

A szavatossággal, illetve jótállással kapcsolatos minőségi kifogások intézése, a fogyasztót megillető jogok

A szavatosságra vonatkozó szabályok

A (kellék)szavatosság a vállalkozás hibás teljesítésért való felelősségét jelenti, amivel a vállalkozás felel felelős például azért, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra.

A szavatosság kötelezettje a kereskedő, az a vállalkozás, aki a terméket a fogyasztónak közvetlenül eladta. Szavatosság csak a rejtett hibákra vonatkozik. Ha a fogyasztóval a vásárláskor tudatta az eladó, hogy a termék hibás, akkor az eladónak nincs felelőssége. A megvásárolt termékkel kapcsolatban felmerült minőségi kifogás esetén, az alábbi igények érvényesíthetők.

Első lehetőség a javítás, illetve a csere, amelyek közül a fogyasztó a főszabály szerint választhat. Nem választhat a fogyasztó abban az esetben, ha ez lehetetlen vagy ha aránytalan. Csere igény érvényesítésekor a fogyasztó ugyanolyan fajtájú, típusú, illetve egyéb főbb jellemzőjű termékre jogosult, mint amelyet eredetileg vásárolt. volt. Ha a fogyasztónak nem a kereskedő nem tud olyan terméket adni, amilyen az eredeti volt, akkor azt a fogyasztó nem köteles elfogadni csereként.

Második lehetőségként a fogyasztó árleszállítási igénnyel vagy elállással élhet, ha a javításra, illetve a cserére valamilyen ok miatt nem volt mód. A fogyasztó élhet az elállás jogával is, vagyis visszakérheti a vételárat. Ezek közül az igények közül is a fogyasztó választhat. Ebben az esetben a fogyasztó visszaadja a terméket, ezáltal olyan helyzet jön létre, mintha lett volna a vásárlás.

A fogyasztó a szavatossági igénye érvényesítésekor nem köteles arra, hogy a hibás termék árát levásárolja. Amennyiben a javítás, a csere vagy az árleszállítás nem valósítható meg, abban az esetben vissza kell adni a fogyasztónak a vételárat.

Visszatérő probléma, ha a termék többszöri javítás után sem alkalmas a rendeltetésszerű használatra. A jogszabály azonban nem rendelkezik arról, hogy hány sikertelen javítás után kell a terméket kicserélni vagy az árát visszafizetni. Ennek eldöntésére a békéltető testület vagy a bíróság hivatott.

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

A Polgári Törvénykönyv szerint a fogyasztó a szavatossági igényeit két éven belül érvényesítheti, amely az áru átvételének idején kezdődik. A két év azonban a bizonyítási teher szempontjából másként számít. Az első hat hónapban felmerülő hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba, illetve annak oka már az áru átadásakor megvolt. Ez alól kivétel, ha a hiba jellege vagy a dolog természete ezzel összeegyeztethetetlen. Azonban a főszabály, hogy az áru átadásától számított hat hónapon belül az eladónak kell bizonyítania, hogy az átadott termék nem volt hibás. Az első hat hónap után viszont a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség. A két éves határidő meghosszabbodik a termék javításának idejével, illetve újra kezdődik a termék cseréje esetén.

A jótállásra vonatkozó szabályok

A jótállás időtartamán belül a terméknek hibátlannak kell lennie. A jótállás önkéntes vagy kötelező lehet. A kötelező jótállást jogszabály írja elő. Ezek a jogszabályok a következők:

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet,
- a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet, illetve
- az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletnek (a továbbiakban: Korm. rendelethez) alapján a Korm. rendelet mellékletében meghatározott termékekre egyéves időtartamú jótállás vonatkozik. E termékkörbe tartoznak egyebek közt a háztartási eszközök, a barkácsológépek, a járművek, a számítástechnikai cikkek, híradástechnikai eszközök, a bútorok, az órák, ékszerek, a sporteszközök kapcsán 10 ezer forint vételár felett.

Főszabály alapján a jótállásnál a fogyasztó ugyanazokat az igényeket érvényesítheti, mint szavatosság esetében, kérheti a termék javítását, cseréjét, vagy ha ezekre nincs lehetőség, árleszállítást, valamint az áru árának visszatérítését (elállás), továbbá követelheti a javíttatás költségeinek megtérítését.

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

Kötelező jótállás esetén a kereskedő köteles jótállási jegyet kiállítani, amelyet a fogyasztónak át kell adnia. A jótállási jegy tartalmi elemeit a Korm. rendelet határozza meg, ezért a jótállási jegynek tartalmaznia kell a vállalkozás nevét, címét, a termék megnevezését, típusát, gyártási számát, a gyártóra vonatkozó adatokat, a jótállási jogok érvényesítését érintő információkat, a békéltető testületi eljárásról szóló tájékoztatást. A jótállási jegynek utalnia kell továbbá arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti. Amennyiben a termék kijavítására kerül sor, a vállalkozás vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan köteles a jogszabályban meghatározott tartalmi elemeket feltüntetni.

Mivel a jótállásnál garantálni kell, hogy a termék a jótállási időn belül hibátlanul fog működni, a jótállási időn belül mindig a vállalkozásnak kell bizonyítania a termék rendeltetésszerű használatra alkalmasságát.

A Korm. rendelet előírja az ún. 3 munkanapos csere kötelezettséget. Ennek értelmében, ha a kötelező jótállás alá eső tartós fogyasztási cikk a vásárlást követő három munkanapon belül olyan módon meghibásodik, hogy az a rendeltetésszerű használatot akadályozza, a fogyasztó kérése alapján a vállalkozás köteles a terméket kicserélni, kivéve, ha az lehetetlen.

A kötelező jótállásra vonatkozó többletelőírás az továbbá, hogy a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikk – kivéve: járművek – esetében a kereskedő, illetve a szerviz köteles az üzemeltetés helyén való javításra, illetve amennyiben a javítás helyben nem lehetséges, akkor viselnie kell az el- és visszaszállítással kapcsolatos költségeket.

Önkéntes jótállás akkor áll fenn, ha azt a vállalkozás anélkül vállalja, a Korm. rendelet ezt nem írja elő vagy előírja, de ehhez a vállalkozás kiegészítéseként további jótállás biztosít. Az önkéntesen vállalt jótállás esetén a vállalkozás szabadon határozhatja meg a jótállási feltételeket, de csak úgy, hogy azok nem lehetnek hátrányosabbak a jogszabályban előírtaknál.

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

A termékszavatosságra vonatkozó szabályok

A termékszavatosságra vonatkozó szabályok szerint a fogyasztó közvetlenül kérheti a gyártótól a hibás termék kijavítását, illetve cseréjét. Az erre vonatkozó igények érvényesítésére az adott termék gyártója általi forgalomba hozatalától számított két éven belül van lehetősége.

A szavatossági és a jótállási igények érvényesítése

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) előírásait kell alkalmazni.

Az NGM rendelet szerint a vállalkozás a fogyasztó a minőségi kifogásáról köteles jegyzőkönyvet felvenni. A jegyzőkönyvnek meghatározott tartalmi követelményei vannak, amelyeket az NGM rendelet meghatároz. A jegyzőkönyvi bejegyzés másolatát a vállalkozás haladéktalanul, igazolható módon köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról, az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is, öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

Ha a vállalkozás a terméket átveszi javításra, vagy egyébként a hiba megállapítására, akkor ezek tényéről elismervényt kell kiállítania és átadnia fogyasztónak. Az elismervény kötelező tartalmi elemeit az NGM rendelet szintén rögzíti. A kijavítás vagy kicserélés tekintetében további előírás, hogy a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy ezen igények teljesítését legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Szavatossági, jótállási igényekkel kapcsolatos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben szerint, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításáról van szó, amennyiben egy vállalkozás a kereskedelmi tevékenysége végzése során a fogyasztónak olyan tájékoztatást ad, amely a fogyasztót megillető jogok tekintetében megtévesztőnek minősül, és ezáltal alkalmas arra, hogy a fogyasztót az üzleti döntése meghozatalában – abban például, hogy gyakorolja-e valamely szavatossági vagy jótállási jogát a vállalkozással szemben – befolyásolja, illetve ezt ténylegesen meg is valósítja.

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

A szavatossági vagy jótállási jog gyakorlására vonatkozó megtévesztő tájékoztatás megvalósulhat szóban, például egy termék vásárlásakor vagy reklamáció megtételekor, azonban sok esetben írásban történik meg, például az üzletben kihelyezett tájékoztatások kapcsán vagy a jótállási jegyen szereplő információk tekintetében.