

**Az Általános Szerződési Feltételekben foglalt tájékoztatások változásai a fogyasztókat megillető szavatossági és jótállási jogokra, azok érvényesítésére vonatkozó 2021. január 1-jétől hatályos rendelkezések alapján**

**I.**

A fogyasztó a különböző fogyasztási cikkek, termékek beszerzésekor, önkéntelenül is kerülhet olyan helyzetbe, hogy a megvásárolt termékek meghibásodnak. Ebben az esetben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény kötelmi jogi könyvében, valamint az e szabályozást anyajogának tekintő, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) kormányrendeletben foglalt fogyasztóvédelmi garanciaként működő jogokkal élhet a fogyasztó.

A jótállási, szavatossági jogok érvényesítése egyben a vállalkozás és a fogyasztó között létrejött adásvételi szerződés, mint fogyasztói szerződés feltételeiként is szerepel. A jótállási, szavatossági feltételek egyben a vállalkozások általános szerződési feltételeinek – mint keretszabályozásnak – is részét képezik., ezért a fogyasztói jogok alkalmazásának egyben tisztességesnek is kell lenni, tehát nem tartalmazhatnak a fogyasztó számára egyoldalúan hátrányos szerződési feltételeket. E tekintetben tehát mint általános szerződési feltételt a fogyasztóvédelmi hatóság is vizsgálja, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2008. évi XLVII. törvényben foglalt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulása szempontjából. Ha a jótállásra, szavatosságra vonatkozó tájékoztatás akár az általános szerződési feltételekben, akár a jótállási jegyen tisztességtelennek minősül illetve a fogyasztót megtévesztik, a hatósági eljárás lefolytatását vonja maga után.

Röviden említést kell tenni arról, hogy mi a különbség a jótállás és a szavatosság jogintézménye között. Mindkét jogintézmény egyben fogyasztóvédelmi garanciának is minősül a jogrendszerben. A vállalkozás által biztosított jótállási időn belül a vállalkozás csak abban az esetben nem tartozik a felelősséggel a termék hibájáért, ha bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a fogyasztó által tanúsított rendeltetésellenes használatnak következménye (például, ha összetöri a terméket, vagy sérülést okoz a termékben).

Szavatosságról pedig akkor beszélünk, ha a jótállási idő eltelte után jelentkezik a termék hibája. Ebben az esetben megfordul a bizonyítási teher, és a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék már a vásárláskor hibás volt, ez alapján a termék vagy gyártási eredetű hibával, vagy rejtett hibával rendelkezik. A fogyasztó ezt a tényt csak szakvéleménnyel, vagy független szakértő véleményével tudja bizonyítani. Ellentétes szakvélemények esetében a polgári bíróság bírója dönti el, hogy a fogyasztó vagy a vállalkozás felelős a termék hibájáért. A fenti kormányrendeletben kerültek meghatározásra azok a jogosítványok, mellyel a fogyasztó élhet a hibás termékkel kapcsolatos jogorvoslat során. A kormányrendeletben meghatározott szabályozást, kötelező (törvényes) jótállásnak is nevezhetjük.

## II.

A kötelező jótállásról szóló 151/2003 kormányrendelet 2021. január 1-jétől módosította a 270/2020. (VI.12.) Kormányrendelet. Ennyi ideje volt tehát a vállalkozásoknak arra, hogy a módosítás tartalmának megfelelően átalakítsák a jótállási jegyet és alkalmazzák a kötelező jótállás megváltozott feltételeit. Ez több lépcsőből áll. A jogszabály szerint a rendelet mellékletében felsorolt termékcsoportok esetében a termék mellé a jótállási jegyet is át kell adni a fogyasztó részére. Abból indulunk ki, hogy amennyire lehetséges egy egységes jótállási jegy kerüljön kiadásra valamennyi termék mellé. Ennek figyelembe vételével, a következő változtatásokat szükséges minimálisan végrehajtani.

1. Az egyik legjelentősebb változás a jótállási idő változása, mely tekintetében két tényező lényeges.

Az egyik az eladási ár fogalma, a másik pedig az eladási árhoz viszonyított sávos rendszer kialakítása. Az eladási ár tekintettel arra, hogy fogyasztói jogviszonyt érintő jogszabályról van szó, a fogyasztó részére történő eladási árat jelent. Ehhez az eladási árhoz került megállapításra sávos jótállási idő. 10.000 Ft eladási ár alatt az általános 6 hónapos jótállási idő érvényesül. A három sáv azt jelenti, hogy 10.000-100.000 Ft eladási ár közötti termék esetén 1 év, 100.000-250.000 Ft eladási ár között 2 év, 250.000 Ft feletti eladási ár esetén 3 év a gyártó által adandó kötelező jótállási idő. A kereskedelmi lánc következő tagjai ettől csak magasabb jótállási időt, vagy legalább ennyi jótállási időt alkalmazhatnak. Mivel a sávos jótállási idő a jogszabály módosításban konkrétan megjelenik és az alapjogszabály részévé válik, ezért valamennyi jótállási jegyen praktikusán szerepelnie kell.

Más kérdés, hogy ha a gyártó vagy a forgalmazó a kötelező jótállás idejét megnöveli akár több évvel is. A jogszabályi három sávot ekkor is fel kell tüntetni és a következő mondatban kell jelezni, hogy a kötelező jótállás idejét is beleértve összesen hány év jótállási időt ad a termékhez a vállalkozás. Ha az összes jótállási idő 5 év, ez azt jelenti, hogy például egy 150.000 Ft eladási árú termékesetén, a kötelező jótállási idő 2 év, a pluszban vállalt jótállási idő 3 év, így összesen 5 év. A lényeg az, hogy a kötelező jótállási időt minden esetben a három sáv valamelyikében ez esetben is fel kell tüntetni.

2. Újra rendezi a jogszabály a jótállási idő számításának kezdetével kapcsolatos anomáliákat is.

A 2021. január 1-jéig hatályos szabályozás továbbra is érvényes, csupán kiegészítésre került, melyet nyilván a jótállási jegy szövegtartalmának is követnie kell. Az üzembe helyezés joghatásain változtatott a jogalkotó.

Alapesetben tehát a jótállási idő kezdete a termék fogyasztó részére történő átadása. Ha az üzembe helyezést azonban a vállalkozás vagy megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

Abban az esetben viszont, ha az üzembe helyezés az átadást követő 6 hónapon túl következik be, a jótállási idő számításának kezdete, a termék átadásának napja.

Továbbá új szabály, ha a termék javításra kerül, a jótállás időpontja meghosszabbodik a javításra átadás napjától addig, amíg a fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatja.

Ezeknek a szövegrészeknek a jótállási jegy megfelelő részén szerepelnie kell. A jogalkotó ezzel inspirálja a fogyasztót arra, hogy az üzembe helyezés az átadástól számított 6 hónapon belül megtörténjen.

3. Bár a jogszabály módosítása nem írja elő, hogy a jótállási jegy melyik részén, de a legpraktikusabb, ha a szövegezés elején kerül sor a vállalkozás bélyegző lenyomatának a cég képviseletében eljáró személy aláírásának, ha pedig a jótállási jegy elektronikus úton kerül átadásra az elektronikus aláírás feltüntetésére.

Az elektronikus jótállási jeggyel kapcsolatban eldöntendő kérdés, hogy a vállalkozás alkalmazza-e ezt a jótállási jegy átadási formát. Ha nem, akkor azt egy mondat erejéig jelezni kell a jótállási jegy szövegében, hogy a vállalkozás nem alkalmazza ezt az átadási formát. Ha viszont alkalmazzák, akkor a jogszabály tartalmát erre vonatkozóan meg kell jeleníteni.

Fontos továbbá, hogy az elektronikus számla is funkcionálhat elektronikus jótállási jegyként, de csak abban az esetben, ha tartalma megfelel a kormányrendelet jótállási jegy tartalmára vonatkozó előírásainak. Amennyiben a vállalkozás alkalmazza az elektronikus jótállási jegy átadását, arra a termék átadását követő napon köteles legkésőbb eleget tenni.

Ha az elektronikus jótállási jegy kerül közvetlen megküldésre, akkor letöltést biztosító elérési címet kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. A letöltöttség és így a hozzáférhetőség a jótállási idő végéig nem szüntethető meg. A jótállási jegy átadására a vállalkozás a termék átadásának vagy az üzembe helyezést követő napon köteles. Az elektronikus jótállási jegy átadását a vállalkozásnak kell bizonyítania, tehát a bizonyítási teher a vállalkozás oldalán áll.

4. Sok vállalkozás a jótállási igény érvényesíthetőségének feltételeként írta elő a termék felbontott csomagolásának fogyasztó általi visszaszolgáltatását.

A jogalkotói akarat egyértelmű abban a tekintetben, hogy a jótállási jogok érvényesítéséhez elegendő a jótállási jegy. Abban az esetben, ha a jótállási jegy nem áll rendelkezésre, de szabályosan kiállított számla vagy nyugta rendelkezésre áll, a jótállási jogok ezzel is érvényesíthetőek. Semmiképpen nem lehet tehát a jótállási jogok érvényesíthetőségének feltétele a termék felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

5. Teljesen új, egységes szabályozást jelent a jótállási igény előterjesztésének helye.

Az új szabályozás szerint erre lehetősége van a fogyasztónak a vállalkozás székhelyén, telephelyein, fióktelephelyén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál.

Természetesen a fogyasztónak és a vállalkozásnak az a legelőnyösebb, hogy a fogyasztó elsősorban a javítószolgálatnál terjeszti elő jótállási igényét. Az igényérvényesítési hely sorrendiségére a jogszabály nem tesz utalást, ezért az első helyen a javítószolgáltató/k adatait, elérhetőségét lehet közölni, majd ezt követhetik a telephelyek és a székhely. Természetesen valamennyi hely pontos címét elérhetőségét meg kell adni, illetve amennyiben a fogyasztó nem a javítószolgálat címén terjeszti elő minőségi kifogását, és szállítja be a terméket, tilos másik telephelyre vagy javítószolgálathoz átirányítani. A terméket át kell venni javításra és a vállalkozásnak kell megszerveznie az átszállítást a javítás tényleges elvégzésének helyszínére, melyről értesítenie is kell a fogyasztót.

6. A következő módosítási elem, a termék javíthatatlanságának esetében a termékcsere és ezek anomáliáinak rendezése.

Még egy, a 70-es években hatályba lépett jogszabály rendezte ilyen konkrétan és számon kérhetően a fenti problémát, mely jogszabályt sok évvel ezelőtt hatályon kívül helyeztek. Ehhez a szabályozástechnikához tért vissza a jogalkotó, amikor a következőket fogalmazta meg és egyben kiegészítette a hatályos szabályozást. A jótállási jegyeknek természetesen ez is szerepel majd a szövegében.

7. A jótállási időn belüli első javításkor a vállalkozás megállapítja, hogy a termék nem javítható és a fogyasztó véleménye sem tér el ettől, a terméket a számla bemutatása esetében 8 napon belül ki kell cserélni.

Ha pedig cserére nincs lehetőség, a vételárat 8 napon belül a részére vissza kell téríteni.

8. Ha ugyanaz a termék a jótállás időtartama alatt 3 alkalommal meghibásodik és a kijavítást követően ismét (tehát 4. alkalommal) meghibásodik, köteles a terméket 8 napon belül kicserélni, ha a fogyasztó eltérően nem rendelkezik, vagy a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, (Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés) és a fogyasztó nem kívánja a terméket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni.

Ha a cserére nincs lehetőség, a fogyasztó által bemutatott számlán szereplő vételárat 8 napon belül vissza kell téríteni.

9. Ha a javítási igény közlésétől 30 nap eltelik és a termék nem került kijavításra, akkor a 30 nap eltelte után 8 napon belül a terméket ki kell cserélni, ha a fogyasztó eltérően nem rendelkezik.

Ha cserére nincs lehetőség, számla felmutatása ellenében, a 30 napos határidő elteltét követő 8. napon belül a vételárat vissza kell téríteni.

Az elállási jogra vonatkozó 7-9. pontban foglaltak nem vonatkoznak 11 féle, a Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékre (személygépkocsi, motorkerékpár, lakókocsi, quad stb.)

10. A módosító jogszabály alapján az eljárásra kizárólag a fogyasztóvédelmi hatóságot hatalmazza fel.

Változnak a mellékletben felsorolt termékek, mely bővülést jelent, pl.: nyílászárók (kültéri és beltéri ajtók, ablakok, garázsajtó), árnyékolástechnikai termékek (redőny, reluxa, napellenző, szalagfüggöny, garázskapuk és vezérlése, napkollektor, napelem-rendszerek.

11. Végül a módosító jogszabály meghatározza, hogy a fővárosi és megyei békéltető testületek nem a kamarák mellett, hanem a kamarák által működtetett testületek.

Ugyanez vonatkozik a 249/2004. (VIII.27.) kormányrendelet módosítására is.

### **III.**

A fentiek figyelembevételével a vállalkozások Általános Szerződési Feltételeiben a jótállási jogokról rendelkező fejezetben a következő szabályozási elemek feltüntetése szükséges:

1. A jótállási jogok érvényesítésével kapcsolatban 2021. január 1-jétől fel kell tüntetni, hogy csak 10.000.- Ft eladási ár feletti termékek esetén alkalmazhatóak a kötelező jótállás feltételei.
2. Kizárólag a 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet mellékletében feltüntetett termékkör esetén szükséges a jótállási jegy átadása.
3. A kötelező jótállás idejének feltüntetése esetében utalni kell a jótállási idő sávos rendszerére, továbbá fel kell tüntetni az eladási ár sávjait, a hozzá kapcsolódó jótállási idővel.

10.000-100.000.- Ft eladási ár esetén 1 év a kötelező jótállási idő  
100.000-250.000.- Ft eladási ár esetén 2 év a kötelező jótállási idő  
250.000,- Ft eladási ár felett 3 év a kötelező jótállási idő

4. Utalni kell továbbá arra, hogy a kötelező (törvényi) jótállási időn felül a vállalkozás mennyi ideig vállal még jótállást a termékekért, amely idő, szerződéses jótállási időnek minősül.

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

5. Fel kell tüntetni azt a körülményt, hogy a szerződéses jótállási időre a továbbiakban a kötelező (törvényi) jótállás feltételei vonatkoznak.
6. Összegezve is fel kell tüntetni a teljes jótállási időt. Pl.: 3 év kötelező + 2 év szerződéses jótállási idő összesen 5 év teljes kötelező jótállási idő.
7. Pontosán fel kell tüntetni a jótállási idő számításának kezdetére vonatkozó feltételeket is, figyelembe véve a 2021. január 1-jétől hatályba lépő szabályozást (átadás napja, üzembe helyezés napja, 6 hónapon túli üzembe helyezés szabályai).
8. Jótállási jegy elektronikus úton történő átadásának, illetve az elektronikus aláírás feltüntetésére vonatkozó utalás. Eldöntendő, hogy a vállalkozás alkalmazza-e a fenti jótállási jegy átadás és aláírási formát. Fel kell tüntetni az elektronikus jótállási jegy letöltését biztosító elérési címet is. Utolni kell arra is az általános szerződési feltételekben, hogy a letöltésnek elérhetőnek kell lennie a jótállási idő végéig. Kiemelendő, hogy az elektronikus jótállási jegy átadását a vállalkozásnak kell bizonyítania, tehát a bizonyítási teher a vállalkozás oldalán áll.
9. Az általános szerződési feltételekben utalni kell ezentúl arra is, hogy nem lehet illetve jogellenes a jótállási jogok érvényesíthetősége feltételeként, a termék felbontott eredeti csomagolása visszaszolgáltatásának kötelezettségét, vagy a nem eredeti csomagolásban történő visszaszolgáltatás elfogadásának kötelezettségét előírni.
10. Az általános szerződési feltételekben szerepeltetni kell a vállalkozás valamennyi elérhetőségét, ahol a hibás terméket a fogyasztó le tudja adni, így a javítószolgáltató, továbbá a vállalkozás székhelyének, telephelyének pontos címét, telefonszámát e-mail címét.
11. Az elállási jog gyakorlása, illetve ezen belül a termék hibája esetén a termékcsereire vonatkozó új szabályozási elemek feltüntetése illetve arra való utalás, hogy a termékcsere és az elállási jog gyakorlására vonatkozó részletes rendelkezések a jótállási jegyen kerülnek feltüntetésre. (első meghibásodás, harmadik alkalommal történő meghibásodás, 30 nap eltelte utáni termékcsere).
12. A kötelező jótállással kapcsolatos jogsértés esetén, a fogyasztóvédelmi hatóság kizárólagos hatáskörére való utalás.

Budapest, 2020. október