



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békelítő Testület

HÍRLEVÉL

2016. I. szám

Budapest, 2016. január 27.

Tartalom

I. Alapvető fogyasztói ismeretek a jótállásról és szavatosságról – amiket mindig jó, ha tudunk!.....	3
I.1. A garancia jelentése, tudnivalók.....	4
I.2. Ami a kiinduló pont: a szavatosság	5
A fogyasztók alapvető jogai.....	5
A hiba bejelentése	6
Mit jelent az, hogy elévülés?.....	6
I.3. A jótállás jelentősége	7
I.4. Termékszavatosság	8
II. Megjelent Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikája ...	9
III. Kötelező jótállás – a legfontosabb határidők és tudnivalók.....	12
III.1. Tartós fogyasztási cikkek.....	12
III.2. Javító-karbantartó szolgáltatások.....	15
III.3. Új lakások.....	16
IV. Az EU felmérése a fogyasztói ismeretek terén.....	17
V. Mit kell tudni a jótállási jegyről?	20

I. Alapvető fogyasztói ismeretek a jótállásról és szavatosságról – amiket mindig jó, ha tudunk!

Sokan úgy vélik, a jog egy olyan része az életünknek, mely van, de nem kell róla tudomást vennünk. Ha valami komolyabb jogi ügyük támad, majd elmegy egy ügyvédhez. Ilyenkor viszont abba kell belegondolni, hogy a mindennapi életünk során észrevétlenül kötött szerződésekkel a jog életünk mindennapi részévé válik. Amennyiben ismerjük az alapvető rendelkezéseket, egyrészt a később felmerülő problémák nagy hányadát elháríthatjuk, másrészt tudatosságunkkal ösztönözhetjük az eladó vállalkozásokat a jobb szolgáltatás nyújtására, termékeik minőségének javítására.

A jótállás és szavatosság a fogyasztóvédelmi ismeretek egyik legfontosabb témaköre. Érdekes mindenkinek ismernie ezen fogalmakat, mert azok alapvető jelentőségűek a fogyasztói szerződések teljesítése során.



1

A fogyasztói szerződések jelentős része mindennapos dolog. Minden nap járunk tömegközlekedéssel, havonta kifizetjük a közüzemi, telefon számláinkat, elektronikus szolgáltatások (TV, vezetékes telefon, internet) díját, vásárolunk élelmiszert, veszünk ruhát, nem minden nap, de veszünk kerékpárt, autót, lakást stb.

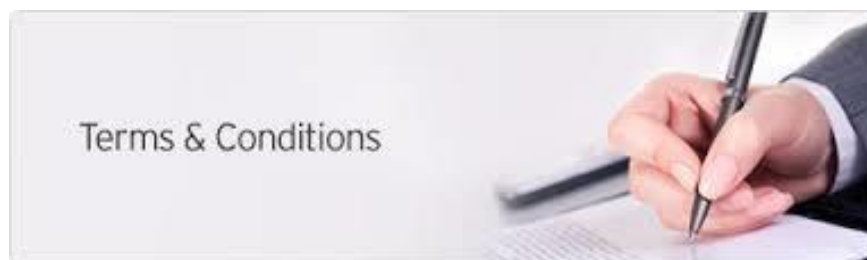
¹ A Plakát az Ausztrál Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hivatal által 2012-ben rendezett versenyén nyert egyik pályázó plakátja.

A szerződéseink lehetnek egyszeri teljesítésűek, azaz ha egy kabátot vettünk meg, vagy lehetnek folyamatosan, például előfizettünk egy internet szolgáltatásra, és havonta fizetünk utána. Úgy is megkülönböztethetjük a szerződéseket, hogy terméket vásárolok, vagy szolgáltatást veszek igénybe.

I.1. A garancia jelentése, tudnivalók

Amikor jótállásról és szavatosságról beszélünk, akkor a hétköznapi szóhasználatban valaki a garancia szót használja. Amikor bemegyünk a boltba, megveszünk egy cipőt, az eladó is sokszor mondja, fél év garancia van a termékre.

A garancia azonban nem értelmezhető a jogi nyelvben. Az lenne az ideális, ha minden fogyasztó szem előtt tartaná, hogy **a garancia, mint szó nem adja meg a megfelelő tartalmat a szerződés megkötése során.**



A szavatosságot és a jótállást a Polgári Törvénykönyvünk (rövidítve Ptk.) határozza meg. Attól függően, hogy mikor vásároltuk a terméket, vagy mikor kötöttük a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésünket, használjuk a régi, vagy az új Ptk. –t.

A **régi Ptk. az 1959. évi IV. törvény volt**, melyet akkor használunk, ha a terméket 2014.03.15. napjáig vásároltuk, vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződést ezen időpont előtt kötöttük meg. A 2014.03.15. napja után vásárolt termékekre, megkötött szerződésekre **az új Ptk. –t alkalmazzuk**, azaz a 2013. évi V. törvény van azóta hatályban. Ha tehát az új építésű lakásomat 2013-ban vettem, a szerződésből eredő hibás teljesítésre a régi Ptk. fog vonatkozni. Ha a cipőmet például 2014. májusában vettem, akkor amennyiben annak a talpa gyártási hibából eredően meghibásodik, az új Ptk. szerint kell eljárnom.

A régi és új Ptk. a fogyasztóvédelmi szabályok körében nagy változást nem eredményezett, a szabályok egy része egyszerűsödött kicsit, illetve a fogalmak egyértelműsítésre kerültek.

A Ptk. mellett **számos olyan rendelet** vonatkozik továbbá a fogyasztói szerződésekre, melyeket szintén fontos észben tartani, megismerni, mert ezek a szabályok segítenek majd nekünk panaszunk megoldásában.

Ilyen rendelet például 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](#), az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó

kötelező jótállásról szóló [249/2004. \(VIII. 27.\) Korm. rendelet](#), vagy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#).

A fogyasztók között a köztudatban a garancia, mint fogalom vert gyökeret. A garancia fogalmát a magyar jog nem ismeri. **A magyar jogban létezik szavatosság, melynek több fajtája van (kellékszavatosság, termékszavatosság, jogszatosság), és jótállás.**

I.2. Ami a kiinduló pont: a szavatosság

A szavatosság azt jelenti, hogy **a terméket értékesítő vagy a szolgáltatást nyújtó felelősséget vállal azért, hogy hibátlanul teljesít.**

A jogszabály azt követeli meg, hogy a termék a szerződés megkötésének pillanatában feleljen meg azoknak a minőségi követelményeknek, melyet a vállalkozás szerződésben vállalt, vagy amit a jogszabályok írnak elő.

Mindenféleképpen ellenőrizze a fogyasztó az átvett terméket, és tesztelje a nyújtott szolgáltatást, hogy valóban úgy teljesített az eladó, ahogy vállalta a teljesítést.



Ez azt jelenti például, hogy ha olyan ruhát veszünk, melynek például **hibás volt az eladás pillanatában, és erről tudtunk, vagy tudnunk kellett volna, esetleg külön felhívta rá a figyelmet az eladó, akkor utóbb nem hivatkozhatunk arra, hogy hibásan teljesített a vállalkozás.** Szavatossági jogunkkal tehát minőségi kifogás esetén élhetünk.

A fogyasztók alapvető jogai

A klasszikus, legtöbbet használt szavatossági forma a kellékszavatosság. Kellékszavatosság alapján elsősorban **kérhetünk kijavítást vagy kicserélést, ha pedig ennek teljesítését nem vállalta a vállalkozás, vagy ennek nem tud eleget tenni, akkor kérhetjük az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy pedig a hibát a kereskedő költségére kijavíthatjuk, vagy kijavíttathatjuk.** Akkor kérhetem vissza a vételárat, azaz állhatok el a szerződéstől, ha kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdekem már megszűnt. Ezt azonban bizonyítanom kell, és nem lehet ez az első rögtön, amit ki szeretnék kényszeríteni.



Az uniós szabályok jogi védelmet biztosítanak azoknak a fogyasztóknak, akik a vásárlás után veszik észre, hogy a termék hibás, vagy nem egyezik meg a reklámban bemutatottal

A fogyasztók nagy része a **jogszabályi sorrenddel** nincsen tisztában. Sokan az első hiba felfedezése után rögtön vissza akarják adni a terméket, és a vételárat visszakérni. A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek egy jelentős hányadából megállapítható, hogy a fogyasztókat jogosan utasítja el a vállalkozás, mert a fogyasztó kizárólag vételár visszatérítését hajlandó a vállalkozástól elfogadni.

A sorrendet azonban kötelesek vagyunk betartani (azaz először a kijavítást-kicserélést kérni), és nem ugorhatunk úgymond a második lépcsőre (vételár-leszállítás, elállás vagy

a kereskedő költségére történő kijavíttatás), addig, ameddig az első lépcsőkben adott lehetőségek valamelyikét, azaz kijavítást vagy kicserélést ki nem merítjük.

A **vállalkozás** azonban **választhat, hogy kicserélés helyett a kijavítást, vagy a kijavítás helyett a kicserélést teljesíti**, ha a fogyasztó által kért igény aránytalan többletköltséget jelentene a vállalkozásnak (ez alól kivétel az az eset, ha a fogyasztó a cég hibájából kényszerül a kijavítás helyett már a kicserélést kérni később, mert a kijavítási próbálkozás nem volt eredményes).

Szintén fontos megjegyezni, hogy **jelentéktelen hiba miatt nincsen elállásnak helye**. A Ptk. azt is rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. Téves ezért azon elképzelés, **hogy a vállalkozásnak jogszabályban meghatározott határideje lenne a hiba kijavítására, ugyanis olyan rendelkezés található meg csupán, miszerint törekedni kell a tizenöt napon belül történő kijavításra, kicserélésre. Ha tehát erre „törekszik” valóban és ilyen irányú igyekezete ellenére nem került sor erre, akkor kötelezettségét teljesítette.**

A hiba bejelentése

Amikor egy hiba felmerül, akkor a fogyasztónak kötelessége a hibát a vállalkozásnak azonnal jelezni.

Ezt azért írja elő a jogszabály, mert ha például a cipőt ennél tovább használok, vagy az autót tovább veszem igénybe, akkor keletkezhetnek benne olyan hibák, melyek a korábbi hiba megállapíthatóságát megakadályozzák, a helyzetet tovább rontanak, és így nem rekonstruálható utóbb, hogy az eredeti hiba milyen mértékű, nagyságú volt, annak kijavítása még vállalható költség lett volna, a további használatnál azonban a hiba súlyosbodott, esetleg új hibát keletkeztetett, mely már nem a vállalkozás felelősségi körébe tartozik.



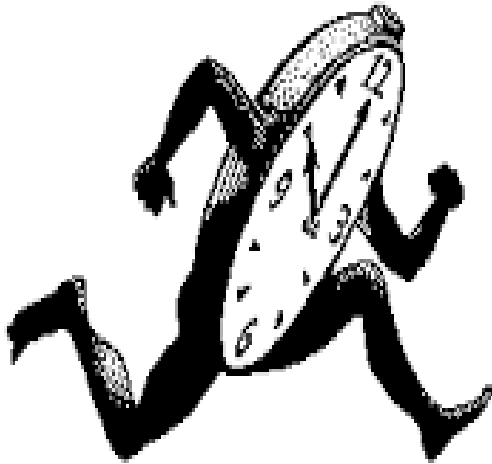
A hiba feltárására tehát és a kijavításra lehetőséget kell adni.

Mivel a fogyasztóvédelmi szabályoknak az az értelme, hogy a fogyasztó helyzetét megkönnyítsék, ezért a jogalkotó vélelmeket állít fel. A vélelmeknek a jelentősége az, hogy ameddig nem bizonyítja be a másik fél, hogy az nem igaz, addig azt kell elfogadni, amit a jogszabály ír. Ezért a jogszabály előírja, hogy **fogyasztóként a hiba felmerülésétől számított két hónapon belül bejelentett hibát késedelem nélkül bejelentettnek kell tekinteni.**

Mit jelent az, hogy elévülés?

A szavatosság egy másik fontos eleme az, hogy mennyi időn belül érvényesíthetem az igényemet. A Ptk. (mindkettő) szerint amennyiben vállalkozástól vásároltam a terméket, úgy **a teljesítéstől számított két évig hivatkozhatok arra, hogy a vállalkozás hibásan teljesített.**

Ha **használt dolgot** vásárolok, akkor a felek megállapodhatnak kevesebb időben is, de **ekkor sem lehet kevesebb az, mint egy év**. Ha **ingatlant** vásárolok, akkor a kellékszavatossági igényem érvényesítésére **5 év** áll rendelkezésre.



Amennyiben kiderült, hogy hibásan teljesített a vállalkozás, akkor **minden költség a vállalkozást terheli**.

Mindig tartsuk szem előtt, hogy ha meghibásodik egy termék, legalábbis azt állítjuk róla, hogy **rendeltetésszerű használat mellett hibásodott meg, akkor mindig az bizonyít, aki állította a meghibásodást**.

Ez alól kivétel a **fogyasztói szerződés**, mert ez esetben a **szavatossági jog két**

évből az első hat hónapban a vállalkozás bizonyítja, hogy a termék nem hibás, vagy a szolgáltatást szerződésszerűen, jogszabályoknak megfelelően teljesítette. **Hat hónap után azonban már a fogyasztó kötelezettsége a bizonyítás**, amiről azért fontos tudni, mert sok kérelem esetén azért kell elutasítani a Budapesti Békéltető Testület előtt indult ügyekben a fogyasztókat, mert nem tudják, hogy a bizonyítási kötelezettség őket terheli.

I.3. A jótállás jelentősége

Így jutunk el a jótállásig. **Jótállásnál ugyanis az átadástól számítva a jótállási időtartam egésze alatt a vállalkozást terheli hiba esetén a bizonyítási kötelezettség, hogy a termék a megvásárlásnál még hibátlan volt**.

Jótállás vállalását a vállalkozás részére meghatározhatja jogszabály, vagy az a szerződés, amit a vállalkozás köt a fogyasztóval. Utóbbi esetben tehát a vállalkozás dönti el, hogy mennyi időre vállalja a termék hibátlan voltának biztosítását.

Jótállást előíró jogszabályokat már említettünk.

A szerződésben vállalt jótállás azonban nagyon sok fajta lehet. Ezért **mindig olvassa el a fogyasztó a jótállási jegyen meghatározott feltételeket, még a vásárlást megelőzően**. Ne bízson a fogyasztó a szóbeli tájékoztatásban, mert a jótállási feltételek eltérhetnek vállalkozásoktól függően.

Amikor a vállalkozás **önként vállal jótállást**, akkor **általában meghatározott esetkörökre, vagy előre szabályozott igények teljesítésére vállalja azt**. Mit jelent ez? Például azt, hogy a termék egy részére vállal jótállást a vállalkozás. Vállalja, hogy a matrac rugózatának meghibásodása esetén 2 évig jótáll, ezt azonban a huzat tekintetében nem vállalja ugyanezt.





Előfordul sok esetben, hogy egy – egy vállalkozás 10 évre vagy ettől is hosszabb időtartamra biztosít jótállást. Ebben az esetben azonban a jótállást a termék bizonyos része vagy részei tekintetében teszi meg. Az sem mindegy, hogy meghibásodása esetén vállalja a kijavítást, de kicserélést, vagy vételár leszállítást már nem, illetve vételár visszatérítést sem.

Volt olyan eset is a Budapesti Békéltető Testület előtt, amikor a jótállási jegy az idő

múlására tekintettel határozta meg azt, hogy meghibásodás esetén a második évtől kezdődően %-os arányban kedvezményt biztosított az új termék vásárlására.

I.4. Termékszavatosság

A termékszavatosság szintén nagyon fontos eleme a Ptk.-nak. Míg kellékszavatossági jogaink érvényesítését attól a vállalkozástól igényelhetjük, melynél a terméket megvásároltam, addig **termékszavatosságot a termék gyártójával szemben érvényesíthetek**. Nagyon lényeges ugyanakkor tisztában lenni azzal, hogy a termékszavatosság a kellékszavatossági jogoknak kizárólag egy részét biztosítja. Mit jelent ez? **Termékszavatosság esetén a termék gyártójával szemben érvényesíthetem a hiba kijavítására vagy kicserélésére vonatkozó igényemet. A gyártótól azonban nem kérhetem, hogy adja vissza a termék vételárát!**

A gyártónak a hibával kapcsolatosan azt kell bizonyítania, hogy a termék forgalomba hozatalának időpontjában nem volt a hiba a tudomány és a technika állása szerint felismerhető, vagy, hogy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.



Termékszavatosság esetén is késedelem nélkül kell közölni a hibát a gyártóval. Itt azonban az igényem érvényesítésére nyitva álló **két éves határidő a termék forgalomba hozatalától számít**. Ez a kitétel lerövidíti így a jogok gyakorlására nyitva álló határidőt, mert mire hozzám, fogyasztóhoz a termék eljut, lehet, hogy már több hónapja az áruház polcaira került a termék.

Fontos azonban azt is tudni, hogy ha tulajdonosváltás történik, akkor is élhet az új tulajdonos a termékszavatossági jogokkal a gyártóval szemben.

A fentiekből tehát kitűnik, hogy nem egy bonyolult rendszerről beszélünk, azonban igényeink érvényesítéséhez nagyon fontos ezen rendelkezésekkel tisztában lennünk. A jogszabályok alapján jár el mind a hatóság, mind a bíróság, mind a békéltető testület. A szabályok ismerete pedig alapvető ahhoz, hogy jogainkkal akár ezen fórumok előtt is élni tudjunk.

Legyünk tudatos fogyasztók, ismerjük jogainkat!

II. Megjelent Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikája

2015.12.29. napján megjelent a Magyar Közlönyben Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikájáról szóló kormányhatározat. Az elfogadott 2011/2015 (XII.29.) kormányhatározat számos olyan rendelkezést tartalmaz, mely meghatározza a 2018. évig terjedő irányokat, feladatokat, vállalásokat. Az elfogadott rendelet a kijelölt miniszterek, minisztériumi szervek részére egy sor olyan intézkedést határoz meg, amivel a magyarországi fogyasztóvédelemnek egy magasabb szintje érhető el.

Az EU fogyasztóvédelmi politikáját az a cél vezérli, hogy a fogyasztók teljes mértékben kiaknázhassák az uniós egységes piac nyújtotta lehetőségeket



A rendelet külön figyelmet fordít a **digitális kor kihívásaira**. Erre tekintettel az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer közreműködésével a nemzeti fejlesztési miniszter feladata **az újdonságok követésével és figyelembevételével a digitális kor kihívásainak eleget tenni**. Ugyanilyen fontos a **fogyasztói bizalom és tudatosság erősítése**, ezért ezen elveket szolgáló intézkedések kidolgozására a társadalmi fogyasztóvédelmi szemléletformálás szintén a nemzeti fejlesztési miniszter feladata.

Ugyanígy határidőt kapott az emberi erőforrások minisztériuma, és a nemzeti fejlesztési minisztérium **a fenntartható környezet- és egészségtudatos fogyasztói gondolkodás és magatartás erősítésére a fogyasztók körében**.

A Politika gondoskodik **a gyermekkorúak, illetve a tanköteles korúak körében a tudatos fogyasztóvá válás elősegítéséről**. Kiemelt feladatnak tekinti ezért a témakört, és ennek érdekében **a köznevelésben fogyasztóvédelmi ismeretek oktatására és gyakorlati tapasztalatainak megvizsgálására kell akcióttervet és szabályozást kidolgozni**. Ez a feladat majd az emberi erőforrások miniszterére, a nemzeti fejlesztési miniszterére, valamint a nemzetgazdasági miniszterre és a földművelésügyi miniszterre hárul majd.

A nemzeti fejlesztési miniszter a **Fogyasztóvédelmi ABC** létrehozásával olyan egységes ismerettár összeállítására és terjesztésére kapott megbízást, amely **minden, a fogyasztók érdekeit védő ismeretanyagot tematikus, áttekinthető, könnyen érthető és értelmezhető formában tartalmaz.**

Szintén a nemzeti fejlesztési miniszter feladata lesz majd a **fogyasztói tudatosság erősítése és a fogyasztói bizalom növelése céljából a közmédiában a fogyasztóvédelmi témakörök hangsúlyos és folyamatos megjelenítéséről gondoskodni**, mint ahogy a fogyasztók részére használható ismeretek médián keresztüli nyújtására, felhívások közlésére is felhatalmazást kapott.



NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM



EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA

A vállalkozásokat érintő **fogyasztóvédelmi információk összegyűjtésére, tájékoztató anyagok összeállítására könnyen értelmezhető, kezelhető és kereshető formában, valamint a kidolgozott tájékoztató anyagoknak a vállalkozások részére történő közvetítésére a szakmai kamarák bevonásával** a nemzeti fejlesztési miniszter jogosult.

Ugyanígy hatáskörébe utalta a rendelet az **online kereskedelemmel kapcsolatos jogkövetés előmozdítása** érdekében folyamatosan frissített **minta-**

webáruház honlap kidolgozását és működtetését.

A fogyasztói bizalom fokozása céljából, valamint a vállalkozások jogkövető magatartásának az elősegítése érdekében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által elindított **preventív és alternatív ösztönző eszközöket** (pozitív lista, Fogyasztóbarát Tanúsítási Rendszer) **tovább kell majd fejleszteni.**

A fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályok hatályosulásának folyamatos vizsgálatára és ennek figyelembevételével a szükséges intézkedések megtételére is szükség lesz.

A határozat külön figyelmet fordít a **koruk, hiszekenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztókra.** A védelmüket szolgáló jogszabályok – különös tekintettel az árubemutatóval egybekötött **termékértékesítés** során a **fogyasztók védelme** érdekében **szükséges egyes törvények módosításáról szóló törvény** – **érvényesülésének fokozott hatósági vizsgálatát, továbbá az e célkitűzés érdekében szükséges jogszabályok kidolgozását szintén el kell végezni 2018-ig.**



NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM



A nemzeti fejlesztési minisztert és a Miniszterelnökséget vezető minisztert bízta meg a kormányhatározat a fogyasztóvédelmi hatóság által lefolytatott ellenőrzések és vizsgálatok alapján **fogyasztóvédelmi szempontból kritikus területek folyamatos nyomon követésére** és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság éves Ellenőrzési és Vizsgálati Programjában történő hangsúlyos megjelenítésére, szoros együttműködésben a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalokkal.

A **Piacfelügyeleti Munkacsoport további működtetése** került tervbe a nemzeti fejlesztési miniszter, az emberi erőforrások miniszter, a nemzetgazdasági miniszter, a belügyminiszter és a Miniszterelnökséget vezető miniszter által a **piacfelügyeleti hatóságok konzultatív, véleményező, javaslattevő és koordinatív fórumaként**. A nemzeti fejlesztési miniszter feladata lesz a **közszolgáltatásokra és az infokommunikációs szolgáltatásokra vonatkozóan a fogyasztók érdekeit védő további jogszabályi előírások lehetőségének vizsgálata**.



BELÜGYMINISZTERIUM

A nemzeti fejlesztési miniszternek **felül kell vizsgálnia a fogyasztóvédelemért való felelősségéhez kapcsolódó jogszabályok megalkotására adott felhatalmazást tartalmazó rendelkezéseket**, és amennyiben azok megalkotására még nem került sor, úgy készítsen **intézkedési javaslatot a Kormány számára az elmaradt jogalkotási kötelezettségek teljesítése**, indokolt esetben a felhatalmazó rendelkezések pontosítása vagy hatályon kívül helyezése érdekében.

A nemzeti fejlesztési miniszter feladata lesz továbbá **a békéltető testületek és a fogyasztóvédelmi hatóság közötti együttműködés erősítése**. A békéltető testületeknek, mint az alternatív vitarendezés megtestesítőinek hatékonyságát javítani kell, ennek érdekében az európai unió rendelkezéseivel összhangban **az uniós jogszabályokból átültetett rendelkezések hatásának gyakorlati tapasztalatait meg kell vizsgálni, valamint a békéltető testületek működését át kell tekinteni**. A békéltető testületek ismertségét erősíteni kell **a továbbiakban mind a hagyományos, mind az új kommunikációs csatornák révén, a médiában célzott kampányok lefolytatásával**. A békéltető testületek által kidolgozandó, a békéltető testületi tagok naprakész szakmai tudását segítő képzési rendszerhez folyamatos szakmai támogatás nyújt a nemzeti fejlesztési miniszter a rá testált feladat ellátásával.

A nemzeti fejlesztési miniszter feladata a fogyasztóvédelem területére vonatkozó **pályázati rendszerek továbbfejlesztése, figyelembe véve a szakmaiság elvét azzal, hogy a pályázati támogatásoknak a tényleges tevékenységet ellátó, folyamatosan működő, a fogyasztókat szolgáló, fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületekhez kell eljutniuk**.

A nemzeti fejlesztési miniszterének és az emberi erőforrások miniszterének elő kell segítenie a **fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek és az általános-, közép- és felsőfokú oktatási intézmények közötti együttműködés erősítését a fiatal fogyasztók tudatosságának javítása érdekében, valamint az érettségi bizonyítvány megszerzéséhez szükséges közösségi szolgálat fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületeknél történő eltöltésének az ösztönzését.**

A nemzeti fejlesztési miniszter feladata lesz továbbá a fogyasztói érdekek képviselését ellátó **egyesületek közreműködésével a médiában információs kampányok indítása**, melyek közvetlenül elérik az átlagfogyasztókat, valamint a veszélyeztetett és kiszolgáltatott fogyasztói rétegeket is.

A fogyasztói érdekek képviselését ellátó **egyesületek közreműködésével az interneten elérhető online fogyasztóvédelmi magazinok működtetésére és tartalmuk továbbfejlesztésére a fogyasztók széles körének tájékoztatása érdekében** szintén a nemzeti fejlesztési miniszter fog eljárni.

Áttekintve a határozat szövegét, megállapíthatjuk, hogy számos témában, kiterjedt körben szükség lesz az elkövetkezendő két évben változtatásokra. A feladatok egyenként is jelentősek, azonban azokkal foglalkozni kell. A fogyasztóvédelem a társadalmunk egyik legnagyobb rétegét érintő jogterület. A fogyasztóvédelem nem lehet tehát elhanyagolt, azzal foglalkozni, azt fejleszteni kell, a gyakorlati tapasztalatokat levonni, és beépíteni a társadalmi köztudatba.

III. Kötelező jótállás – a legfontosabb határidők és tudnivalók

Most, hogy megtárgyaltuk, mit jelent a szavatosság, és mit jelent a jótállás, lássuk a főbb jogszabályok rendelkezéseit, milyen termékekre, mennyi ideig tartó kötelező jótállást rendelnek. Több nagyon lényeges rendeletünk van, melyek ilyen kapcsolódó határidőket állapítanak meg.



III.1. Tartós fogyasztási cikkek

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet szerint például **10.000.- Ft eladási ár felett 1 éves kötelező jótállást** kell kapnunk a vállalkozástól például a **hűtőszekrényre, fagyasztóra, villanytűzhelyre, mosógépre, szárítógépre, vagy például a mosogatógépre, vasalóra, vízmelegítőre, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezésre.** Ugyanígy vonatkozik a szabály a **porszívóra, gőzzel működő tisztítógépre, szőnyegtisztító-gépre, varrógépre, villanybojlerre, vagy akár a szivattyúra.**



Szintén 10.000.- Ft eladási ár felett 1 éves kötelező jótállás van a **villamos energiával működtetett konyhai kisgépekre**, így pl. mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpírtó, kávéfőző, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, elektromos rotyogtatófazék, mini tűzhely,

légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló; stb, valamint a **gázkészülékekre, motoros kerti gépekre és nem motoros kertészeti eszközökre**, pl. kapálógép, fűnyíró, fűkasza, motoros kézi szerszámokra, pl. láncfűrész, fűrőgép, ütvefűrőgép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu.



Ki kell emelni azonban ismételten, hogy **a fenti kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésekre alkalmazandó**. Mivel a Ptk. fogyasztóként **kizárólag a természetes személyeket** nevezi fogyasztóknak, akik gazdasági vagy üzleti tevékenységi körükben eső célok érdekében járnak el, ezért azokra a vásárlókra, akik, vagy amelyek egyéni vállalkozóként, vagy gazdasági társaságként vásárolják meg azokat, rájuk nem fog ez a rendelet vonatkozni.



Azért kell kiemelni ezt, mert sokan úgy vásárolnak háztartási gépeket, hogy **céges számlára** kérik azt, majd amikor probléma merül fel, akkor magánszemélyként szeretnék érvényesíteni igényüket a vállalkozással szemben. Mivel a számla kiállítása egy cég nevére került, ezért a vállalkozás joggal hivatkozik arra, hogy kötelező jótállást nem köteles biztosítani a vásárló cég részére, ha pedig a termék a magánszemélyhez került,

akkor problémájával forduljon a vásárló céghez. Amennyiben **a vásárló cég kívánja érvényesíteni a hibás teljesítésből eredő igényét, abban az esetben a bizonyítási kötelezettség a céget terheli**, tehát vigyen a vállalkozás részére szakvéleményt.

Szintén rögzítendő, hogy a vállalkozás **a kormányrendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára**. Ennek tipikus esete az, amikor a vállalkozás a jótállási jegy kiadását ahhoz köti, hogy saját szakemberével kerüljön beszerelésre a készülék. Ez manapság már egyre ritkább, de még előfordul, ezt kikötheti a vállalkozás. A gyakoribb eset azonban az, hogy szakemberrel kell beszereltetni a készüléket, ebben az esetben lehet a szakember a fogyasztó által megbízott szakember is, azonban mindenféleképpen javasolt a szakembertől a beszerelésről munkalapot, számlát, stb. kérni, és megkövetelni annak érdekében, hogy a későbbiekben a feltétel teljesítése igazolható legyen!

Az is elő szokott fordulni, hogy a vállalkozás a kötelező, **jelen kormányrendeletben meghatározott jótállási időn túl további jótállási időt vállal szerződésében**, amennyiben a vállalkozás szakemberével szerelteti be a fogyasztó a terméket. **Ez esetben azt kell tudni, hogy a jogszabály által meghatározott 1 éven túli idő vállalása a vállalkozás többlétszándéka**. Amennyiben a vállalkozás azt mondja, ad a fogyasztónak egy év garanciát, azt nem ő adja, hanem jogszabály írja elő. Amennyiben azonban a jogszabály által előírt időt meg tudjuk hosszabbítani azzal, hogy a beszerelést a vállalkozás végzi el, mindenféleképpen érdemes a többlétszolgáltatás díjának kifizetését megfontolni annak érdekében, hogy bizonyítási kötelezettségünk idejét lerövidítsük.

A fenti termékeken túl előírja a kormányrendelet, hogy szintén **10.000.- Ft feletti vételár esetén 1 év** a kötelezően nyújtandó jótállás **a legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközökre és készülékekre**, valamint napszemüvegekre.



Arra a kérdésre, hogy mit takar a legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszköz, [a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény](#) ad választ.

E szerint **gyógyászati segédeszköz** az átmeneti vagy végleges egészségkárosodással, fogyatékkal élő ember személyes használatába adott orvostechnikai eszköz (beleértve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechnikai eszközt is), vagy orvostechnikai eszköznek nem minősülő ápolási technikai eszköz, amely használata során nem igényli egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy folyamatos jelenlétét. Személyes használatnak minősül az eszköz természetes vagy mesterséges testfelszíni nyílással rendelkező testüregben, vagy testen történő viselése, alkalmazása, ide értve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechnikai eszközök emberi szervezetből származó mintán történő alkalmazását is, valamint a test megtámasztására, mozgatására szolgáló eszköz igénybevétele diagnosztikus, terápiás, rehabilitációs, vagy ápolási céllal.



A kormányrendelet kitér a **nem gyógyászati segédeszköznek számító egészségmegőrző termékek és eszközökre** is, pl. elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz.

Szintén 1 év jótállás van a közlekedési eszközökre, **motoros vízi járművekre, világítástechnikai termékekre** 10.000.- Ft feletti vételár esetén.

Ami nem meglepő, hogy 10.000.- Ft feletti vételár esetén köteles a vállalkozás az 1 éves jótállást biztosítani az **elektronikus hírközlő végberendezésekre**, pl. telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, stb., **híradástechnikai készülékekre**, pl. kihangosító készülék, televízió, projektor, rádió,

autórádió, Blu-ray lejátszó és -író, **asztali médialejátszó, stb., információtechnikai készülékekre**, pl. monitor, nyomtató, szkennер, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő. Kötelező jótállást kell vállalni továbbá a **gyermekmegfigyelő berendezésekre, gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatára, valamint gyermekgondozási**



cikkekre 10.000.- Ft vételár felett pl. pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés.

A teljesség igénye nélkül megemlítjük még, hogy a rendelet szól az **órákról és ékszerekről, lőfegyverekről, sporteszközökről, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközökről, bel- és kültéri bútorokról, fekvőmatracokról 10.000.- Ft eladási ár felett, nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékekről 50.000.- Ft eladási ár felett.**

III.2. Javító-karbantartó szolgáltatások

A másik nagyon fontos kötelező jótállásra vonatkozó rendeletünk az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló rendelet. E rendelet szerint amennyiben a **fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a rendeletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás, és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a 20.000.- Ft –ot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli.**



A jótállás időtartama 6 hónap.

A határidő az átadással kezdődik, **ha üzembe helyezés is volt, úgy annak napjával.** Amennyiben probléma merülne fel, és a fogyasztó bejelenti a vállalkozásnak azt, úgy a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről **jegyzőkönyvet** köteles felvenni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, címét, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt, az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját, a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, valamint a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát. Ezen felül a vállalkozásnak, a jegyzőkönyvben tájékoztatást kell adnia a fogyasztónak, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó melyik békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul át kell adnia a fogyasztónak.

Előfordulhat, hogy **a vállalkozás nem tud azonnal nyilatkozni arra, hogy a fogyasztó jótállási igényét teljesíti e vagy sem, ebben az esetben, öt munkanapon belül kell választ adnia.** Ha a válasz elutasítás, akkor az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is tájékoztatást kell nyújtania.



Ezt a rendeletet akkor kell alkalmazni, amikor pl. **háztartási gépet, készüléket kell javítani, személygépkocsink, vagy motorunk javítását, karbantartását végeztetjük el.** Szintén vonatkozik a rendelet **audiovizuális, fotó-optikai és**

információfeldolgozási berendezések, hangszerek, órák javítására, telefon- és telefax-berendezések, gyógyászati segédeszközök javítására.

III.3. Új lakások

A kötelező jótállásra vonatkozó kormányrendelet előírja a vállalkozások számára, **az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek a rendelet 1. számú melléklet 1. pontjában meghatározott épületszerkezeteire, a rendelet 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a 2. számú mellékletben meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire kötelező jótállást kell vállalnia.**

A jótállási kötelezettség a kivitelezési szerződés alapján az építési, szerelési munka elvégzésére kötelezettséget vállaló személyt, azaz a **vállalkozót terheli.**

A jótállás időtartama a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontjától számított 3, vagy 5, vagy 10 év. A vállalkozó **3 évig** köteles jót állni például a lakások és a lakóépületek épületszerkezeteire, így a kéményre/ekre, nyílászárókra, melegvízellátó berendezésre, fűtőberendezésre, beépített bútorra, redőnyre, stb. Ugyanígy három év jótállás terheli a vállalkozót a lakóépületnek a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire, így pl. tetőre, pincére, függőfolyosóra, mosókonyhára, szárítóhelyiségre, stb.



5 év jótállás terheli a vállalkozót lakóépületnek pl. a válaszfalaira, vakolatra, villámvédelemre, felvonókra, burkolatra, klíma és szellőző berendezéseire, illetve ezek anyagaira.

10 év jótállás terheli a vállalkozást pl. az alapozási szerkezetekre, födémekre, a talajvíz elleni szigetelésekre,

épületgépészeti csővezetékekre.

Ha tehát a fentiekben keletkezik a hiba, úgy attól függően, hogy a meghibásodás tárgya melyik kategóriába tartozik, úgy a fenti rögzített határidőkön belül jótállási kötelezettség említi a céget.

A rendelet értelmében **jótállási jegyet** kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

Habár azt mondtuk, jogszabály nem határoz meg határidőt a munkák elvégzésére, azt azonban rögzíti, hogy a vállalkozó a bejelentett jótállási igény alapján **tizenöt napon belül köteles a lakással kapcsolatosan bejelentett hibát megvizsgálni és fogyasztót az igényéről nyilatkozni.**



IV. Az EU felmérése a fogyasztói ismeretek terén

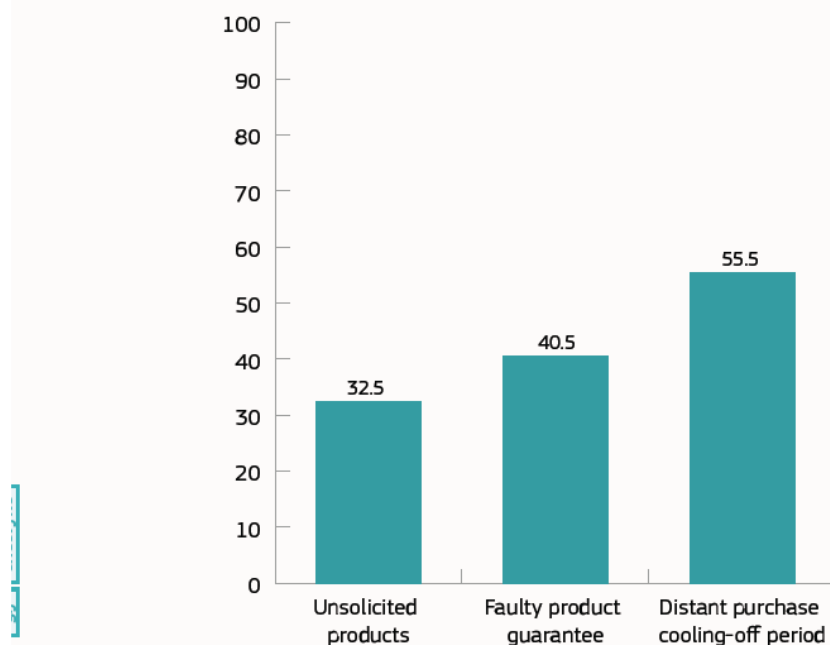
Korábbi hírleveleinkből már ismertek azok a cikkek, melyek az Európai Unióban lévő tagállamok fogyasztóvédelmi gyakorlatainak, valamint a fogyasztók viselkedésének, vállalkozásokkal kapcsolatos tapasztalatainak átfogó felméréséről készült. Jelen cikkünkben a felmérés fogyasztói ismeretekkel kapcsolatos elemzésére térünk ki.



A felmérés szerint a fogyasztóvédelmi jog ismerete, a bizalom, valamint a piaci feltételek elengedhetetlenek a piac hatékony fejlődéséhez, és a hatékony fogyasztóvédelemhez is. A szabályok ismerete nélkül, valamint a bizalom nélkül, hogy ezen szabályok kikényszeríthetőek, elnehezül a fogyasztói jogérvényesítés.

A bizalom és fogyasztói jogok ismeretébe beletartozik az a kérdés is, hogy mely vásárló és kereskedő van tudatában a fogyasztói jogoknak, és a piacon nyújtott termékek biztonsági és környezetvédelmi előírásainak, valamint a fogyasztók esetében az is fontos, hogy tisztában legyenek azzal, meddig terjed a vállalkozói felelősségvállalás, mind a fogyasztók jogainak érvényesítésében, mind a jogorvoslati eljárásokban.

Figure 3: Consumers' knowledge of relevant legislation, EU-28, 2014 (% of consumers who gave a correct answer)



Source: Flash Eurobarometer 397, base: all respondents (n=26 590).

A felmérés adatai azt mutatják továbbá, hogy a kereskedők és fogyasztók egy jelentős része nincsen tisztában az Európai Unió joganyag kulcsfontosságú rendelkezéseivel. 2014 tavaszán a Bizottság meghirdette ezért a Fogyasztói Jogok Tudatosságának Kampányát. A Kampány informálta a fogyasztókat és kereskedőket néhány kulcsfontosságú, EU szerte érvényes fogyasztói jogról és rámutatott pár releváns forrására. Ezen felül 2013-ban egy interaktív közösséget hoztak létre iskolai tanárok részére Fogyasztói Tanterem néven, mely célul tűzte, hogy a fogyasztói oktatást fejlessze a középfokú intézményekben.

Még mindig alacsonyak azonban az alapismeretek a fogyasztók körében. Még mindig csak 9%-a megkérdezetteknek tudott bármilyen szabályokat a kéretlen termékekkel, a hibás termékek garanciájával, illetve a távértékesítésekkel kapcsolatosan.

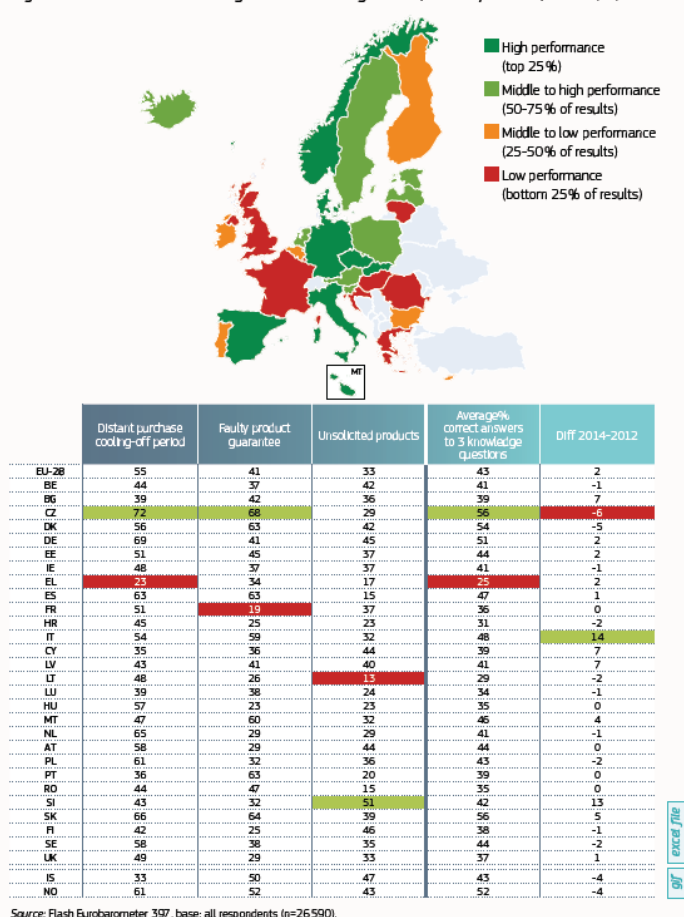
A fogyasztóknak kellene tudni, hogy a meg nem rendelt termékekért fizetniük nem kell. Még mindig csak a megkérdezettek 33%-a volt ezzel tisztában, ami a 2012-es adatokhoz képest viszont 2% -os növekedés.

A termékszavatossággal kapcsolatosan már magasabb arány mutatkozik. A megkérdezettek 41% -a tudta, hogy hiba esetén a termék ingyenes kijavítása vagy kicserélése illeti meg a fogyasztókat, amennyiben a termék hibáját nem a fogyasztó okozta. A megkérdezettek negyede azonban hibása válaszolt, mert még mindig azt hiszik, ezen jog csak bizonyos termékek esetén illeti meg a fogyasztókat.

A távértékesítéssel kapcsolatosan volt a legtöbb, helyes ismerete a fogyasztóknak. Majdnem a válaszolók fele, pontosabban 56%-a válaszolt helyesen azzal kapcsolatosan, hogy internetes

vásárlásnál a termék visszaküldésére van joguk a termék kiszállítását követő 14 napon belül, ebben az esetben a termék vételárát vissza kell kapniuk.

Figure 4: Consumers' knowledge of relevant legislation, country results, 2014 (%)⁽¹⁷⁾

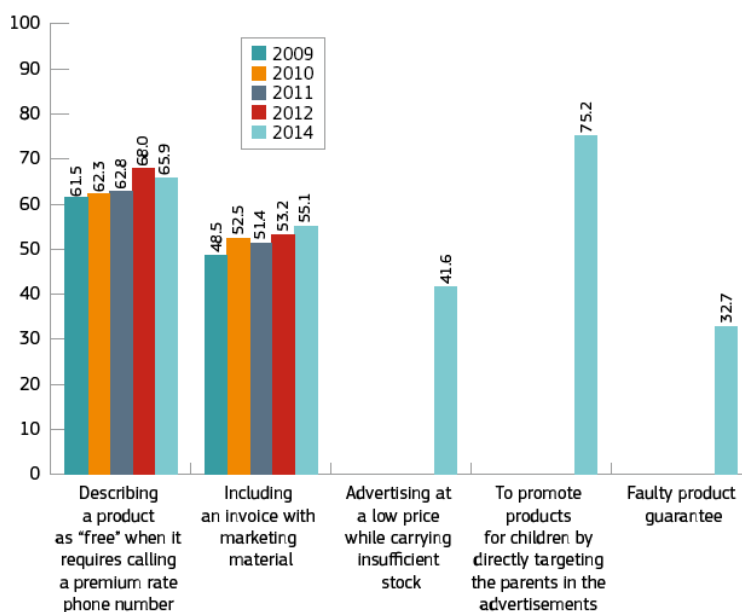


Érdekes továbbá megnézni a vállalkozások fogyasztóvédelmi alapismeretekre vonatkozó adatait. A kereskedők százalékos arányban a helyes válaszokat tekintve rosszabbul teljesítettek, mint a fogyasztók. A cégeknek csak egyharmada (33%) volt tisztában azzal, hogy a fogyasztókat megilleti a termék ingyenes kicserélésének vagy kijavításának joga, ha az önhibájukon kívül hibásodott meg. Majdnem 18% adta azt a választ, hogy nem illeti meg ez a jog a fogyasztókat, miközben 42% mondta azt, hogy a terméktől függ, hogy élhet-e a fogyasztó ezen jogával.

Ugyanakkor a kereskedők egy jelentős része úgy tűnik, tisztában van a tisztességtelen reklámozási gyakorlattal. A többség ugyanis ki tudja szűrni megfelelően négy reklámból három esetén, melyik tiltott, vagy melyik engedélyezett. Négy gyakorlat került tesztelésre. A kereskedők 75%-a tudta, hogy szabályos a gyermekek részére készült termékeket közvetlenül a szülők számára reklámozni. Kétharmada (66%) a kereskedőknek tudja továbbá, hogy tilos úgy egy terméket ingyenesnek nevezni, hogy kizárólag emelt díjas híváson keresztül rendelhető.

az meg. Alig több mint az 50%-a (55%) tudja helyesen azt, hogy a reklámújságok, reklám anyagok nem tartalmazhatnak számlát, csekket vagy hasonló dokumentumot ami arra utal, hogy már meg is rendelték a terméket. Kizárólag 4 tudta 10 megkérdezettből (42%), hogy tilos olyan vásárlási akciót meghirdetni, amelynek kapcsán nem áll rendelkezésre elegendő készlet az adott árucikkből.

Figure 5: Retailers' knowledge of consumer legislation, EU-28, 2009-2014 (% of retailers who gave a correct answer)



Source: Flash Eurobarometer 396, base: all respondents (n=10 457) – data for 2009-2012 refer to EU-27.

V. Mit kell tudni a jótállási jegyről?

Mint már korábban írtuk, a jogszabály meghatározza a vállalkozások számára kötelező jótállási időtartamot. Azt is rögzíti, hogy a jótállási jegyre (hétköznapi említéskor: garanciajegyre) milyen kitételek alkalmazandóak.

A vállalkozás köteles a termékkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. A jótállási jegynek a jótállási határidő végéig biztosítania kell a jótállási jegy tartalmának **jól olvashatóságát**. A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

Fel kell rajta tüntetni a vállalkozás nevét, címét, a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint - ha van - gyártási számát, a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással, a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját, a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békkeltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A **lakások** esetén a jótállási jegynek tartalmaznia kell a jótállás körébe tartozó lakás, a lakást kiszolgáló helyiségek és épületrészek, valamint épületszerkezetek és berendezések meghatározását, a jogosultat a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét és feltételeit, a vállalkozó és az általa a javításra kijelölt szervezet nevét és címét, a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontját.

JÓTÁLLÁSI JEGY

Vállalkozás [1] neve és címe:

Termék megnevezése:

Termék típusa:

Termék gyártási száma (amennyiben van):

Gyártó neve és címe (amennyiben nem azonos a vállalkozással):

Vásárlás időpontja:

A termék fogyasztó részére való átadásának vagy (amennyiben azt a vállalkozás, illetve annak megbízottja végzi) az üzembe helyezés időpontja: (*a megfelelő aláhúzendő)

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételkor:

Hiba oka:

Kijavítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:

A **javító karbantartó szolgáltatások** esetén a jótállási jegynek a vállalkozás nevén és címén kívül tartalmaznia kell; az elvégzett szolgáltatás megnevezését, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat; a szolgáltatás díját; a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; továbbá a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, azonban a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

Amennyiben a vállalkozás a jótállási jegyet **nem adta át a fogyasztónak**, úgy a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot

- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó **bemutatja**. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett **javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti**, ez azonban **nem jelenti azt, hogy csak a javítószolgálatnál érvényesítheti csak közvetlenül**. Előfordul az, hogy a vállalkozás elhárítja a fogyasztó igényét arra hivatkozással, hogy a fogyasztó forduljon közvetlenül a jótállási jegyen meghatározott céghez. Erre azonban nincsen joga. A forgalmazó vállalkozásnak át kell vennie, és magának kell gondoskodnia a szükséges lépésekről, viselni a terheket.

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan **fel kell tüntetnie a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását, a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.**



Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

Amennyiben a **termék rögzített bekötésű, vagy 10 kg-nál súlyosabb, illetve tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható, úgy a terméket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani**. Ha a kijavítás helyben nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak kell gondoskodnia.

Végül arra is figyelni kell, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt **a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, és köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.**

Budapesti Békéltető Testület

2016. január 27.