

Jó tudni a szavatosságról és jótállásról!

- **Mi a szavatosság és a jótállás?**

A szavatosság és a jótállás a kötelezett (eladó) helytállását jelenti arra nézve, hogy a termék vagy az adott szolgáltatás megfelel a törvényi, illetőleg a szerződéses követelményeknek.

A jótállás – hétköznapi nevén garancia – a hibátlan teljesítésért vállalt fokozott helytállás. Azoknak a tartós fogyasztási cikkeknek a körét, amelyekre jótállási kötelezettség terjed ki a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet tartalmazza. Nem kizárt azonban, hogy a kereskedők önként vállaljanak jótállási kötelezettséget. Amennyiben nincs a termékre jótállás (mint például a textiltermékekre, cipőkre stb.) vagy az már eltelt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

- **Mi a helyzet akkor, ha nem minőségi kifogásunk, hanem például az ajándékba kapott kardigánnak nem jó a mérete vagy már van DVD lejátszónk? Köteles-e kicserélni vagy visszavenni az árut a kereskedő?**

Nem. A kereskedő csak minőségi kifogás felmerülése esetén köteles az igényt kivizsgálni és elintézni. Sok esetben üzletpolitikai szempontból mégis gyakran kicserélik a terméket, vagy lehetőséget adnak a termék árának levásárlására. Erre azonban kérdezzünk rá a vásárlás előtt, és jó, ha rá is vezetjük például a blokkra.

- **Köteles-e a kereskedő kijavítani vagy cserélni a hibás terméket, ha nincsen számlánk / nyugtánk / blokkunk?**

Amennyiben nem tudjuk bemutatni az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot, akkor nem.

- **Köteles-e a kereskedő kijavítani vagy kicserélni a hibás terméket, ha nincsen jótállási jegyünk?**

Igen. A jótállási jegy hibás kiállításáért, vagy át nem adásáért a kereskedő felel. Ilyen esetekben a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a jótállási jegyet átadta a fogyasztónak.

- **Mi a teendő akkor, ha minőségi kifogás merül fel?**

Vissza kell vinni a terméket az üzletbe, ahol vásároltuk. A minőségi kifogás intézéséért a forgalmazó (azaz a kereskedő) a felelős, ezért ne fogadjuk el a kereskedő arra való hivatkozását, hogy nem ő gyártotta a terméket, ezért forduljunk a gyártóhoz vagy szervizhez. Természetesen, ha javíttatni szeretnénk a terméket, akkor fordulhatunk közvetlenül a szervizhez is (például mert közelebb van a fogyasztó lakóhelyéhez), oda is vissza lehet vinni a hibás terméket, de ne felejtsük el hogy ezt mi, fogyasztók döntjük el.

- **Mi a teendő akkor, ha a szerviz, ahova bevittük terméket nem tudja a hibát kijavítani? Köteles-e azt kicserélni?**

Nem. A szerviz kizárólag a hibás termék javításával foglalkozik. Ha nem tudja kijavítani a terméket, akkor a cserét, a vételár visszafizetését vagy árleszállítást a kereskedőtől követelhetjük.

- **Jogosan jár-e el a kereskedő, ha a szerviz által kiállított „csereszervizhez” köti az igényérvényesítést?**

A kereskedő a cserét, árleszállítást vagy a vételár visszafizetését nem teheti függővé a szerviz által kiállítandó „csereszerviztől”. Elég azt bizonyítanunk, hogy a szerviz nem tudta kijavítani a hibát.

- **Mennyi időn belül érvényesíthetjük szavatossági jogunkat?**

A szavatossági igények érvényesítésére főszabályként két év áll rendelkezésre, azonban jó, ha tudjuk, hogy csak az első 6 hónapban terheli a kereskedőt a bizonyítási kötelezettség, ha nem akarja elismerni az igényünket. Ezt követően pedig a bizonyítási kötelezettség átszáll a fogyasztóra.

- **Mennyi időn belül érvényesíthetjük jótállási jogunkat?**

A jótállás időtartama a jogszabály alapján a vásárlást követő egy év. Természetesen a kereskedők ennél hosszabb időt is vállalhatnak önként. Amennyiben letelik a jótállási idő, akkor szavatossági jogunkat tovább is érvényesíthetjük, azonban ekkor már – ahogy a szavatossági szabályok előírják – a fogyasztó kötelezettsége a bizonyítás.

- **Mennyi időn belül kell a minőségi kifogást bejelenteni?**

Lehetőleg a legrövidebb időn belül kell jeleznünk a kereskedőnek a hibát. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

- **Kell-e jegyzőkönyvet felvenni-e a kereskedőnek?**

Igen. A minőségi kifogásról jegyzőkönyvet kell felvenni, amely az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

- **Mi a teendő akkor, ha a kereskedő nem hajlandó jegyzőkönyvet felvenni a minőségi kifogásról?**

A panaszunkat és minőségi kifogásunkat a vásárlók könyvébe jegyezzük fel, melyből egy példányt a kereskedő köteles a fogyasztónak átadni. A jegyzőkönyvet küldjük el a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező a fogyasztóvédelmi felügyelőségnek, akik ellenőrzik a minőségi kifogásunk szabályszerű intézését.

- **Milyen követelésünk lehet elsődlegesen, ha elismerik a minőségi kifogásunkat?**

A fogyasztó – saját választása szerint – elsősorban kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek (a kereskedőnek) a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

- **Milyen követelésünk lehet, ha a kereskedő nem javítja, vagy cseréli a terméket?**

Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga a fogyasztónak, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének megfelelő időn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni, a fogyasztó - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet, vagy visszakövetelheti a vételárat. Tudnunk kell azonban, hogy jelentéktelen hiba miatt a vételár visszakövetelésének nincs helye.

- **Mennyi időn belül kell kicserélni vagy megjavítani a terméket?**

A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

- **Mit tehetünk, ha a kereskedő nem vállalja megfelelő határidőre a javítást?**

Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a fogyasztó a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, illetve kicserélést, árleszállítást vagy a vételár visszafizetését követelheti.

- **Kell-e elismervényt adni a javításra átvett termékről?**

Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

- **Köteles-e cserekészüléket adni a kereskedő a javítás idejére?**

Nem.

- **Szabályosan jár-e el a kereskedő, ha nem adja vissza a pénzt, hanem ragaszkodik ahhoz, hogy levásároljuk a vételárat az üzletben?**

A „levásároltatást” a magyar jogrendszer nem ismeri, a kereskedő jogtalanul köt ki ilyen feltételt a fogyasztónak, ezért azt nem köteles elfogadni.

- **Mi a teendő akkor, ha a kereskedő nem ismeri el a minőségi kifogásunkat?**

A jótállás teljes időtartama alatt, szavatosságnál pedig a teljesítést követő hat hónapon belül a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba oka az átadás után keletkezett. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a kereskedőnek kell kérnie szakvéleményt a kifogásolt termékre.

- **Hogyan tudja bizonyítani a fogyasztó, hogy megalapozott az igénye?**

A legeredményesebben szakvéleménnyel.

- **El kell-e fogadnia a fogyasztónak a szerviz vagy a gyártó által kiadott „szakvéleményt”?**

A termék szervizelője vagy gyártója által kiállított nyilatkozat nem minősül szakvéleménynek, azaz nem mentesíti a forgalmazót a szavatossági vagy jótállási kötelezettsége alól. Ilyen esetben a fogyasztó követelheti a kereskedőtől, hogy független akkreditált szakértőtől kérjen szakvéleményt.

- **Ki terhel a szakvélemény költsége?**

A szakvélemény költsége, a vizsgálatot kérőt terheli. Ha mi kértük, és a szakvélemény szerint megalapozott az igényünk, akkor kérhetjük a forgalmazótól a szakvélemény költségének megtérítését is.

- **Kötelező a szakvélemény a forgalmazóra és a fogyasztóra?**

Jó, ha tudjuk, hogy a szakvélemény nem kötelező, tehát előfordulhat, hogy annak ellenére, hogy a szakvélemény szerint jogos az igényünk, mégsem ismeri el a kereskedő.

- **Hová tudunk ilyen esetben fordulni?**

Ha a vitát nem sikerül a kereskedővel rendezni, a bírósági út előtt érdemes a fogyasztónak a békéltető testület segítségét igénybe venni. A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.

Jogsabály:

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet