

Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

2012. DECEMBER

**KELLEMEK KARÁCSONYI ÜNNEPEKET ÉS
BOLDOG ÚJ ESZTENDŐT KÍVÁNUNK
MINDEN KEDVES OLVASÓNKNAK!**



TARTALOMJEGYZÉK:

- A SZAVATOSSÁGRÓL ÁLTALÁBAN
- A JÓTÁLLÁSRÓL ÁLTALÁBAN
- A SZAVATOSSÁG ÉS A JÓTÁLLÁS PÁRHUZAMOSSÁGA
- IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS RŐL MÉGEGYSZER...
- VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

IMPRESSZUM:

A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN

HÍREINKET MEGTALÁLJA A WWW.NFH.HU WEBOLDALUNKON.
FÓRUMPORTÁLUNK A WWW.NFHFORUM.HU CÍMEN ÉRHETŐ EL.
NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR: WWW.TERMEKKOSAR.HU
KISGYERMEKEKNEK SZÓLÓ OLDALUNK: WWW.NFHOKOSKOSAR.HU
AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: WWW.MAGYAREFK.HU

HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK

KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:

06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON

(VAGYIS: 06-30-9-634767)

(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS, KÉRJÜK A SZÁMRA SMS-T
NE KÜLDJENEK, MERT NEM ÁLL MÓDUNKBAN ARRA VÁLASZOLNI.
A TELEFON ELÉRHETŐ PÉNTEKENKÉNT 14-18 ÓRA KÖZÖTT,
ILLETVE SZOMBAT ÉS VASÁRNAP 10-18 ÓRA KÖZÖTT)

A szavatosságról általában



A vásárlás a mindennapi élet része, de nem feltétlenül kell, hogy a mindennapi bosszúság is velejárója legyen. Sajnos azonban a legjobban átgondolt „beszerzéseink” esetében is előfordulhat, hogy olyan terméket vásárolunk, amely nagyon rövid időn belül elromlik, annak ellenére, hogy rendeltetészerűen, azaz a használati és kezelési útmutatóban leírtak szerint használtuk az árut. Ezekben az esetekben fontos, hogy tudjuk azokat az információkat, amelyek segítségével akár a helyszínen, problémamentesen elintézhethetjük reklamációnkat.

Hogy mi is az a szavatosság?

Szavatosság = felelősség a hibás teljesítésért. A szavatosság alapján az eladó felel a termék hibájáért.

Hibás teljesítésről akkor beszélünk, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

Időtartama: 2 év.

Bizonyítási teher: Az első 6 hónapban felmerülő hiba esetén vélelmezni kell, hogy annak oka már a vásárláskor fennállt, a fogyasztónak nem kell semmit bizonyítania. Hat hónapot követően felmerülő hiba esetén már a fogyasztónak kell bizonyítania (így például azt, hogy a hiba oka gyártási eredetű) ha a kereskedő vitatja a fogyasztó kifogását. A bizonyítás jellemzően szakértői vélemény beszerzésével történik.

A szavatosságot a Polgári Törvénykönyv (Ptk.)¹ szabályozza a hibás teljesítés cím alatt, és lényegében felsorolja azokat a jogokat, amelyekkel a fogyasztó élhet abban az esetben, ha meghatározott időn belül a termék elromlik.

A Ptk. szerint a kötelezett (a kereskedő) hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Ez azt jelenti, hogy a meghibásodás oka nem a termék rendeltetésellenes használata, hanem olyan körülmény, amely az áruban már a vásárlás pillanatában is benne volt (ún. rejtett hiba).

A szavatosságot tehát a törvény biztosítja. Így önmagában a kereskedői válasz, hogy „ ez nem garanciális termék, ezért nem cserélek”, nem fogadható el.

■ A SZAVATOSSÁGI JOGOK ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK SORRENDJE

A jelenleg hatályos szabályozás alapján a fogyasztó már **első körben** választhat, hogy mit kér: **kijavítást vagy kicserélést.** A fogyasztó választási lehetősége akkor korlátozott, amennyiben a kicserélés lehetetlen (pl. a terméket már nem gyártják, az kifutó modell volt) vagy a csere, aránytalanul nagyobb többletköltséget eredményezne (pl. azonnal és minimális költségigénnyel járó javíthatóság esetén).

¹ Tipp: A jogszabályt megkeresheti az ingyenesen igénybevehető Nemzeti Jogtár honlapján: www.njt.hu

A kijavítást, kicserélést megfelelő határidőben és a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. A vonatkozó jogszabály értelmében a kereskedőnek valamennyi esetben törekednie kell arra, hogy a javítást, illetve a cserét 15 napon belül lebonyolítsa.

A kicserélésről tudni kell, hogy az minden esetben ugyanolyan termékre történő cserét jelent, tehát a kereskedő nem kötelezheti a fogyasztót arra, hogy a vételárat másik – általa forgalmazott – termékre vásárolja le. (ún. levásároltatás)

Fontos tudni, hogy a hibátlan terméket a kereskedő sem kicserélni, sem visszavenni nem köteles. (Önmagában az a tény, hogy a méret nem jó, a szín nem tetszik, vagy, hogy az adott termékből már van egy másik otthon, nem teszi az árut minőségileg hibássá).

A bizonylatokat minden vásárláskor kérni kell, és el kell tenni, hogy az utólagos jogérvényesítés, reklamáció ne ütközzön akadályba.

A vonatkozó szabályozás szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket - a kötelezettet terhelik. Ennek alapján a kereskedőnek kell állnia a kijavítással, illetve kicseréléssel kapcsolatban felmerülő kiadásokat.



Amennyiben a kijavítás vagy a kicserélés **megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem végezhető el, vagy azt a kereskedő nem vállalja,** a fogyasztó jogosulttá válik **választása szerint,** vagy megfelelő **árleszállítást** kérni **vagy elállni a szerződéstől,** azaz a hibás termék visszaszolgáltatása fejében teljes vételár-visszatérítést követelni.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy ilyen esetben a fogyasztó nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését (amortizációt) megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Tehát a szavatossági jogok érvényesítésének sorrendjében **a következő az árleszállítás igénylésének lehetősége, illetőleg az elállás (azaz a vételár visszakövetelése), de jelentéktelen hiba miatt nincs helye elállásnak.**

■ MENNYI IDŐN BELÜL REKLAMÁLHATUNK?

A Ptk. itt is egyértelmű, amikor kimondja: fogyasztói szerződés esetében a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított **kétéves elévülési határidő** alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Az ennél rövidebb elévülési határidőt megállapító kikötés semmis. Ha a fogyasztói szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb határidőben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidő azonban ebben az esetben sem köthető ki.

Nem fogadható el, tehát azaz esetleges kereskedői hivatkozás, miszerint „akciós a termék, ezért nem cserélünk”, mint ahogy az sem, hogy a szavatossági idő lejártához közel eső időpontban, valamennyi pénzt elkér a kereskedő (vagy a szerviz) az egyébként ingyenesen járó javításért.

Fontos ismét hangsúlyozni, hogy a két év a bizonyítási teher tekintetében megoszlik.

A vásárlástól számított **első hat hónapban jelentkező hiba esetén tehát a kereskedő köteles bizonyítani**, hogy a hiba vásárláskor nem volt benne a termékben, hogy a hiba nem a teljesítéskor is meglévő körülmények miatt keletkezett, hanem az áru rendeltetésellenes használata okozta. Ezért nem szabálytalan, ha a terméket a kereskedő szakvéleményeztetésre küldi, mivel ennek révén tudja megállapítani, hogy gyártási hiba volt-e, vagy sem a bejelentett károsodás.

A második tizenhét hónapban ugyanakkor már nincsen kötelezve a kereskedő a bizonyításra.

■ MI KELL A JOGÉRVÉNYESÍTÉSHEZ?

Ennek szabályait a 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet szabályozza. Ebben az esetben a legfontosabb feladata a fogyasztónak a vásárlásnál kapott nyugta, bizonylat, esetleg számla megőrzése, ugyanis ez a dokumentum bizonyítja a vásárlás tényét, helyét és időpontját.

Ezt követően a kereskedő feladata jegyzőkönyvet felvenni, amelyen rögzítenie kell a vásárlás tényét, illetőleg a kifogás beazonosításához szükséges adatokat, továbbá amennyiben a kifogást a fogyasztó igényétől eltérően rendezi, ennek indokát is.

A jótállásról általában



A szavatossággal rokon minőségvédelmi eszköz, de csak külön jogszabály által meghatározott termékek esetében áll fenn.

2 fajtáját különböztetjük meg: jogszabály által előírt kötelező jótállás, illetve szerződésben, reklámban vállalt önkéntes jótállás.

A kötelező jótállás időtartama: 1 év.

Bizonyítási teher: A bizonyítási teher a kötelező jótállás **teljes időtartama alatt az eladót terheli**, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

Kötelező jótállás alá eső termékek a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet előírásai alapján:

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény;
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép;
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft bruttó vételár felett;
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek;
6. varrógép, kötőgép;
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft bruttó vételár felett;

8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.) 10 000 Ft bruttó vételár felett;
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10 000 Ft bruttó vételár felett;
22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft bruttó vételár felett;
23. hangszerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
24. órák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
25. bútorok 10 000 Ft bruttó vételár felett.

■ KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS

Ebben az esetben a forgalmazó a szerződés hibátlan teljesítéséért jogszabály alapján jótállásra köteles. A kötelező jótállás azért különösen kedvező a fogyasztó számára, mert annak ideje alatt mindig a

A kötelező jótállás esetében a jótállási jegyet a forgalmazó köteles a fogyasztónak külön kérés nélkül kiállítani és átadni. Ezt érdemes gondosan megőrizni a vásárlást követően, mivel a jótállási igény ezzel együtt érvényesíthető. Ha a forgalmazó a jótállási jegyet szabálytalanul tölti ki, vagy nem adja át vásárláskor a fogyasztónak, attól még a jótállási kötelezettsége ugyanúgy érvényesül.

■ ÖNKÉNT VÁLLALT JÓTÁLLÁS

Ekkor a forgalmazót azon feltételek szerint terheli a jótállás, amelyeket a szerződésben határoztak meg a felek (pl. vásárláskor a vevő és a kereskedő), vagy amely feltételeket a szolgáltatásra vonatkozó reklámjában hirdetett.

Az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg azzal a korlátozással, hogy a jótállás nem érintheti a törvényből eredő - így például a szavatossági - jogok fennállását. (A szavatossági jogokról az előzőekben tettünk említést – 2. oldaltól)

Ne felejtjük el, hogy már önmagában a termék megvásárlásával is szerződést kötünk a forgalmazóval, hiszen szerződést köthetünk írásban, szóban, de ráutaló magatartással is.

A forgalmazó a jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére köteles írásban vagy más maradandó eszközzel rögzíteni és azt részére átadni. A jótállás ezen típusánál tanácsos odafigyelnünk arra, hogy mi kerül rögzítésre a jótállási nyilatkozatban.

■ MI KELL A JOGÉRVÉNYESÍTÉSHEZ?

Ennek szabályait a jótállás tekintetében a 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet, és a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet szabályozza. Fontos, hogy a vásárláskor kapott bizonylat, blokk, már önmagában elegendő ahhoz, hogy bizonyítsuk a fogyasztói szerződés megkötését, azaz egy árucikk megvásárlását vagy szolgáltatás igénybevételét, így ezeket tanácsos megőrizni. A jótállási igény a **jótállási jeggyel is érvényesíthető**, ez esetben – a jogszabályi rendelkezések szerint - nem szükséges hozzá a blokkot is csatolni.

Ha meghibásodott dolgot szeretnénk kicseréltetni, megjavítani, akkor erről a forgalmazó köteles jegyzőkönyvet felvenni rögzítve a vásárlás tényét, illetve a kifogás beazonosításához szükséges adatokat, majd a felvett jegyzőkönyvből egy példányt a fogyasztónak át kell adni.

A szavatosság és jótállás párhuzamossága



Ha van egy termékre jótállás, akkor az a szavatosság mellett áll fenn. Ez annyit jelent, hogy a vásárlást követő első egy évben a termékünkre a jótállás mellett a szavatosság is kiterjed. A kötelező jótállás időtartamát (1 év) követően pedig még további 1 év szavatosság vonatkozik a termékre, bár ekkor már a bizonyítási kötelezettség a fogyasztón van.

■ TOVÁBBI FONTOS TUDNIVALÓK

- Kötelező jótállás általában a 10.000,- Ft vételár feletti tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik (pl: bútor, óra, számítógép, mobiltelefon, fényképezőgép, porszívó, mosógép).
- Az akciós termékekre ugyanazok a vásárlói jogok vonatkoznak, mint a teljes értékű árukra, vagyis 2 évig lehet szavatossági igényrel élni.
- A vásárlói kifogásról jegyzőkönyvet kell felvenni, rögzítve ezzel a fogyasztó igényét, valamint a forgalmazó indoklását. A vásárlók könyvére tett bejegyzésre 30 napon belül írásban válaszolni köteles a kereskedő.
- Ha a fogyasztó webáruházból rendelt terméket, 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, abban az esetben is, ha a terméket nem postán, hanem személyesen vette át a boltban.
- Egy régi – azóta már nem létező – szabály szerint a vásárlástól számított nyolc napon belül a fogyasztó

kívánságára a kereskedő, az üzletében vásárolt árut minőségi kifogás nélkül is köteles volt kicserélni, amennyiben az áru hibátlan volt és azt a fogyasztó még nem használta. **Jelenleg ilyen előírás nincs, tehát az üzlet nem köteles arra, hogy minőségi hiba hiányában visszavegye és kicserélje a terméket.**

- A szavatossági/jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a csomagolás megléte.
- Nem kötelezhető a fogyasztó a levásárlásra, ha sem kicserélni, sem kijavítani nem lehet a terméket. Ebben az esetben követelheti a teljes vételár visszatérítését.

Igényérvényesítésről még egyszer...

A **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** a szavatossági és jótállási igényeknek a kereskedők által történő intézésével összefüggő kérdésben rendelkezik hatáskörrel. (Vagyis pl. a kereskedő vett-e fel jegyzőkönyvet a kifogásról, azt határidőben, érdemben megválaszolta-e).

Ezen túl széles hatósági jogkörrel rendelkezik a fogyasztók szavatossági és jótállási jogait érintő, a jótállási jegyen vagy a honlapon megjelenő félrevezető tájékoztatások, azaz a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok vonatkozásában.

Tehát, - a hatáskörbe tarozó kérdések vonatkozásában - amennyiben a felek nem tudnak megegyezni, úgy a fogyasztónak lehetősége van a kifogását a lakóhely szerinti illetékes területi felügyelőségnél benyújtani.

Egy másik lehetőség a fogyasztó számára a Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő **Békéltető Testülethez**² fordulni. A békéltető testületi eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A békéltető testületi eljárás egy alternatív vitarendezési fórum, ahol szakmailag jól felkészült tanácsstagok vizsgálják meg a felek között kialakult vitát, és attól függően, hogy a testület határozatához alávetési nyilatkozatot tesz-e a kereskedő, hozza meg határozatát vagy ajánlását a vita rendezésére. Természetesen, ha az eljárás nem vezet a fogyasztó által elvárt eredményre, akkor igényét **bírósági úton** is érvényesítheti.

² A Békéltető Testületi eljárásról bővebben itt olvashat: www.bekeltetes.hu

A szavatosságra, jótállásra vonatkozó jogszabályok



- a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.);
- a Polgári Törvénykönyv hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1960. évi 11. törvényerejű rendelet
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet
- a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet
- a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI.5.) Kormányrendelet
- az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet

Közlemény

A **Bács-Kiskun Megyei** Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy 2012. november 9-étől a Felügyelőség új címe: **6000 Kecskemét, Klapka u. 34.** Egyéb elérhetőségeik (az e-mail cím, telefonszám) változatlanok

A szavatossággal, jótállással kapcsolatos további cikkek, valamint aktuális hírek, információk honlapunkon megtalálhatók:

www.nfh.hu

