

Jótállás:

Tisztelt Vásárlóink!

Az alábbiakban ismertetjük a 2014. március 15. napján hatálybalépett új Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: új Ptk.) és az egyéb jogszabályok jótállást, illetve szavatosságot érintő legfontosabb változásait.

1. Jogszabályi háttér, új szabályozás alkalmazásának időbeli kérdése

Az új Ptk. mellett több ponton módosult az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet), mely – a Mellékletre vonatkozó változások kivételével – 2014. év április hónap 9. napjától lépett hatályba.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet helyébe 2014. év május 14. napjával 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) lépett.

Az új Ptk. szabályait kizárólag a 2014. március 15-én, a Korm.rendelet módosított rendelkezéseit (a Melléklet kivételével) a 2014. április 9-én, az NGM rendelet előírásait 2014. év május 14-én, illetve azt követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

A Korm. rendelet Melléklet módosítását a 2014. szeptember 15-én, illetve azt követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

2. Változás az alapfogalmakban

Fogyasztó és vállalkozás

Az új Ptk. a fogyasztó fogalmát leszűkítette kizárólag olyan természetes személyekre, akik szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül járnak el. Fontos változás, hogy bevezetésre kerül az vállalkozás fogalma is, melyet a törvény a fogyasztó „ellentétéként” definiál: vállalkozásnak tehát a szakmája, önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége körében eljáró személy minősül.

3. Változások a (kellék)szavatosság körében

3.1 Szavatossági igények

Az új Ptk. által bevezetett szabály alapján a második lépcsőben szereplő igényekre való áttérésre akkor is van joga a fogyasztónak, ha a kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A fogyasztónak a vállalkozás által kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdekmúlásátbizonyítani kell. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint tehát az új Ptk. 6:159. §(2) bekezdése alapján

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatáshibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegéssúlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;

vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibája kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, ekötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. 6:159. §(4) bekezdése szerint a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. Mivel az új Ptk. semmilyen, a kellékszavatosságra vonatkozó szabálytól nem engedi a fogyasztó hátrányára való eltérést, ezért továbbra is elmondható, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés is, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

3.2 Szavatossággal kapcsolatos határidők

A határidők kapcsán az új Ptk. legfontosabb rendelkezése, hogy megszüntette a jogvesztő határidőket, így a kellékszavatossági igények érvényesítésére kizárólag elévülési jellegű határidők vonatkoznak, melyek az elévülésnyugvásának szabályai szerint meghosszabbodnak, illetve megszűnnek az újra kezdődnek. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy megszűnt a szavatossági jogok érvényesítésének (az régi Ptk. 308/A §(1) és (2) bekezdésében szabályozott) azonnali jellege, miszerint a fogyasztói szerződésben a teljesítést követő 3 éven túl (vagy az ennél hosszabb, jogszabályban meghatározott kötelező alkalmassági időn túl) már nem érvényesíthető a szavatossági jog. A fogyasztó – a korábbi szabályozáshoz

haszonlóan - a teljesítésidőpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. (új Ptk. 6:163. § (2) bekezdés) Az új Ptk. szabályozására figyelemmel nem csak az egész dologra vagy jelentősebb részére kezdődik újból a kellékszavatossági igény elévülése, hanem a dolognak akicseréléssel vagy a kijavítással érintett (bármilyen) részeire is.

3.3 Bizonyítási teher és költségviselés

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a jogszabályváltozások után is a kötelezettet (vállalkozást) terhelik.

Új szabály azonban, hogy az megoszlik a felek között, **ha a dolog meghibásodásában közrehatott a fogyasztó karbantartási kötelezettségének elmulasztása**. Akkor minősül mulasztásnak a karbantartás hiánya a fogyasztó részéről, ha a dolog **karbantartására vonatkozó** ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett (például olyan használati-kezelési útmutatót kapott, mely a karbantartási előírásokat is tartalmazza). Ekkor a **felmerült költségek** a jogosult közrehatása **arányában köteles viselni**.

Változatlanul él azon szabály, **miszerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba mára teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen**

.Az első hat hónapban tehát a vállalkozás oldalán van a bizonyítási teher, neki kell bizonyítania, hogy a fogyasztónak eladott dolog a teljesítés időpontjában megfelelt az szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőség követelményeknek. Hat hónapon túl azonban már a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt.

4. Változások a jótállásban

4.1 Általában a jótállás változásai

Az új Ptk. konkrétan meghatározza, hogy ajótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállalóval szemben. A jótállás elsősorban a forgalmazott termékhez kötődik, ezáltal a szerződéstől függetlenedő, azon átívelő jogviszonyt hoz létre a hibás termék mindenkor tulajdonosa és ajótállás kötelezettje között. A hibás termék mindenkor tulajdonosa jótállási igényével fordulhat a forgalmazóhoz vagy kijavítás iránti igénnyel a jótállási nyilatkozatban (ajótállási jegyen) esetlegesen megjelölt szervizhez. Az új Ptk. sem állapít meg jótállási időt, azonban meghatározza a jótállási idő természetét, amikor a 6:173. § (1) bekezdésében kimondja, hogy „Ajótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, ajótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.” Ezért a jótállási idő nem nyugszik akkor sem, ha a hiba a jótállási idő alatt nem vált felismerhetővé, és nem kerülhet sor a jótállási határidő félbeszakítására sem. A jogvesztő határidő kezdete a fogyasztó által a jótállási kötelezettség teljesítésére a felhívásban szabott megfelelő határidő letelte, akkor is, ha ez utóbbi már ajótállási idő utáni időpontra esik. Azon termékek esetén, ahol a jótállási szabályok nem alkalmazandók, az új Ptk. kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezései, azaz a 6:159. - 6:167. §-ai az irányadók.

4.2 Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás változásai

2014. szeptember 15-étől a Melléklet módosításának hatálybalépésétől minden az ott felsorolt termékcsoportba tartozó, önmagában vásárolt alkotórészre és tartozékra kiterjed a kötelező jótállás, amennyiben eladási árak meghaladják a 10 000 forintot.

5. Termékfelelősség

Az új Ptk. rendelkezései között szerepel a **hibás teljesítés új jogkövetkezménye: a termék szavatosság, azaz a gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a fogyasztóval szemben**. Ezen új szabályozás lényege, hogy a termék gyártója közvetlen szavatossági helytállással tartozik a termék hibája miatt a fogyasztónak.

Ezzel az új rendelkezéssel a jogalkotó választási lehetőséget ad a fogyasztónak, hogy vagy a szerződéses partnerével (az eladóval) szemben érvényesíti a kellékszavatossági igényét vagy a gyártóval szemben érvényesíti a termék szavatossági igényét.

Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója is. Az új Ptk. a szolgáltatás minőségével kapcsolatos rendelkezéseknél (6:123. §) tartalmaz arra való utalást, hogy a termék előállítója alatt az importálót is érteni kell, ezért megítélésünk szerint importált termék esetén az importálót is gyártónak tekinthetjük, akit a termék szavatossági követelmények terhelnek.

Termékszavatosság esetén a termék **akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor** (amikor konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) **hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Atermékszavatosság csak ingó dolgokra terjed ki.**

A gyártótól a fogyasztó elsősorban kijavítást kérhet. Ha a kijavításmegfelelő határidőn belül vagy a fogyasztó érdekeinek sérelmenélkül nem lehetséges, akkor cserét kérhet. Azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen a gyártó és a fogyasztó között nem jött létre szerződéses jogviszony, hiányzik a szerződés.

Jelentőskülönbség a kellékszavatossághoz képest, **hogy mindvégig a fogyasztónak kell bizonyítania azt – vita esetén –, hogy a termék hibás.** Amennyiben azonban ez bebizonyosodik, akkor a gyártó csak az alábbi három kimentési okra hivatkozhat. Mentessül tehát a gyártó a termék szavatossági felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a lenti körülmények közül valamelyik fennáll:

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető;
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta

6. A jótállási jegyekkel kapcsolatos változások

Azeladónak a jótállási jegyet 2014. április 9-étől olyan formában kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. Ezen új fajta megfogalmazásból továbbra is levezethető, hogy a jótállási jegyet írásban vagy más maradandó eszközön kell átadni. A jótállási jegyre vonatkozóan egyéb formai követelmény továbbra sincs. Ennek alapján elfogadható az a jótállási jegy is, amelyet a fogyasztó számára CD-n, illetve DVD-n adtak át. A jótállás keretébe tartozó javítás esetén az eladó, illetve a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat a jótállási jegyen köteles rögzíteni:

- a kijavítási igény bejelentésének és a kijavításra átvételnek az időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
- a hiba okát és a kijavítás módját,
- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását

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

7. A minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvvel vonatkozó változások

2014. év május 14-én, illetve azt követően megkötött szerződések esetén – figyelemmel az NGM rendelet 4.§ (6) bekezdésére – a vállalkozás köteles a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvet annak felvételétől számított három évig megőrizni és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

Az NGM rendelet értelmében a 2014. május 14-étől megkötött szerződések esetén a szavatossági igényérvényesítéskor a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, amennyiben a fogyasztó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – bemutatja. Vagyis, ha a vállalkozás vitatja a szerződéskötés tényét, úgy **a szerződést mindenesetben köteles létrejötnak tekinteni, ha a vevő vagy az számlával, vagy a nyugtával rendelkezik.** Az NGM rendelet tehát számlát és nyugtát olyan okiratként tekint, amely a jogszabály erejénél fogva bizonyítja a szerződés létrejöttét. Mindez azonban nem jelenti, hogy a fogyasztó más módon ne bizonyíthatná a szerződés létrejöttét, például jótállási jegy bemutatásával.

Ha a vállalkozás azért nem intézi a fogyasztó panaszát, mert az a felsorolt okiratok egyikével sem rendelkezik, akkor a kereskedő az NGM rendelet értelmében köteles felhívni a fogyasztó figyelmét az Fgytv. szerinti panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének Fgytv. szerinti módjára.

Az NGM rendelet 4. §-a szerint a jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá az

g) az (5) bekezdés szerinti esetkivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteniként jog elutasításának indokát

Az(5) bekezdés értelmében ha a vállalkozás fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasításindokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

A jegyzőkönyvet haladéktalanul és igazolható módon kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

A kijavításra a terméket elismervény ellenében kellátvenni. **Szintén elismervény ellenében kell átvennie azingó dolgot, amennyiben a vállalkozás a jegyzőkönyvben nem tudnyilatkozni a szavatossági vagy jótállási igényteljesíthetőségéről, és az igény teljesíthetőségénekvizsgálata érdekében vette át a terméket.**

Az elismervényen fel kell tüntetni:

- a) a fogyasztó nevét, címét
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat
- c) a dolog átvételének időpontja
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó adolgot átvehet

Ezen adatokat a vállalkozás a jegyzőkönyvben isfeltüntetheti az NGM rendelet értelmében, tehát nemkötelező külön elismervényt adni, ha a vállalkozás ezenkötelezettségének a jegyzőkönyvben eleget tett.

Hangsúlyozni kell, hogy a jegyzőkönyv-felvételikötelezettség kizárólag az eladót terheli, a javítószolgáltatathére ilyen kötelezettséget az NGM rendelet sem állapítmeg. Fontos azonban tudni, hogy (a javításra átvetttermékről szóló) elismervényt a javítószolgáltatnak iski kell állítania, illetve – amennyiben jótálláskötelestermékről van szó – a jótállási jegyre a javítószolgáltatnakis rá kell vezetnie azokat az adatokat, amelyeket a Korm. rendeletjavítás vagy kicserélés elvégzése esetére meghatároz.

Az NGM rendelet 4. § (2) bekezdése szerint,amennyiben **a kifogás rendezésének módja a fogyasztóigényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kelladni**

Ügyfélszolgálat

Amennyiben önnek kérdése észrevétele van kérjük hogy az alábbi elérhetőségeken jelezze felénk!

Ügyfélszolgálatunk **Hétőtől -Csütörtökig: 8:00-15:00**-ig valamint **Péntek: 8:00-14:00**-ig tart nyitva!

Telefonon:

E-mailben:

Személyesen: