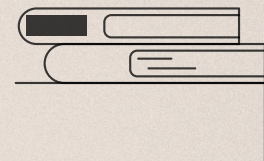


FOGYASZTÓVÉDELMI KISOKOS

Ismerje meg fogyasztói jogait
és a panasztétel menetét!



**Budapesti
Békéltető
Testület**



Funded by the European Union
Project: 101146134 — FAIRCOMADR — SMP-CONS-2023-ADR

AMIKOR PROBLÉMÁNK AKAD

Nap mint nap az úgynevezett fogyasztói szerződések világában élünk: termékeket vásárolunk, szolgáltatásokra fizetünk elő, közüzemi számlákat kapunk.

Amikor problémánk akad például egy hibás cipővel, egy folyton elromló mosógéppel vagy egy befizetendő számlával, fontos, hogy tudatos fogyasztóként tisztában legyünk azazal, mi illet meg minket, milyen jogaink vannak, miként tehetünk panaszt.

VEGYÜK MOST SORRA EZEKET!

2



Fontos, hogy fogyasztói jogainkat kizárólag kereskedőkkel, cégekkel, szolgáltatókkal szemben érvényesíthetjük. Ha magánszemélytől vásárolunk, akkor nem illetnek meg ezek a jogok.



ELSŐKÉNT JÁRJUK KÖRBE A SZAVATOSSÁG FOGALMÁT!

A szavatosság **NEM KEVERENDŐ ÖSSZE** a jótállással (garanciával). A szavatosság nem tartóssági vagy hordási idő, hanem jog arra, hogy a termék meghibásodása esetén egy adott időtartamon belül (alapvetően két éven belül) lehetőségünk legyen reklamálni, azaz előterjeszteni az ún. szavatossági igényünket. A szavatosság lényege tehát az, hogy az eladó „szavatolja”, hogy olyan terméket értékesített, amelynek nem volt az eladáskor (rejtett) hibája, tehát nem rendelkezett olyan hibával, amely már a teljesítéskor is fennállt.

Ha egy termékkel az első évben probléma adódik, az eladó vállalkozásnak kell szakvéleménnyel bizonyítania, hogy a hiba nem gyári eredetű, tehát a vállalkozás köteles azt bizonyítani, hogy a termék nem rendelkezik rejtett hibával. Ennek megfelelően, ha szakértői véleményre van szükség a vita elbírálásához, akkor annak költségeit az első tizenkét hónap során az eladónak, az azt követő egy évben pedig a vevőnek kell fizetnie.



3

Ha az eladott termék nem felel meg a minőségi követelményeknek, ún. **HIBÁS TELJESÍTÉS**ről beszélünk. A vásárló ilyen esetekben négyféle kellékszavatossági igényvel élhet az eladóval szemben.

Hiba esetén első körben **KIJAVÍTÁST VAGY KICSERÉLÉST** kérhetünk, melyek közül főszabály szerint, **néhány kivételtől*** eltekintve a fogyasztó választ. Javítás vagy kicserélés esetén a szavatossági idő megváltozik: egyes esetekben meghosszabbodik, más esetekben pedig újrakezdődik a termék egészére vagy annak egy részére.

- A szavatossági idő meghosszabbodik a javítás idejével, hiszen amíg a szervizben van a termék, nem tudjuk azt használni;

- ha a termék egy alkatrészét kell csak kicserélni vagy kijavítani, akkor csak az új alkatrészre vonatkozóan kezdődik újra a szavatossági idő;

- ha pedig egy újra cserélik ki a hibás terméket, akkor a termék egészére nézve indul újra a szavatossági idő.



*Például amikor a fogyasztó által választott megoldás lehetetlen: ha a vállalkozás már nem forgalmazza a szóban forgó terméket, akkor nem tudja kicserélni ugyanarra, vagy ha a javításhoz nincs megfelelő alkatrész, illetve ha a fogyasztó választása szerinti eljárás aránytalan többletköltséget jelentene a vállalkozásnak.

Ha **jelentős hiba*** esetén se javításra, se cserére nincs lehetőség, vagyis ha az eladó a javítást, illetve a cserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni, akkor választhatunk, hogy megtartjuk a terméket, és **ÁRLESZÁLLÍTÁST KÉRÜNK** (visszkapjuk a vételár egy részét), vagy visszaadjuk a hibás terméket, és **ELÁLLUNK A SZERZŐDÉSTŐL** (visszakérjük a vételárat).

Figyelem! Az üzletekben gyakori, hogy a hibás termék vételárát nem adják vissza, hanem csak levásárlási lehetőséget biztosítanak, holott ez nem szabályos! Ilyen esetekben (ha a javítás vagy a cseré nem lehetséges) jogunk van a vételár visszatérítésére.

*Jelentős hiba az, amely a fogyasztót a termék használatában akadályozza: pl. a hajszárító nem működik, nem kapcsol be. Jelentéktelen hibáról akkor beszélünk, ha működik, csak van rajta egy karcolás. Előbbi esetében, ha a vállalkozás nem tudja kijavítani/cserélni a terméket, akkor a fogyasztó visszakérheti a vételárat. Karcolás esetén nem kérheti vissza a vételárat, csak javítást vagy cserét. Jelentős hibának minősül például az is, ha egy termék színe más, mint amit rendeltünk.



MIT JELENT A JÓTÁLLÁS FOGALMA?

A kötelező jótállás **KÖZISMERT NEVÉN A „GARANCIA”**. A köznapian műszaki cikkeknek nevezett nagyobb értékű, hosszabb élettartamra-használatra tervezett, gyakran áruhitellel terhelt termékek általában az ún. tartós fogyasztási cikkek közé tartoznak. Ezekre a – fogyasztóknak jelentősebb kiadást jelentő – termékekre az eladási ártól függően **KÉT VAGY HÁROM ÉV** kötelező jótállás érvényesíthető.

Az eladónak a jogszabályban meghatározott termékek esetében (pl. mosógép, hűtőszekrény, mikrohullámú sütő, fűnyíró, nyílászáró, kaputelefon stb.) 10 000 Ft és 250 000 Ft között 2 év, 250 000 Ft felett 3 év jótállást kell vállalnia.

A jótállás a hibás teljesítésért való felelősség emelt szintű formája. Itt is ugyanazok a jogok illetnek meg minket, mint általában a szavatosságnál (kijavítás, kicserélés, árleszállítás és elállás).



A kereskedő dönthet úgy, hogy a kötelező jótállás mellett **ÖNKÉNTES JÓTÁLLÁST** (ún. szerződéses jótállást) is vállal. A jótállás önkéntes vállalása esetén az eladónak lehetősége van a jótállási idő mértékét meghosszabbítani (tehát például a vételára miatt hároméves kötelező jótállás alatt álló mosógépünkre az eladó önként vállalhat akár tízéves szerződéses jótállást is).

A jótállási igényt a **JÓTÁLLÁSI JEGGYEL** tudjuk érvényesíteni. Ha ezt nem kaptuk meg, ez akkor sem jelenti a jótállási jog elvesztését. Ilyen esetben a **SZÁMLA** vagy a **NYUGTA** bemutatásával tudjuk jogainkat érvényesíteni.



MI A JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG KÖZTI FŐ KÜLÖNBSÉG?

■ A szavatosság és a jótállás **nem** egymást helyettesítő fogyasztóvédelmi szabályok, ha valamire vonatkozik a jótállás, attól még vonatkozik rá a szavatosság is.

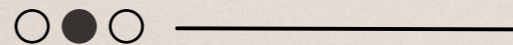
■ A jótállás és a szavatosság ideje egymástól **eltérhet**. A kötelező jótállás esetében a jótállási idő teljes tartama alatt (2 év, illetve 3 év), míg a 2 éves szavatosság esetében az első évben a vállalkozás köteles azt bizonyítani, hogy a termék rejtett hibával nem rendelkezik (rejtett hibáknak olyan hibákat lehet tekinteni, amelyek már a teljesítéskor is megvoltak, azonban nem voltak felismerhetőek).



■ Az eladónak a **jogszályban meghatározott** termékek esetében 10 000 Ft és 250 000 Ft között 2 év, 250 000 Ft felett 3 év kötelező jótállást kell vállalnia (pl. hűtő, mosógép, redőny stb.), a szavatosság pedig bármely termékre (pl. cipő, ruha stb.) vonatkozik alsó értékhatár nélkül.

■ A jótállás szabályai **csak az új termékekre vonatkoznak**, a használtakra nem, ezzel ellentétben a vállalkozásnak minimum egy év szavatosságot kell a használt termékek esetében is biztosítaniuk a fogyasztók részére.

■ A jótállás **erősebb jog**, mint a szavatosság, utóbbi viszont szélesebb körre vonatkozik.



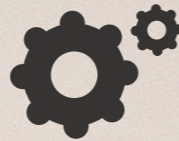
Az **eladó felelősségét** nem minden hiba alapozza meg. A Polgári törvénykönyv szerint nem teljesít hibásan a vállalkozás, ha

a vevő a hibát a szerződéskötéskor ismerte vagy ismernie kellett. Ha annak ellenére vettük meg a terméket, hogy tudtuk a hibájáról, vagy arról tudnunk kellett (például karcos, emiatt kapunk engedményt), akkor e hiba vonatkozásában az eladónak nincs sem szavatossági, sem jótállási felelőssége. A termék más, megvásárlásakor nem ismert hibája miatt már **érvényesíthetők a jótállási, illetve a szavatossági jogok**.



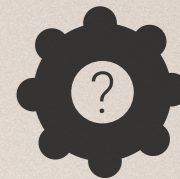
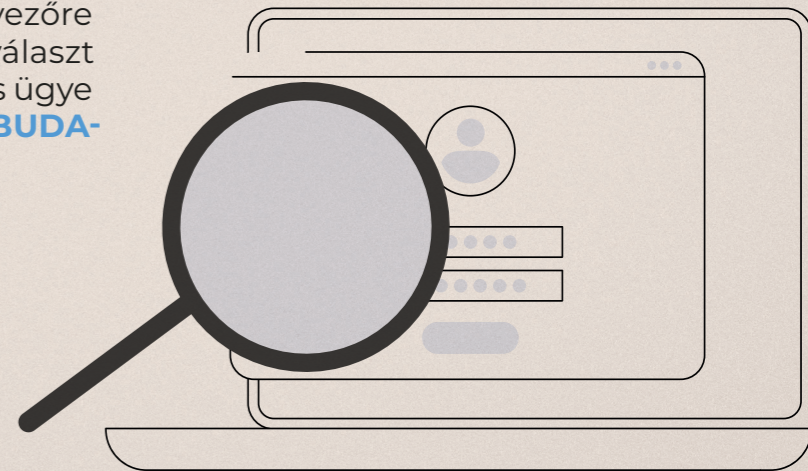
MI AZ A HÁROM MUNKANAPOS CSEREGARANCIA?

A jogszabályok előírják azt is, hogy ha a megvásárolt termékről lényegében azonnal kiderül, hogy hibás, akkor a három munkanapos cseregarancia szerint a kereskedő három munkanapon belül köteles azt kicserélni. Fontos, hogy ez a szabály **KIZÁRÓLAG A HIBÁS TERMÉKEKRE VONATKOZIK**. Ha a termék rendeltetészerűen működik, és például azért szeretnénk visszavinni a boltba, mert nem tetszik, vagy egyéb okból meggondoltuk magunkat, akkor a kereskedő nem köteles sem visszavenni, sem kicserélni.



HOVA FORDULHATOK A PANASZOMMAL?

Amennyiben problémája merül fel egy megvásárolt termék vagy egy igénybe vett szolgáltatás kapcsán, **PANASZÁT AZONNAL JELEZZE** az eladónak/szolgáltatónak, lehetőség szerint írásban. A válaszadásra a vállalkozásnak 30 nap áll rendelkezésére. Ha nem sikerül a vállalkozással közös nevezőre jutnia, esetleg panaszára elutasító választ kap, vagy az válasz nélkül marad, vitás ügye rendezése céljából **KERESSE FEL A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETET!**



KÖZÜZEMI SZÁMLÁKKAL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓJA VAN?

Ún. lakossági fogyasztóként gyakran találunk számlaproblémákkal. Vegyünk például egy reklamációt a villamosenergia-számlával kapcsolatban. Ilyenkor a szolgáltató felé kell jeleznünk, hogy kérjük panaszunk kivizsgálását.

A **KÖZÜZEMI PANASZT** az ügyfélszolgálaton jelenthetjük be, erről jegyzőkönyv vagy hangfelvétel készül. (A hangfelvétel egyedi azonosítószámmal kerül megjelölésre, öt évig megőrzik, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésére bocsátják.)

A szolgáltató jobb esetben a problémát megpróbálja orvosolni. A jogszabály szerint a szolgáltatótól 15 napon belül érdemben és írásban választ kell kapnunk.

Amennyiben a panaszt bejelentettük a szolgáltatónál, és a kapott válasszal nem vagyunk elégedettek, lehetőség van arra, hogy a vitás ügy rendezése céljából felkeressük az ingyenes és szakszerű eljárást lefolytató illetékes békéltető testületet.



HA PANASZA VAN, NINCS EGYEDÜL: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SEGÍTENEK!

Amennyiben a vállalkozással (eladó, szolgáltató) nem tudunk megegyezni, fogyasztóként panaszunkkal a békéltető testületekhez fordulhatunk. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a **FOGYASZTÓI JOGVITA BÍRÓSÁGI ELJÁRÁSON KÍVÜLI RENDEZÉSE**. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje az egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok ingyenes, egyszerű, gyors, hatékony érvényesítése érdekében.

Forduljunk bátran a békéltető testületekhez, ha egy vállalkozással egy termék vásárlása vagy szolgáltatás igénybevétele kapcsán vitás ügyünk van.



HOGYAN LEHET BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁST INDÍTANI?

A Budapesti Békéltető Testületnél (csakúgy, mint valamennyi békéltető testületnél) az eljárás megindítása **KÖNNYŰ ÉS EGYSZERŰ** – amennyiben kitöltjük a kérelem-formanyomtatványt, és csatoljuk a szükséges mellékleteket, a testület máris érdemben tud foglalkozni az ügyünkkel.

A fogyasztói kérelmek személyesen, postán, e-mail útján (bekelteto.testulet@bkik.hu), a www.bekeltet.bkik.hu weboldal „**Kérelem online benyújtása**” menüpontja alatt elérhető űrlap kitöltésével, valamint e-Papír felületen keresztül és Ügyfélkapu segítségével is benyújthatók.



Az eljárásra a **FOGYASZTÓ LAKÓHELYE VAGY TARTÓZKODÁSI HELYE** szerinti békéltető testület illetékes, így a Budapesti Békéltető Testülethez főszabály szerint a budapesti lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók fordulhatnak. Nincsen akadálya azonban annak sem, hogy nem budapesti lakos ügyében is a Budapesti Békéltető Testület folytassa le az eljárást, ha ezt **Ő MAGA KIFEJEZETTEN KÉRI.**

Az eljárás elindításának egyik előfeltétele, hogy először közvetlenül a vállalkozással kíséreljük meg rendezni a vitát, lehetőség szerint írásban. Ennek sikertelensége esetén fordulhatunk a békéltető testülethez.



A BÉKÉLTETÉSI ELJÁRÁS FOLYAMATA

A Budapesti Békéltető Testület ügymenetének eljárási folyamata – lépésről lépésre a fogyasztói kérelem beadásától az adott ügy lezárulásáig.



1. FOGYASZTÓI KÉRELEM BEADÁSA

Az alábbi módokon fordulhat a Budapesti Békéltető Testülethez kérelmével:

- **személyesen:**
1016 Budapest,
Krisztina krt. 99. I. em. 111.
- **postán:** 1253 Budapest, Pf. 10
- **e-mailben:**
bekelteto.testulet@bkik.hu
- **online:**
a www.bekeltet.bkik.hu weboldalon a „Kérelem online benyújtása” menüpont alatt
- **Ügyfélkapun, e-Papír felületen**

A kérelem benyújtásához szükséges dokumentumok:

- **számla**
- **írásos dokumentum,**
amely igazolja, hogy a fogyasztó megpróbálta rendezni a vitát a vállalkozással
- **kitöltött kérelem-formanyomtatvány**
letölthető a www.bekeltet.bkik.hu weboldalról („Dokumentumok” menüpont)
online beadás esetén ez nem szükséges

2. FELDOLGOZÁS

30
NAP



3. HIÁNYTALAN KÉRELEM

A fogyasztó minden szükséges dokumentumot csatolt a kérelméhez, így a kérelme hiánytalan.



4. HIÁNYOS KÉRELEM

A fogyasztó hiányosan nyújtotta be a kérelmét, ezért a Budapesti Békéltető Testület értesíti a fogyasztót, hogy mely dokumentumok megküldése szükséges ahhoz, hogy kérelme teljessé váljon.



5. HIÁNYPÓTLÁS

A hiányzó dokumentumok megküldésére 15 nap áll a fogyasztó rendelkezésére.

15
NAP



6. TELJESSÉ VÁLT KÉRELEM

Minden szükséges dokumentum rendelkezésre áll, amely a kérelem beadásához szükséges.



7. MEGHALLGATÁS IDŐPONTJÁNAK KITÜZÉSE

A Budapesti Békéltető Testület 60 napon belül kitűzi a fogyasztói jogvita rendezését szolgáló meghallgatási időpontot – erről tájékoztatja a fogyasztót és az érintett vállalkozást is.

60
NAP



8. MEGHALLGATÁS

A fogyasztó, a vállalkozás és a békéltető részvételével lezajlik a meghallgatás – ez történhet személyesen vagy Teams-videókonferencián.

A meghallgatás időtartama:

60
PERC



9. DÖNTÉS

Az eljáró tanács (békéltető) az alábbi döntéseket hozhatja a meghallgatások során:

1. egyezség
2. kötelezés
3. ajánlás
4. elutasítás
5. megszüntetés



10. HATÁROZAT MEGKÜLDÉSE

A Budapesti Békéltető Testület 30 napon belül megküldi a döntésről szóló határozatot a felek részére.

30
NAP



11. VISSZAJELZÉS

A fogyasztó és a vállalkozás 15 napon belül visszajelez a Budapesti Békéltető Testületnek a határozatban foglaltakkal kapcsolatban.

15
NAP





ELÉRHETŐSÉGEK

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
1253 Budapest, Pf. 10
+36 (1) 488-2131
bekelteto.testulet@bkik.hu

www.bekeltet.bkik.hu



Funded by the European Union
Project 101146134 — FAIRCOMADR — SMP-CONS-2023-ADR