

## A szavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban – az ellenőrzési és vizsgálati program szempontjai és tapasztalatai

### A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület 2023. november 30-i workshopján elhangzott előadás összefoglalása

Alapvetésként fontos kiemelni, hogy a fogyasztók részéről felmerülő szavatossági és jótállási igények megalapozottságának eldöntése nem hatósági ügy, mivel a szerződéses jogvita elbírálására a bíróságok, illetve permegelőző funkcióval a békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel.

A fogyasztóvédelmi hatóság a legszélesebb hatáskörökkel fogyasztók szavatossági és jótállási igényeinek intézéséhez kapcsolódóan a vállalkozást terhelő adminisztratív jellegű előírások betartásának ellenőrzése vonatkozásában rendelkezik.

Az eddigi tapasztalatoknak megfelelően a 2023-as évben, a témavizsgálat keretében végzett ellenőrzések fókuszában a következő tényállások ellenőrzése állt:

- jótállási jegy (e-jótállási jegy vagy hagyományos jótállási jegy) átadása és tartalmi elemei, különös figyelemmel a 2023-ban hatályba lépő előírásokra;
- szóbeli tájékoztatás a szavatossági határidőről;
- a bejelentett szavatossági vagy jótállási igényről szóló jegyzőkönyv felvétele és tartalmi elemei;
- ingó dolog kijavításra vagy bevizsgálásra történő átvétele esetén elismervény kiállítása, a fogyasztó tájékoztatása a bejelentett szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségéről, az esetleges szakvélemény tartalmi elemei;
- a szerviz és vállalkozás közötti kommunikáció.

Az ellenőrzések és fogyasztói beadványok alapján a kereskedelmi tevékenységet folytatóknak a vásárlók minőségi kifogásaival kapcsolatos eljárása sokszor nem felel meg a jogszabályban előírtaknak. Az ellenőrzések során a kifogásolási arány magas.

A tapasztalatok alapján sem a kisvállalkozások, sem maguk a fogyasztók nem rendelkeznek mélyreható ismeretekkel a minőségi kifogásra vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel kapcsolatban.

A közelmúlt legfontosabb változása a 2021. január 1-jétől hatályban lévő szabály, mely szerint bevezetésre került a sávos jótállási idő, így a termék árától teszi függővé a jótállási időt, ami a korábbi szabályozáshoz képest kedvezőbb helyzetbe hozza a fogyasztót. Szintén az új életviszonyokra való jogalkotói reagálás volt az elektronikus jótállási jegy intézményének bevezetése.

A Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya a tárgyi időszakban 60 db hivatalbóli, próbavásárlással egybekötött hatósági ellenőrzést végzett. 35 db hagyományos kereskedelmi egységben és 25 db online kereskedelmi egységben folytattuk le az ellenőrzést, és 43 esetben, az ellenőrzések 72,0 %-ában állapítottunk meg jogsértést. A hagyományos üzletek 60 %-a (21 egység), míg az online üzletek 88 %-a (22 egység) esett kifogás alá. A tavalyi vizsgálathoz képest jelentős emelkedés tapasztalható, hiszen tavaly az ellenőrzések 53,3 %-ában állapítottunk meg jogsértést. Ez visszavezethető arra is, hogy idén jóval nagyobb arányban állapítottunk meg hiányosságot a hagyományos üzleteknél a kellékszavatossági körbe tartozó termékek forgalmazása során.

Összesen 17 esetben végeztünk próbavásárlást a szavatosság jogintézménye alá tartozó termékekre vonatkozóan. 16 esetben hagyományos üzletben, míg 1 esetben online webáruházban történt a próbavásárlás.

A próbavásárlás során az üzletben információt kértünk arra vonatkozóan, hogy a termék meghibásodása esetén mennyi ideig élhetünk minőségi kifogásunkkal.

7 esetben (41 %) az igényérvényesítési időről megtévesztően adtak az üzletben tájékoztatást, miszerint 6 hónapig, illetve 1-2 hétig, 2-3 hónapig lehet minőségi kifogással élni a termék meghibásodása kapcsán, míg egy esetben még az elállási jog érvényesítése is jogsértő volt. Ez az arány az előző évihez képest jelentősen emelkedett, hiszen tavaly csak 19 %-os volt a kifogásolási arány.

Valamennyi esetenél tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése miatt folytattuk le az eljárást.

A próbavásárlással egybekötött ellenőrzések során a kötelező jótállás alá eső termékek vonatkozásában összesen 43 esetben ellenőriztük a jótállási jegyek meglétét és azok tartalmi megfelelőségét, illetve igazolható módon történő átadását. 24 esetben online webáruházban, míg 19 esetben hagyományos üzletben történt a próbavásárlás.

Ennek során igen magas számban, az ellenőrzött egységek 84 %-ában, 36 esetben tapasztaltunk jogsértést, 12 esetben nem adták át a próbavásárolt termékhez a jótállási jegyet, míg 11 esetben olyan jótállási jegy került átadásra a forgalmazók részéről, amelynek tartalma nem felelt meg maradéktalanul a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

Tavaly az ellenőrzött egységek 82 %-a esett kifogás alá, tehát közel hasonló volt a kifogási arányunk.

A hagyományos üzleteknél az ellenőrzött 19 egység 79 %-ánál (15 egységnél), míg a webáruházaknál jóval nagyobb arányban, az ellenőrzött 24 egység 88 %-ánál (21 egységnél) tártunk fel valamilyen hiányosságot.

Az ellenőrzés kiterjedt arra is, hogy megvizsgáljuk, figyelembe veszik-e a vállalkozások a 2023. március 1. napján életbe lépett rendelkezést, miszerint a jótállási jegyet igazolható módon kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

A vizsgálat eredménye alapján megállapítható, hogy a vállalkozásoknak ez még nem épült be a gyakorlatába, hiszen igen nagy arányban – 24 esetben, a kifogásolt egységek 66 %-ában – állapítottuk meg, hogy nem igazolható módon adták át a jótállási jegyet.

Dr. Miklós-Illés Gergely osztályvezető úr - Fogyasztóvédelmi Főosztály, Kiemelt Fogyasztóvédelmi Ügyek Osztálya