelő termék
veszélyeztetett közérdekű bejelentő	panaszkezelés	Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.
visszafizetés módja elállási jog esetén	általános fogalmak	Az előírásoknak megfelelő elállás vagy felmondás esetén (távollévők között kötött és üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén) a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Ha tehát Ön bankkártyával fizetett, akkor bankszámlájára kapja vissza az összeget. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. Ha tehát Ön bankkártyával fizetett, de a vállalkozás postán adja fel az Ön számára a pénzt, a postai pénzfeladás díja nem terhelheti Önt.
visszahívás	termékbiztonság	ld. termék visszahívás fogalomnál
visszaküldés költsége	általános fogalmak	A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta a költség viselését. Vagyis üzlethelyiségen kívül és távollévők között kötött szerződés kapcsán elállási jogának gyakorlása esetén a termék visszapostázásának díját általános szabályként a fogyasztó fizeti.
visszaszállítási kötelezettség	termékbemutató	Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végző kereskedő az értékesítés helyszínéről való visszaszállítást – különösen a személyi kör és a díjazás tekintetében – ugyanolyan feltételekkel, ugyanarra a helyszínre köteles biztosítani, mint az árubemutató, illetve termékértékesítés helyszínére való szállítást, jó tudni, hogy erre akkor is köteles, ha a résztvevő nem vásárolt semmit.
vízmérő fagyvédelme	közszolgáltatások	A fogyasztó köteles megvédeni a mérőt a fagytól, lehetővé kell tennie a leolvasást, a sérülést jelezni a vízműnek, továbbá felelős a plombák sértetlenségéért is. Ha tehát sérül a mérőórán a zár vagy rongálódik az óra és ebben a fogyasztót mulasztás terheli, az óra cseréjét, pótlását, hitelesítési költségeit meg kell térítenie
wangiri	hírközlés	Wangiri (szó szerint: egy csörgés és leteszik) egy Japánból eredő telefonos csalási módszer. A csalást számítógépes tárcsázással végzik, nagy mennyiségű mobil telefonszámon, véletlenszerű sorrendben. A telefonszámok nem fogadott hívásnak tűnnek a címzett telefonján. Azt elhíthetve ezáltal, hogy egy valódi telefonszám volt, csak megszakadt a vonal, ezzel rávéve a kíváncsi felhasználókat a visszahívásra. A telefonszámok általában emelt díjasak, vagy reklám üzenetet tartalmaznak.