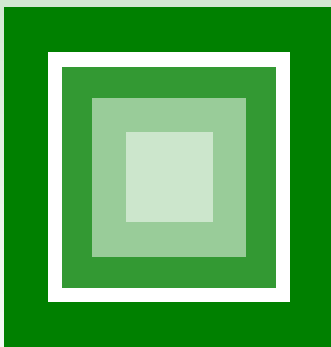


VÁLTOZÁSOK A JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG TÉMAKÖRÉT ÉRINTŐEN



2014 tavaszán több változás is történt a hibás teljesítést érintő szabályozásban, így több ponton módosultak a szavatosságra és a jótállásra, valamint a minőségi kifogások intézésére vonatkozó rendelkezések. A tájékoztató a korábbi szabályozáshoz képest történt változásokat foglalja össze.

Készült: 2014. május 22.
frissítve: 2014. június 30.

1. Jogszabályi háttér, új szabályozás alkalmazásának időbeli kérdése

A jogszabályi háttérben 2013-hoz képest lényeges változás, hogy **2014. március 15-én hatályba lépett a** Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **új PTK.**), és ehhez kapcsolódóan több ponton is **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.**

A változásokkal kapcsolatban azonban szükséges kiemelni, hogy 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.

Mivel a jótállás és a szavatosság a szerződéskötést követően még több évre kihathatnak, ezért ezen a **területen a következő pár évben párhuzamosan kell majd a régi és az új szabályokat alkalmazni,** attól függően, hogy mikor kötötték a felek a szerződést.

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 **a 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 általi kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdekmúlását bizonyítani kell.

Hangsúlyosabban jeleníti meg az új PTK. a fogyasztó azon jogát, hogy a hibát az eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, azáltal, hogy nem különállóan, hanem a második lépcsőben található másik két igény (árleszállítás és elállás) között szerepelteti. Mindez azonban érdemi változást nem jelent, a gyakorlatban a régi Ptk. alapján is ugyanolyan „másodlagos” igényként lehetett érvényesíteni ezt a jogot.

Mivel az új PTK. semmilyen, a kellékszavatosságra vonatkozó szabálytól nem engedi a fogyasztó hátrányára való eltérést, ezért továbbra is elmondható, hogy 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

Az új PTK. a kellékszavatosság igényérvényesítési határidejének egész szabályozási rendjét átalakította. 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 elévülés nyugvásának szabályai szerint meghosszabbodnak, illetve megszakadás esetén újratekődnek. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy **megszűnt** a szavatossági jogok érvényesítésének (a régi Ptk. 308/A § (1) és (2) bekezdésében szabályozott) **azon korlátja, miszerint fogyasztói szerződésben a teljesítést követő 3 éven túl** (vagy az ennél hosszabb, jogszabályban meghatározott kötelező alkalmassági időn túl) **már nem érvényesíthető szavatossági jog.**

A fogyasztó - a korábbi szabályozáshoz hasonlóan - a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan (pl.: lakás, földterület) a szavatossági igény bármely szerződés esetén bármely jogalanyok között (azaz a szerződés jogalanya lehet fogyasztó, nem fogyasztó, vállalkozás) **öt éves elévülési határidő alatt érvényesíthető.**

Az új PTK. szabályozására figyelemmel **nem csak az egész dologra vagy jelentősebb részére kezdődik újból a kellékszavatossági igény elévülése, hanem a dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett (bármilyen) részére is.**

Fontos, hogy az új PTK. kifejezetten **kizárja az elévülés újbóli nyugvását az egyéves és három hónapos „végső határidő” alatt**, azaz abban az esetben nem nyugodhat az elévülés, ha a korábbi nyugvás miatt az elévülési időből már kevesebb, mint egy év, illetve három hónap van hátra („nyugvás nyugvása kizárt”).

3.3 Bizonyítási teher és költségviselés

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a jogszabályváltozások után is a kötelezettet (vállalkozást) terhelik. Az új PTK. költségviseléssel kapcsolatos új szabálya 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 költségeket 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 már a 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 a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Hat hónapon túl azonban már a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt.

3.4 Egyéb változások

A szavatossági felelősség alóli mentesülés körében az új PTK. az általános szabályoknál nem tartalmazza külön **a jogosult által adott anyag hibája miatti mentesülés** esetét. Ennek az az oka, hogy ez a szabály **átkerült** a valamilyen eredmény létrehozására irányuló (jellemzően **vállalkozási**) **szerződésekre vonatkozó rendelkezések közé**, ahová ez jobban illik; hiszen ezeknél a jogviszonyoknál jellemző, hogy a vállalkozó nem csak „hozott anyagból” dolgozik.

Bár az új PTK. nem nevesíti **a szolgáltatott dolog szakszerűtlen összeszerelését** (azaz, ha a szerelésre a szerződés alapján kerül sor, és azt az eladó, vagy annak képviselője végzi el) mint hibás teljesítést, azonban ebben az esetben is hibás teljesítésről beszélhetünk, ugyanis a kötelezett által végzett szerelés is része a szerződés teljesítésének. Ha az összeszerelést **a fogyasztó végzi el**, a szakszerűtlen **összeszerelés** szintén hibás teljesítésnek tekinthető (függetlenül attól, hogy ezt az esetet sem nevesíti az új PTK.), ha az a **termékhez adott használati útmutató hibájára vezethető vissza**, mivel az is a jogszabályban megállapított minőségi követelmények megsértését jelenti.

4. Változások a jótállásban

4.1 Általában a jótállás változásai

Az új PTK. konkrétan meghatározza, hogy **a jótállásból 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 mindenkori tulajdonosa és a jótállás kötelezettje között. A hibás termék mindenkori tulajdonosa jótállási igényével fordulhat a fogalmazóhoz vagy kijavítás iránti igénnyel a jótállási nyilatkozatban (a jótállási jegyen) esetlegesen megjelölt szervizhez.

Az új PTK. sem állapít meg jótállási időt, azonban meghatározza **a jótállási idő természetét**, amikor kimondja, hogy „A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási 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 a jótállási idő utáni időpontra esik.

4.2 Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás változásai

A módosítás folytán a Korm. rendelet kiegészült azzal a rendelkezéssel, hogy a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén **a javítószolgálatot (is) terheli az a kötelezettség, hogy a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.** Ha pedig a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállít-

tásról a javítószolgálatnak is gondoskodnia kell.

A 2014. április 9-én, illetve azt követően kötött szerződések vonatkozásában a fogyasztóvédelmi hatóság már a 3 munkanapon belüli csere-re irányuló kötelezettség teljesítését is vizsgálhatja a Korm. rendelet 7/B.§-a alapján.

Az új hatáskör okán felhívjuk a figyelmet a Legfelsőbb Bíróság (mai nevén Kúria) két ítéletére. Bár a hivatkozott ítéletek a régi Ptk., és a módosítás előtti Korm. rendelkezésre hivatkoznak, azonban a korábbi és az új szabályozás tekintetben nem tér el egymástól, így az új szabályozással érintett vizsgálatok esetében is relevánsak.

A Legf. Bír. Kfv. III. 37.027/2007. számú ítéletében kimondta, hogy a **Korm. rendelet 7. §-ának rendelkezése** alapján érvényesített három munkanapon belüli csereigény esetén a **forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut - amennyiben van ugyanolyan árucikk a forgalmazónál – előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni,** az előzetes vizsgálatot igénylő kijavításra nem ad a jogszabály lehetőséget, ebből **értelemszerűen következik a meghibásodott fogyasztási cikk azonnali kicserélésének kötelezettsége a forgalmazó részéről.**

„Ha az azonnali csere azért nem lehetséges, mert a fogyasztási cikk átmenetileg nincs a forgalmazó üzletében vagy raktárában, a GKM rendelet 4. §-ának (2) bekezdése irányadó a Korm. rendelet szerinti kicserélés tizenöt napos határidejére is.” (EBH2007. 1744)

A Legfelsőbb Bíróság ezen álláspontját későbbi Legf. Bír. Kfv. IV. 37.206/2007. számú ítéletében is fenntartotta, mikor kimondta, hogy a **Korm. rendelet 7. §-a** tehát kizárólag a Ptk. 306. §-ára hivatkozik, ezen rendelkezés pedig **nem tartalmaz semmilyen olyan lehetőséget, miszerint az igény jogosságát a forgalmazó megvizsgálhatja, illetve ezen § prioritást, és kvázi megkülönböztetett elbánást biztosít az egyes, a Kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikk meghibásodása miatti, 3 munkanapon belüli csereigényt érvényesítők részére.** (BH2008. 257)

A kötelező jótállás alá eső termékeket felsoroló **Melléklet tartalma 2014. szeptember 15-étől kiegészül, illetve pontosításra kerül.** Ennek alapján (a jelenlegitől eltérően) a Korm. rendelet hatálya alá fog tartozni például a kávéfőző és a vasaló is.

Az új Melléklet **felsorolásának kimerítő jellege ugyan főszabályként megmarad,** azonban a módosult Melléklet **a pontok többségében általános termék kategóriákat nevez meg** (pl.: motoros kézi szerszámok), és azon belül – az „így különösen” fordulattal bevezetve – hoz példákat arra, hogy az adott termék kategóriába pontosan milyen termékek tartozhatnak (az előbbi példában: láncfűrész, fűrógép, stb.). Mivel ezen **felsorolás a termék kategórián belül már nem kizárólagos, előfordulhat, hogy olyan termék is jótállásköteles,** amelyet a **Melléklet felsorolása nem tartalmaz név szerint, de a felsorolt termék kategóriák egyikebe beletartozik.**

Ezzel a jogtechnikai megoldással a jogalkotó úgy tette rugalmasabbá a felsorolás taxatív jellegét, hogy közben azt is egyértelművé tette, hogy a Korm. rendelet alkalmazási körét a módosítás hatálybalépést követően – a technikai fejlődés eredményeként – ismertté vált, az adott termék kategóriába illő termékekre is lehet alkalmazni.

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

5. Újdonság: Termékszavatosság

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 (fogyasztónak nem minősülő személyeket ez a jog nem illeti meg).

Ezzel az új rendelkezéssel a jogalkotó választási lehetőséget ad a fogyasztónak, hogy vagy a szerződéses partnerével (az eladóval) szemben érvényesíti kellékszavatossági igényét vagy a gyártóval szemben érvényesíti 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 **importáló is** gyártónak tekinthető, akit a termék szavatossági követelmények terhelnek.

Termékszavatosság esetén **a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor** (amikor a 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.** A termék szavatosság **csak ingó dolgokra terjed ki.**

A gyártótól a fogyasztó **elsősorban kijavítást kérhet.** Ha a kijavítás megfelelő határidőn belül vagy a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül 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.

Jelentős különbség 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. **Mentesül** tehát a gyártó a termékszavatossági **felelőssége alól, ha bizonyítja**, hogy a lenti körülmények közül valamelyik fennáll:

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

A hiba közlésére vonatkozó határidő a kellékszavatossághoz hasonló. Amennyiben a fogyasztó termékszavatossági igénytel lép fel a gyártóval szemben, úgy igényét a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles közölni. A hiba **felfedezésétől számított két hónapon** belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A késedelemből eredő károkért a fogyasztó felelős.

A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terhel. Ezen igényérvényesítési **határidő** azonban annyiban eltér a kellékszavatossági határidőtől, hogy **nem elévülési, hanem jogvesztő**, azaz az alanyi jog megszűnik, ezt követően tehát termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni. Szerződés hiányában a jogvesztő **határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal időpontja.**

Termékszavatosságból eredő jogok tulajdonváltás esetén az új tulajdonost illetik meg.

Összefoglalva a fentieket, a termékszavatosság a kellékszavatosságtól abban tér el, hogy:

1. kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén áll fenn;
2. kizárólag fogyasztó érvényesítheti, de az új tulajdonost is megilleti ez a jog;
3. közvetlenül a gyártónak (forgalmazónak, importálónak) kell helytállnia;
4. sokkal szűkebb körben minősül hibásnak a termék, amely alapján a gyártó felelőssége fennáll;
5. a fogyasztó kizárólag a termék kijavítását vagy kicserélését igényelheti;
6. végig a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibás volt;
7. a termékfelelősség alól a gyártó kizárólag a törvényben felsorolt esetekben mentesül;
8. az igényérvényesítés határideje 2 év, amely a termék forgalomba hozatalától számítódik és jogvesztő (nem elévülési).

Fontos hangsúlyozni, hogy a 2014. május 14-étől megkötött szerződések vonatkozásában az NGM rendelet alapján termékszavatossági igény esetén a gyártót terhelik a rendeletben foglalt kötelezettségek (pl.: jegyzőkönyv felvételi kötelezettség). Továbbá szükséges kiemelni, hogy a **fogyasztóvédelmi** hatóság hatáskörrel rendelkezik a tekintetben, hogy a gyártó megtartja-e az NGM rendeletben foglaltakat a termékszavatossági igények érvényesítése során.

6. A minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvre 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 igény érvényesítésekor 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 minden esetben köteles létrejötnek tekinteni, ha a vevő vagy a számlával, vagy a nyugtával rendelkezik.** Az NGM rendelet tehát a számlát és nyugtát olyan okiratnak tekinti, 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 szerint a jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a fogyasztó nevét, címét, valamint **nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez**
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- a szerződés vállalkozás általi teljesítés

időpontját,

- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági vagy jótállási igénye alapján fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot,
- szavatossági vagy jótállási igénye rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján **érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát,**
- **tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.**

A g) pontban foglaltak szerepeltetése akkor mellőzhető, ha a szavatossági vagy jótállási igények teljesítéséről annak bejelentésekor nem tud a vállalkozás nyilatkozni, azonban ez esetben **öt munkanapon belül, igazolható módon** köteles a fogyasztót értesíteni az **igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről.**

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

A kijavításra a terméket elismervény ellenében kell átvenni. **Szintén elismervény ellenében kell átvennie az ingó dolgot, amennyiben a vállalkozás a jegyzőkönyvben nem tud nyilatkozni a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségéről, és az igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében vette át a terméket.**

Az elismervényen fel kell tüntetni:

- a fogyasztó nevét, címét
- a dolog azonosításához szükséges adatokat
- a dolog átvételének időpontja
- azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti

Ezen adatokat a vállalkozás a jegyzőkönyvben is feltüntetheti az NGM rendelet értelmében, tehát nem kötelező külön elismervényt adni, ha a vállalkozás ezen kötelezettségének a jegyzőkönyvben eleget tett.

Hangsúlyozni kell, hogy a jegyzőkönyv-felvételi kötelezettség kizárólag az eladót terheli, a javítószolgálat terhére ilyen kötelezettséget az NGM rendelet sem állapít meg. Fontos azonban tudni, hogy (a javításra átvett termékről szóló) elismervényt a javítószolgálatnak is ki kell állítania, illetve – amennyiben jótállásköteles termékről van szó – a jótállási jegyre a javítószolgálatnak is rá kell vezetnie azokat az adatokat, amelyeket a Korm. rendelet javítás vagy kicserélés elvégzése esetére meghatároz.

Az NGM rendelet 4. § (2) bekezdése szerint, amennyiben a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indoklását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

1. Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó Ptk. szerinti kellekszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt érvényesít. A Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vállalkozás helyett a dolog gyártóját terhelik a rendelet szerinti kötelezettségek.

2. A szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontja a termék átadásának időpontja vagy (ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végezte, akkor) az üzembe helyezés időpontja.

3. A Ptk. 6:159. § (2), valamint 6:173. § (2) bekezdése értelmében kellekszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellekszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellekszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

másodsorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a javításához vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A jegyzőkönyv megalkotásához a fogyasztó köteles a termékkel szembeni elvárásait, needszereit leírni, a vállalkozás köteles a jegyzőkönyvben megjelölni az adott termék adatait.

JEGYZŐKÖNYV
a fogyasztó kifogásáról

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dologra vonatkozó szavatossági és jótállási igények iránti számv. 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján!

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Termék megnevezése:
Termék vásárlára:
Teljesítés időpontja:
Hiba bejelentésének időpontja:
Hiba leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogok:
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesíteni kívánttól, akkor ennek indoklása):
Kifogás rendezésének elutasítását követően ennek indoklása:

Amennyiben a termék (kiszállítás vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt) igény teljesítésének érdekében a vállalkozás:

A termék beszerzéséhez szükséges adatok:
A termék vállalkozás általi átvételének időpontja:

Polgári törvénykönyvről 1/2

Időpont amikor a fogyasztó a dologtávétele:

Fogyasztó legutóbbi esetben a fogyasztó a megyei (városi) kereskedelmi és iparkamárk mellett működő békéltető és kártérítési közreményező. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető és kártérítési közreményező, a fogyasztó belkört lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető és kártérítési közreményező a fogyasztó legutóbbi érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére felhívott szakszervelet helye alapján meg. A békéltető és kártérítési közreményező megnevezése a www.bekelteto.hu oldalon.

Az adott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárul, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adatokkal a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint közzéte.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Vállalkozás (név szerinti aláírása)	Fogyasztó
-------------------------------------	-----------

A Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján termékszavatossági igényként a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

4. Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

5. Ld. 4. számú megjegyzés

7. A jótállási jegyekkel kapcsolatos változások

Az eladónak 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 újfajta 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.

Ugyanakkor az új szabályozás alapján **nem minden esetben elfogadható** megítélésünk szerint az a szokás, hogy a vásárlás során kapott **pénztári blokkot tekinti a vállalkozás jótállási jegynek**, vagy a jótállási jegy egyik ívének, amely kiegészíti a termék dobozában elhelyezett jótállási jegy másik önálló ívét. A **hőpapírra nyomtatott bizonylatok néhány típusának jellemzője** ugyanis, hogy **speciális tárolást igényelnek** annak érdekében, hogy a tarthatósági időn belül megőrizték olvashatóságukat. A tárolási feltételeket nem ismerő, vagy azokat biztosítani nem képes fogyasztó korábban így könnyen elveszíthette a jótállásból eredő jogai gyakorlásának lehetőségét, mivel a vállalkozás által átadott (hőpapírra nyomtatott) blokk még a jótállási határidőn belül olvashatatlanná vált.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni a Korm. rendelet által meghatározott tartalmi elemeket, melyek a 2014. április 9-én, illetve azt követően eladott termékek esetében a következők:

- a) a vállalkozás [eladó] neve, címe,
- b) a fogyasztási cikk azonosításra alkalmas megnevezése és típusa, valamint – ha van – gyártási száma,
- c) a gyártó neve, címe, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője

által üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontja,

- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogai, azok érvényesíthetőségének határideje, helye és feltételei,
- f) az arról szóló tájékoztatás, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Ad b)

A jogszabály immár egyértelművé teszi, hogy **gyártási számot csak akkor kell feltüntetni, ha ilyennel az adott termék rendelkezik**. A módosítás révén **nem szükséges** szerepelnie a jótállási jegyen a **termék azonosításra alkalmas részei megnevezésének**.

Ad c)

A Korm. rendelet módosult szövege alapján a **gyártót csak akkor kell külön szerepeltetni a jótállási jegyen, ha nem azonos a vállalkozással**. Továbbá a Korm. rendelet az új 7/A. §-ában maga határozza meg, hogy gyártónak a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, **1999/44/EK** európai parlamenti és tanácsi irányelv **1. cikk (2) bekezdés d) pontjában meghatározott személyt kell tekinteni**, amely szerint „gyártó: a fogyasztási cikk gyártója, a fogyasztási cikket a Közösség területére behozó importőr, valamint aki a fogyasztási cikket elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát gyártóként tünteti fel”.

A fentiekre tekintettel elfogadható tehát, ha a jótállási jegyen gyártóként a fent felsorolt személyek egyike szerepel (a gyártó, az importőr vagy, aki a fogyasztási cikket elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát gyártóként tünteti fel).

Ad d)

Újdonság, hogy a 2014. április 9-étől eladott termékek jótállási jegyén meg kell jelennie azon tájékoztatásnak, miszerint fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

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.

Az új szabályok szerint tehát a 2014. április 9-étől eladott termékek vonatkozásában a jótállás – a **kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határidejét nem, de a kicserélés tényét és időpontját fel kell tüntetni** (amely időponttól a jótállási határideje az általános szabályok szerint újra indul).

A módosítás óta továbbá a Korm. rendelet **megengedi**, hogy a fenti adatokat **ne magán a jótállási jegyen, hanem ahhoz csatolt dokumentumon tüntesse fel a kötelezett**.

Általános információk a jótállási jegy minta alkalmazásával kapcsolatban

A jótállás (köznapi nyelven: garancia) kétféle lehet: önkéntes, illetve kötelező. Utóbbiról akkor beszélünk, ha a jótállást jogszabály rendeli el. Ilyen jogszabály például az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet), ami alapján a vállalkozásnak egy év jótállást kell vállalnia a Korm. rendelet mellékletében felsorolt új termékekre (a továbbiakban: jótállásköteles termék). Hangsúlyozni kell, hogy a kötelező jótállás kötelezettje a vállalkozás: az, akit a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A vállalkozás kötelezettsége tehát, hogy jótállásköteles termék értékesítésekor a fogyasztó részére – a Korm. rendelet által előírt tartalmi követelményeknek megfelelő – jótállási jegy kerüljön átadásra.

A jótállási jegy minta elkészítésénél az volt a célunk, hogy olyan dokumentumot bocsássunk a vállalkozások rendelkezésére, amelyet valamilyen, a Korm. rendelet alapján kötelező jótállás alá eső termék értékesítése esetében használhatnak. A jótállási jegyet a vállalkozásnak a Korm. rendelet előírásai szerint olyan módon kell a fogyasztási cikkel (termék) együtt a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A jótállási jegy kiállítására vonatkozóan azonban egyéb alaki követelményről jogszabály nem rendelkezik. Ennek alapján a jótállási jegy minta – a vállalkozás igényeinek megfelelően – szabadon szerkeszthető, átalakítható, formázható a tartalom érdemi változtatása nélkül.

A jótállási jegy minta megfelelő kitöltésével és átadásával a vállalkozás hiánytalanul eleget tesz a Korm. rendelet jótállási jegy kiállítására vonatkozó rendelkezéseinek. Szükséges azonban megjegyezni, hogy a jótállási jegy minta pusztán segítség, útmutató kívánt lenni a vállalkozások számára. A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzései során a jövőben is el fog fogadni minden olyan jótállási jegyet, amely megfelel a Korm. rendelet által előírt tartalmi követelményeknek és nem tartalmaz megtévesztő információt.

JÓTÁLLÁSI JEGY

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Vállalkozás 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:



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 jótállási igény bejelentésének időpontja:

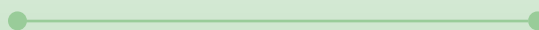
Kijavításra átvétel időpontja:

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételkor:

Hiba oka: Kijavítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:



KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Kicserélés történt, amelynek időpontja:



KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Kicserélés történt, amelynek időpontja:



TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.
- ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentélen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fogyasztó a választott jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. Jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén 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 érvényesíthetőek.

A fogyasztó jótállási igényét a vállalkozásnál érvényesítheti.

Fogyasztó az alábbi javítószolgálat(ok)nál (szerviznél) közvetlenül is érvényesítheti kijavítási igényét: (Szerviz megadása nem kötelező.)

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

A vállalkozás a minőségi kifogás bejelentésekor 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) 4. §-a szerint köteles – az ott meghatározott tartalommal – jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát haldéktalanul és igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. A vállalkozás, illetve a javítószolgálat (szerviz) a termék javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles.

A TÁJÉKOZTATÓ MINDIG AKTUÁLISAN
FRISSÍTETT VÁLTOZATÁT, VALAMINT A
JEGYZŐKÖNYV ÉS JÓTÁLLÁSI JEGY MIN-
TÁT LETÖLTHETI HONLAPUNKRÓL, A
„SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS” MENÜPONT
ALATT.

WWW.NFH.HU

