

# Fogyasztói reklamáció intézése a kereskedelmi egységekben

Összeállította: Iрмаi Tünde  
Módosítva: 2018.01.25.

# A reklamáció intézése

- Kis boltokban az eladó feladata
- Nagyobb kereskedelmi egységekben a vezető intézi el
- Nagyáruházakban az ügyfélszolgálat munkatársai végzik
- Akármelyik dolgozó is intézi az esetet, a megfelelő hangnemű panaszkezelés, a gyakran ideges, feszült vevőkkel való szakszerű foglalkozás nagyon fontos.
- Alapszabály, hogy a **kereskedő köteles foglalkozni a hozzá forduló vevő panaszával.**

## A reklamáció (minőségi kifogás) intézésének lépései:

- A vásárlás tényének megállapítása, a jogtalan reklamáció elutasítása.
- Jegyzőkönyv felvétele a reklamációról.
- Elismert, jogos kifogás rendezése: pl. javításra történő átvétel, csere, a vételár visszatérítése.
- Vitatott reklamáció intézése: pl. termék beküldése vizsgálatra.

# 1. A vásárlás tényének megállapítása, a jogtalan reklamáció elutasítása

- A vásárlás tényét (a fogyasztói szerződés megkötésének tényét) bizonyítottnak kell tekinteni, ha a fogyasztó az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja.
- A termék megvásárlását igazoló nyugta (blokk) vagy számla ellenőrzése keretében a vásárlás helyét, időpontját kell megvizsgálni.
- Ellenőrizni kell, hogy valóban a megvásárolt terméket hozta vissza a fogyasztó!
- Ha a vásárlás időpontja miatt a vállalt szavatosság határideje lejárt, akkor a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a kereskedő már nem vállal kötelezettséget a termékre, és csak a saját költségén tudja megjavíttatni a terméket.
- Ha nem tudja a vásárló a blokkot vagy számlát bemutatni, akkor tájékoztatni kell, hogy a reklamációja nem jogszerű.

## 2. Jegyzőkönyv felvétele a vásárlói reklamációról

- A jogszabály kimondja, hogy hibás teljesítés miatt érvényesített kifogás intézése során a rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.
- A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:
  - 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!
- Szavatossági igény rendezésekor előfordul, hogy a vevő cserét kér javítás helyett, vagy fordítva. Ilyen esetben csak egyetlen indoklás lehet szabályos a kereskedő részéről, ha az indokolatlan többletköltségre hivatkozik. Más okból nem lehet megtagadni a fogyasztó kérését.
- A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni!
- Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót!
- A jegyzőkönyv formátumára nincs megkötés, csak a tartalmára.

## JEGYZŐKÖNYV

### a fogyasztói kifogásáról a 49/2003. GKM rendelet alapján

Fogyasztó neve:	Fogyasztó címe:
A fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:	
A vásárlás időpontja:	
A hiba bejelentésének időpontja:	
A hiba leírása:	
A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:	
A kifogás rendezésének módja:	
Ha a kifogás rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoklása:	
Forgalmazó neve, címe, bélyegzője,	
Jegyzőkönyv aláírója	Fogyasztó aláírása

# 3. Elismert, jogos reklamáció rendezése

- Ha a kereskedő a bizonylatok megvizsgálása és a termék szemrevételezése alapján jogosnak találja a reklamációt, akkor cserére vagy javításra történő átvételre kerül sor.

## a. Csere

**Csere szavatosság esetén:** Akkor kerül sor a cserére, ha a javítást a kereskedő nem vállalja vagy azért, mert a hiba a termék értékcsökkenése nélkül nem javítható, vagy azért, mert indokolatlan többletköltséget jelentene számára a cserével összehasonlítva. A vevő nem kérheti a cserét, ha a termék javítható.



## **A cseréről is jegyzőkönyvet vesznek fel a boltban.**

A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a termék neve,
- típusa (gyártási száma),
- a vásárlás időpontja,
- a termék ára,
- a hiba bejelentésének időpontja,
- a hiba leírása,
- az új termék típusa, gyártási száma,
- a csere időpontja,
- a jótállás új ideje,
- dátum, aláírás, bolt pecsétje.

- A cserénél még megjegyzendő, hogy anyagi hátrány nem érheti a fogyasztót, így ha a termék le- és felszerelése, szállítása miatt költségek merülnek fel, azt nem a fogyasztónak kell állnia.
- Cserénél nem lehet felszámítani, ha a termék a vásárlás óta drágább lett.
- Nem lehet amortizációt felszámítani, mert a cserélt termék már használt.

## **b. Javításra történő átvétel, átvételi elismervényt kiállítása**

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,
- az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.
- A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze!
- A „törekednie kell rá” kifejezés azt jelenti, hogy előfordulhat, hogy 15 nap után készül el a javítás. A bolt érdeke, hogy a vásárló elégedett legyen, ezért célszerű betartani ezt a határidőt!

## c. Elállás

- Ha a termék nem javítható és azonos termékre sem cserélhető, akkor a vevőnek visszajár a termék vételára. Ezt **elállás**nak nevezik, mert a megkötött szerződéstől a vevő eláll jogi értelemben. A ténylegesen fizetett árat kell visszaadni a fogyasztónak.
- Egyes esetekben az elállás helyett **árengedmény** is szóba jöhet, ha a vevő elfogadja.

## 4. Vitatott kifogás rendezése

- A vita oka lehet:
- A forgalmazó vitatja a hibás teljesítést, azaz – véleménye szerint – a fogyasztó nem rendeltetésének megfelelően használta a terméket, esetleg rongálta, tehát a hibáért a fogyasztó okolható. **(A hiba oka a vásárlás után keletkezett.)**
- A hiba keletkezésének idejében eltérnek az álláspontok. Ez az eset azért fontos, mert határidőktől függ, hogy kinek kell bizonyítania igazát vitás esetben.
- A fogyasztó a **hiba felismerése után késve jelentette be** a hibát, ezzel a termék állapotát tovább rontotta.
- Ha a kifogást a fogyasztó 2 hónapon belül közli, akkor azt időben történt közlésnek kell tekinteni. **A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felel.**