

# 100 kérdés válasz

fogyasztóbarát vállalkozásoknak

# 100 kérdés válasz

**fogyasztóbarát vállalkozásoknak**

Fogyasztóvédelmi Kiadvány

Fogyasztóvédők Országos Egyesülete

**Kiadó:**  
**Fogyasztóvédők Országos Egyesülete**  
2016 Leányfalu, Móricz Zsigmond út 132.  
www.foved.hu

Kézirat lezárva: 2012. március 1.

Minden jog fenntartva. A könyv egészének vagy bármely részének újrayomása, másolása, bármilyen formában történő előállítás – akár elektronikus, akár mechanikus, illetve egyéb módon –, beleértve minden információátviteli és hozzáférési rendszert is, a szerkesztő és a kiadó engedélye nélkül tilos.

Készült a Lóczi és Társa Kft. gondozásában  
(2120 Dunakeszi, Görgey Artúr utca 16.)

ISBN-978-963-08-3466-7

## 100 kérdés, 100 válasz fogyasztóbarát vállalkozásoknak

### 1. Milyen termék hozható forgalomba ma Magyarországon?

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) szerint csak biztonságos termék forgalmazható.

### 2. Ki köteles elsősorban gondoskodni a termék biztonságáról?

A gyártó köteles gondoskodni a termék biztonságosságáról.

### 3. Milyen kötelezettsége van a forgalmazónak, a kereskedőnek a termék biztonságával kapcsolatban?

A forgalmazó nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja, vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos.

### 4. Milyen további feladatai vannak e körben a forgalmazónak?

Köteles elősegíteni az általa forgalmazott termék biztonságosságának ellenőrzését, és a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a hatóságokkal együttműködni. Ennek során különösen a termék által jelentett veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadását, a termék származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzését és rendelkezésre bocsátását biztosítani, továbbá azt is, hogy a gyártó a forgalmazott termék biztonságosságát ellenőrizhesse.

### 5. Mikor biztonságos egy termék?

Akkor biztonságos, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat mellett nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

### 6. Mely szempontok alapján kell megítélni a termék biztonságosságát?

A termék összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások alapvető ismérvei, más termékre gyakorolt hatásai, külső megjelenítése, címkézése, használati és ke-

zelési útmutatója, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója, alapján, figyelembe véve a termék használatának hatását a fokozott veszélynek kitett –különösen a gyermek és időskorú - fogyasztókra.

### **7. Milyen kötelezettsége van a gyártónak/forgalmazónak a fogyasztó tájékoztatására?**

Ha a termék használatával összefüggő kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse a termék rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket.

Továbbá jogszabályban meghatározott termék csak használati és kezelési útmutatóval forgalmazható.

### **8. Mit és hogyan kell tartalmaznia a használati és kezelési útmutatónak?**

A fogyasztót magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell a termék rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének módjáról.

### **9. Hogyan kell tájékoztatni a fogyasztót a termék áráról?**

Írásban tájékoztatni kell a termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

### **10. Hogyan kell feltüntetni az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját?**

Egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan.

### **11. Milyen fizetőeszközben kell az árat feltüntetni?**

Az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve fel kell tüntetni.

### **12. Mit jelent az eladási ár, illetve a szolgáltatás díja?**

A fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

### **13. Mi történik több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén?**

A vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítását alkalmazni.

### **14. Hogyan kell a terméket csomagolni?**

A csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.

### **15. Mi történik, ha a gyártó nem tesz eleget a használati-kezelési útmutatóra, a csomagolásra és az árfeltüntetésre vonatkozó szabályoknak?**

Ebben az esetben a forgalmazó köteles azt pótolni.

### **16. Mi a helyzet akkor, ha a fogyasztó nem kapta meg a jogszabályban előírt használati és kezelési útmutatót, megfelelőségi tanúsítványt vagy megfelelőségi nyilatkozatot?**

Ebben az esetben annak pótlását a forgalmazótól is kérheti.

### **17. Milyen rendelkezés vonatkozik kiskorúakra alkoholtartalmú ital tekintetében?**

Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

### **18. Milyen rendelkezés vonatkozik kiskorúakra szexuális termék vonatkozásában?**

Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

### **19. Milyen rendelkezés vonatkozik kiskorúakra dohánytermékkel kapcsolatban?**

Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

### **20. Mi minősül fogyasztói csoportnak?**

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 többfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze.

### **21. Milyen korlátozás vonatkozik a fogyasztói csoportokra?**

Fogyasztói csoport 2014. január 1-jéig nem hozható létre.

### **22. A fogyasztói jogok érvényesíthetősége érdekében milyen tájékoztatási kötelezettsége van a vállalkozásnak?**

Köteles a fogyasztót tájékoztatni székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, a vállalkozás vagy a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és ha a panaszt ilyen módon is fogadja elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

### **23. Milyen panaszát közölheti a fogyasztó a vállalkozással?**

A vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát. (E körbe tartozik a hibás teljesítésre vonatkozó panasz is.)

### **24. Hogyan közölhető a panasz?**

Szóban vagy írásban.

### **25. Hogy kell kezelni a szóbeli panaszt?**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, majd az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

### **26. Hogy kell kezelni az írásbeli panaszt?**

A vállalkozás – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül

köteles írásban a vállalkozás megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

### **27. Mi a helyzet a panasz elutasítása esetén?**

A vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

### **28. Milyen eltérő szabályok vonatkoznak a közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozásokra a fogyasztói panaszok intézésére vonatkozóan?**

Kötelesek ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

### **29. E vállalkozásoknak hogyan kell megállapítaniuk az ügyfélfogadás működési és félfogadási rendjét?**

Úgy, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve.

### **30. Mit kell ennek keretében biztosítani?**

Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson. Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében az legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetősége legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat folyamatosan elérhető legyen.

### **31. Hogyan kell kezelnie a közüzemi szolgáltatónak a telefonon tett szóbeli panaszt és a telefonos kommunikációt?**

A hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a fogyasztónak – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani.

**32. A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozásokra milyen eltérő panaszkezelési kötelezettség hárul?**

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

**33. Mi a békéltető testület?**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita rendezésének érdekében működő alternatív vitarendezési fórum.

**34. Mi tartozik a békéltető testületek hatáskörébe?**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

**35. Mi a célja a békéltető testületeknek?**

A fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

**36. Milyen kötelezettsége van a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban?**

Az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkoznia kell (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, valamint a nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolnia azokat az okiratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

**37. Milyen esetben hagyja jóvá a békéltető testület az eljárás során a felek között megkötött egyezséget?**

Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak.

**38. Mikor hoz a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatot?**

Ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

**39. Mikor hoz a békéltető testület ajánlást?**

Ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

**40. Mi történik, ha az eljáró tanács ajánlásának nem tesz eleget a vállalkozás?**

A békéltető testület jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az ajánlást nyilvánosságra hozni.

**41. Mi történik, ha a vállalkozás nem együttműködő az eljárásban?**

A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

**42. Mely esetekben fordulhat bírósághoz a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatával vagy ajánlásával szemben a vállalkozás?**

Ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek, a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Az ajánlás hatályon kívül helyezését akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

**43. Mit ellenőriz a fogyasztóvédelmi hatóság?**

Ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, ellenőrzi az áru értékesítésére, a termék minőségére, összetételére, csomagolására, az áru hatósági árára vagy kötelezően megállapított árára, a fogyasztói panaszok intézésére, a szavatossági és jótállási igények intézésére, a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását.

#### **44. Milyen jogkövetkezményeket alkalmazhat a fogyasztóvédelmi hatóság?**

Elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését; megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását; a hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást; a jogszerű állapot eléréséig feltételhez kötheti vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését; elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék forgalomból való kivonását vagy visszahívását továbbá annak megsemmisítését is; elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges; legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását; bírságot szabhat ki

#### **45. Mit jelent a termék hamisítása?**

Amennyiben valaki lemásolja egy eredeti termék külső megjelenését, anélkül, hogy a termék megalkotója ehhez hozzájárult volna. A célja az, hogy kihasználja az eredeti termék ismertségét és ezzel akár üzleti haszonszerzésre tegyen szert.

#### **46. Mi a csalogató reklám?**

A vállalkozás nem tudja a reklámozott árut megfelelő ideig árulni, és ezt alapos oka van feltételezni, ám mégis megteszi azért, mert, ha már ott van a fogyasztó az üzletben, valószínűleg mást is megvásárol. Ez a gyakorlat minden esetben tisztességtelen.

#### **47. Megengedhető-e, hogy egy vállalkozás a fogyasztók törvényes jogait olyanként mutassa be, mintha azok az ajánlatának sajátosságai lennének?**

Nem. Ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

#### **48. Milyen esetben minősül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak az a kereskedői magatartás, amely szerint egy adott áru csak rövid ideig áll rendelkezésre?**

Csak akkor, ha valótlanul állítja ezt a vállalkozás azért, hogy azonnali döntéshozatalra készítse a fogyasztót.

#### **49. Mikor minősül tisztességtelennek az a kereskedői magatartás, ha csődeljárásra és emiatt árleszállításra való hivatkozással csalogatja a fogyasztókat üzletébe?**

Akkor, ha valótlanul állítja, hogy felhagy a tevékenységével a csődeljárás miatt.

#### **50. Tisztességtelennek minősül-e az, ha egy vállalkozás azt állítja a termékéről, hogy alkalmas egy betegség gyógyítására?**

Csak akkor, ha valótlan az állítása.

#### **51. Tisztességtelenül jár-e el az adott vállalkozás, ha azt állítja magáról, hogy magatartási kódex aláírója?**

Igen, ha ezt valótlanul állítja.

#### **52. Melyik hatóság jár el akkor, ha egy vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat?**

Elsősorban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, pénzügyi-biztosítási tárgyú szolgáltatás esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas magatartás esetén pedig a Gazdasági Versenyhivatal.

#### **53. Mi minősül távollévők között megkötött szerződésnek?**

Az a szerződés, amelyet fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz.

#### **54. Távollévők közötti szerződéskötés esetén milyen különleges joga van a fogyasztónak?**

8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a megkötött szerződéstől.

#### **55. Ha a fogyasztó írásban áll el a távollévők közötti szerződéstől, elegendő-e, ha a nyilatkozat 8 munkanapon belül postára adásra kerül?**

Igen, az írásbeli elállást határidőben érvényesítettnek kell tekinteni akkor, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi.

**56. Amennyiben a fogyasztó gyakorolja indokolás nélküli elállási jogát, mennyi időn belül kell számára visszafizetni a vételárát?**

Haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül kell visszatéríteni az összeget.

**57. Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén milyen költség terheli a fogyasztót?**

A fogyasztó viseli a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését a vállalkozás igényelheti, azonban nem követelheti meg azt, hogy a fogyasztó a terméket ne vegye használatba illetve azt eredeti csomagolás felbontása nélkül használatlan állapotban küldje vissza.

**58. Mi történik a kapcsolt hitelszerződéssel az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén, amelyből a fogyasztó által vásárolni kívánt termék vagy a szolgáltatás vételárát finanszírozzák?**

Az elállási jog gyakorlása ekkor a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

**59. Mi a következménye annak, ha egy vállalkozás olyan terméket értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó nem rendelt meg?**

A vállalkozás ez esetben nem követelhet a fogyasztótól semmilyen ellenszolgáltatást.

**60. Mikor minősül a szerződés üzleten kívül megkötöttnek?**

Az a szerződés, amelynek megkötésére vállalkozás és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor, ilyennek helyszínnek minősül például: a fogyasztó lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye és az ilyen célból szervezett utazás esete is.

**61. Üzleten kívül kötött szerződés esetén milyen különleges joga van a fogyasztónak?**

8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a megkötött szerződéstől.

**62. Üzleten kívüli értékesítésre vonatkozó szabályokat mely esetben nem kell alkalmaznia a vállalkozásnak.**

Ha a vállalkozás vásáron, piacon, illetve közterületen végez értékesítő tevékenységet.

A vállalkozás és a fogyasztó között kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján kötött szerződésre a távollévók között kötött szerződésekre vonatkozó külön jogszabály rendelkezéseit kell alkalmazni

**63. Kell-e tájékoztatni a fogyasztót az őt megillető indokolás nélküli elállási jogról üzleten kívüli szerződés esetén?**

A vállalkozás köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni a nyolc munkanap elteltéig gyakorolható elállási jogáról, és annak a személynek a nevééről, címéről, és – ha az elállási nyilatkozatot ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja.

**64. Mi a következménye annak, ha a vállalkozás részéről elmarad ez a tájékoztatás?**

Ez esetben a szerződés semmis. Tehát abból nem származik semmilyen jogszolgáltatás és követelés, a szerződéskötés előtti eredeti állapotot kell visszaállítani.

**65. Mi történik a kapcsolt hitelszerződéssel az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén, amelyből a termék vagy a szolgáltatás vételárát finanszírozzák?**

Az elállási jog gyakorlása ekkor a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

**66. Indokolás nélküli elállás esetén a fogyasztó követelhet-e a vállalkozástól az átvett vételár után kamatot?**

Nem.

**67. Ha a fogyasztó írásban áll el az üzleten kívül kötött szerződéstől, elegendő-e, ha a nyilatkozatot 8 munkanapon belül postára adja?**

Igen, az írásbeli elállást határidőben érvényesítettnek kell tekinteni akkor, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.



**68. Indokolás nélküli elállás esetén köteles-e a fogyasztó a termék használatáért díjat fizetni?**

Nem, és a fogyasztó nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles a termék használatáért használati díjat fizetni. Az átvett termék neki felróható értékcsökkenéséért azonban helytállni tartozik.

**69. Mi minősül tudatosan nem észlelhető reklámnak?**

Olyan reklám, amelynek közzétételekor – az időtartam rövidege vagy más ok következtében – a reklám címzettjére lélektani értelemben a tudatos észleléshez szükséges ingerküszöbnél kisebb erősségű látvány, hang- vagy egyéb hatás keltette inger hat.

**70. Tiltott-e a tudatosan nem észlelhető reklám alkalmazása?**

Igen.

**71. Tilos-e a dohánytermék reklámja?**

Igen.

**72. Szabad-e gyermek vagy fiatalkorúaknak szóló reklámban alkoholtartalmú itat népszerűsíteni?**

Nem.

**73. Lehet-e közzétenni szerencsejátékhoz kapcsolódó reklámot olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatalkorúakhoz szól?**

Nem.

**74. Minden esetben tiltott-e az a reklám, amely gyermekeknek, illetve fiatalkorúaknak szerencsejátékban való részvételére szólít fel?**

Igen.

**75. Szabad-e közzétenni olyan reklámot, amely valamilyen szerencsejátékot népszerűsít?**

Csak akkor, ha az olyan szerencsejátékot népszerűsít, amelynek szervezése az állami adóhatóság engedélyével folyik.

**76. Mikor lehetséges olyan reklámot közzétenni, amely a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz.**

Sosem, ez minden esetben tiltott.

**77. Ki minősül reklámozónak?**

Akinek érdekében a reklámot közzéteszik, illetve aki a reklámot megrendeli.

**78. Ki tartozik általában felelősséggel a gazdasági reklámtevékenységgel kapcsolatos törvény rendelkezéseinek megszegése esetén?**

Törvényben meghatározott kivételektől eltekintve a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétezője is felelős. A rendelkezések megszegésével okozott kárért a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétezője egyetemlegesen felel.

**79. Milyen esetben tehető közzé reklám?**

Akkor, ha a reklámozó a reklám megrendelésekor megadja a cégnevét, illetve nevét, a székhelyét, ennek hiányában lakóhelyét, továbbá az adószámát és a szerencsejátékot népszerűsítő reklám esetén az állami adóhatóság által szerencsejáték szervezésére jogosító engedélyt a reklámszolgáltató számára.

**80. Ki végezhet ma Magyarországon utazásszervezői tevékenységet?**

Csak az az utazási vállalkozó, aki részére a tevékenység folytatását a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal engedélyezte.

**81. Elegendő-e, ha az utazási szerződést a felek szóban kötik meg?**

Nem. Az utazási szerződést – annak valamennyi kikötésével együtt – írásban kell megkötni, és papíron vagy – ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták – más tartós adathordozón az utas rendelkezésére kell bocsátani.

**82. Utazási szerződés esetén szükséges-e feltüntetni a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket?**

Igen, az utazási szerződésnek minden díjat tartalmaznia kell.

**83. Mekkora összeg követelhető utazási szerződés esetén a fogyasztótól előleg címén?**

Legfeljebb a szolgáltatás díjának (részvételi díj) 40 %-a, kivéve ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

**84. Emelhető-e az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a fogyasztót terhelő részvételi díj?**

Nem.

**85. Milyen esetben emelhető az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj?**

Csak akkor, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik.

A díj emelésére ekkor is csak a szállítási költségek, a részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek vagy deviza forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor.

**86. Kérhető-e az utastól bánatpénz fizetése abban az esetben, ha eláll a szerződéstől?**

Csak akkor, ha a felek kikötötték ennek lehetőségét a szerződésben.

**87. Mit jelent a hosszú távra szóló üdülési termékre vonatkozó szerződés?**

Olyan, a felek által határozatlan vagy egy évet meghaladó mértékű határozott időre kötött fogyasztói szerződés, amely alapján a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében elsődlegesen azt a jogot szerzi meg, hogy kedvezményekhez vagy más előnyhöz jusson valamely szállás tekintetében, utazási vagy egyéb szolgáltatástól függetlenül vagy azzal összekapcsolva.

**88. Milyen különleges jog illeti meg a fogyasztót üdülési jogra vonatkozó szerződés esetén?**

A szerződés kézhezvételét követően 14 napon belül a fogyasztó írásban, indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

**89. Kell-e tájékoztatni a fogyasztót az őt megillető indokolás nélküli elállási jogról az üdülési jogra vonatkozó szerződés esetén?**

Igen, írásban.

**90. Mi történik a kapcsolt hitelszerződéssel az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén, amelyből a termék vagy a szolgáltatás vételárát finanszírozzák?**

Az elállási jog gyakorlása ekkor a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

**91. Követelhető-e a fogyasztótól az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő lejárta előtt bármilyen fizetés?**

Nem.

**92. Ha mégis történt bármilyen fizetés, úgy mennyi időn belül kell visszatéríteni a fogyasztónak?**

30 napon belül, annak törvényes kamataival együtt.

**93. Ha a fogyasztó írásban áll el az üdülési jogra vonatkozó szerződéstől, elegendő-e, ha a nyilatkozat 14 napon belül postára adásra kerül?**

Igen, az írásbeli elállást határidőben érvényesítettnek kell tekinteni akkor, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.

**94. Mikor beszélhetünk hibás teljesítésről?**

Akkor, ha a vállalkozás által szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

**95. Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a vállalkozással szemben hibás teljesítés esetén?**

Elsősorban választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy az a másik szavatossági igény tel-

jesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a vállalkozás a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy annak nem tud eleget tenni a fogyasztó - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

### **96. Milyen esetben mentesül a vállalkozás a felelősség alól?**

Ha a fogyasztó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett. Továbbá ha a hiba a fogyasztó által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a vállalkozás a fogyasztót figyelmeztette.

### **97. Mikor kell a felmerült kifogást közölni a vállalkozással?**

A hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül közölni kell a kifogást.

### **98. Fogyasztói szerződés esetén mikor számít a hiba kellő időben közöltnek?**

A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást kellő időben közöltnek kell tekintetni.

### **99. Mi az a jótállás?**

A jótállás időtartama alatt a felelősség alól a kötelezett csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

### **100. Tipikusan milyen termékekre vonatkozik kötelező jótállás?**

Az újépítésű lakásokra, tartós fogyasztási cikkekre és a javító-karbantartó szolgáltatásokra.