

Mi a különbség a szavatosság és jótállás között?

Minőségi kifogás esetén szavatossági, illetve jótállási igény érvényesíthető. Ez utóbbit a köznyelvben garancia néven szokták emlegetni. Szavatosságnál és jótállásnál ugyan azokat az igényeket lehet érvényesíteni (javítás, csere, árszállítás, elállás a szerződéstől), az eltérés abban van, hogy az eladó mennyi ideig köteles helytállni, illetve kit terhel a bizonyítási kötelezettség.

A jótállás kedvezőbb a fogyasztó számára a szavatosságnál, mert a jótállási idő (1 év) alatt nem neki kell bizonyítania, hogy véletlen a meghibásodásban, hanem a kereskedőnek. Míg szavatosságnál – fogyasztói szerződés esetén – ez csak a vásárlást követő hat hónapon belül van így, utána megfordul a bizonyítási teher. Jogszabály határozza meg, hogy melyek azok az új, tartós fogyasztási cikkek, amelyekre kötelező jótállást vállalni. Amennyiben nincs a termékre jótállás (mint például a lábbelikre) vagy az már eltelt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

Melyek a kötelező jótállás alá tartozó termékek?

Értékhatártól függetlenül:

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény,
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép,
3. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek,
4. varrógép, kötőgép,
5. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi,
6. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi,

10 000 Ft bruttó vételár felett:

1. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja,
2. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések,
3. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk,
4. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek,
5. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések,
6. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.),
7. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek,
8. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók,
9. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók,

10. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók,
11. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek,
12. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák,
13. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolóok,
14. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek,
15. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok,
16. írógépek és szövegszerkesztők,
17. hangszerek,
18. órák,
19. bútorok.

Jótállás azonban nem csak jogszabályon, hanem szerződésen is alapulhat, tehát a vállalkozások önként vállalhatnak jótállási kötelezettséget a jogszabályban nem szereplő termékekre is.

Mikor nem lehet szavatossági (jótállási) igényt érvényesíteni?

A fogyasztó nem érvényesíthet szavatossági (illetve jótállási) igényt, ha a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, illetve

- a hiba az általa adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy a kötelezett az anyag alkalmatlanságára figyelmeztette.

A jogszabály előírja, hogy minőséghibás vagy csökkent értékű áruk értékesítése esetén a vásárlót tájékoztatni kell a minőségi hibáról, amely miatt leértékelték. Emiatt utólag nem élhet reklamációval a fogyasztó, de más miatt igen. Tehát, ha a színhiba miatt leértékelt lábbeli sarka leválik, akkor hibás teljesítésről van szó.

A felelősség csak abban az esetben kizárt, ha a jogosult a szerződés megkötésekor a hibajelenség okával is tisztában volt. Ha valaki úgy veszi meg a terméket, hogy ismeri ugyan a hibát, de az már nem ismeri fel, hogy az milyen jelentőséggel bír, akkor az eladó felelőssége fennáll.

Kivel szemben lehet szavatossági/jótállási igényt érvényesíteni?

A minőségi kifogás intézéséért a forgalmazó – tehát az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza – a felelős.

Amennyiben a fogyasztó javítást szeretne, akkor fordulhat közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálathoz is, minden más esetben viszont a forgalmazóhoz kell fordulni. Természetesen javítás esetén is választhatja azt a fogyasztó, hogy a vásárlás helyszínére viszi vissza a terméket, ekkor a kereskedőnek kell továbbítania a terméket a szervizbe.

Mennyi időn belül lehet szavatossági/jótállási igényt érvényesíteni?

Jótállás: Az új tartós fogyasztási cikkekre a jogszabály egy éves jótállási határidőt ír elő, amely az átadás, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a gyártó a fogyasztási cikke a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal (így például egy évnél hosszabb jótállási idő) a jótállás alapján a forgalmazót megillető jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra. Tehát ebben a forgalmazónak nem elegendő a jogszabály által előírt minimumot biztosítani.

Szavatosság fogyasztói szerződésnél: Főszabályként két év az elévülési határidő, ha a fogyasztói szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb határidőben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidő azonban ebben az esetben sem köthető ki.

Ha a fogyasztó menthető okból nem tudja érvényesíteni az igényét, így például, ha a hiba a jellegénél vagy a dolog természeténél fogva az elévülési időn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított három év, amely azonban már jogvesztő.

Kötelező alkalmassági idő: A lakóépületeket, a pihenés célját szolgáló épületek, személygépkocsi tárolók, igazgatási és irodaépületek, szociális, egészségvédelmi, művelődési és oktatási épületek, valamint ellátó és szolgáltató épületeket alkotó helyszínen készített vagy előregyártott szerkezetek és berendezések (épületszerkezet) és az azok létrehozásánál felhasznált egyes termékek és anyagok esetén a jogszabály ún. kötelező alkalmassági időt határoz meg (öt, illetve tíz év), mint három évet meghaladó szavatossági igényérvényesítési jogvesztő határidőt. Ilyen esetekben a szavatossági igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó.

Nem számít bele a határidőbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot nem tudja rendeltetésszerűen használni. A határidő a dolognak vagy jelentősebb részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) dologra (dologrésze), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Mennyi időn belül kell bejelenteni a reklamációt?

A fogyasztó a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását a kereskedővel közölni. A jogszabály fogyasztói szerződések esetében megállapít egy kéthónapos határidőt, amelyen belül a kifogásközlés kellő időben megtettnek minősül.

Amennyiben később jelenti be valaki a hibát, az még önmagában nem jár jogvesztéssel, de a késedelmes közléssel okozott károkat meg kell téríteni.

A kifogás - eltérő rendelkezés hiányában - bármely alakban közölhető, tartalmi megkötés sincs, elegendő azoknak a tényeknek a felsorolása, amelyekből alaposan következtetni lehet a hibás működésre vagy az alkalmatlanságra.

Kell-e jegyzőkönyvet felvenni a reklamáció bejelentésekor?

Igen, ha a vásárlást követően a fogyasztó minőségi kifogást jelent be, akkor a forgalmazó erről köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelyben rögzíti:

- a fogyasztó nevét, címét,
- a fogyasztási cikk megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

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.

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. Tehát például, ha a fogyasztó a termék első meghibásodásakor cserét szeretne, de a forgalmazó javítani kívánja a terméket, akkor ezt indokolhatja azzal, hogy megfelelő határidőn belül teljesen kijavítható a hiba, illetve a javításhoz képest a csere aránytalan többletköltséggel járna számára.

Mit tegyünk, ha a kereskedő nem hajlandó jegyzőkönyvet felvenni?

Ilyen esetben célszerű beírni a vásárlók könyvébe, amelyet az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. A vásárlók könyvébe jegyezhetik be a vásárlók az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

Mi a teendő, ha a kereskedő nem ismeri el a reklamáció jogosságát?

A jótállási kedvezőbb a fogyasztó számára, mert a jótállási idő alatt nem neki kell bizonyítania, hogy vétkes a meghibásodásban, hanem a kereskedőnek. Szavatosságnál – fogyasztói szerződés esetén – a vásárlást követő hat hónapon belül hasonló a helyzet, mivel a jogszabály kimondja, hogy az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Ez azt jelenti, hogy a bizonyítási kötelezettség a teljesítést követő első hat hónapban a kereskedőt, utána pedig a fogyasztót terheli.

Egy hűtőszekrény esetében tehát, ha egy éven belül hibásodik meg a készülék, és a forgalmazó nem ismeri el a jótállási igényt, akkor a kereskedőt terheli a bizonyítási kötelezettség. Amennyiben viszont egy év után hibásodik meg a készülék, akkor már a fogyasztón van a sor, tekintettel arra, hogy szavatosságnál csak a vásárlást követő első hat hónapra szól a jogszabályi vélelem, amely viszont már eltelt.

A bizonyítási kötelezettségnek a felek általában úgy szoktak eleget tenni, hogy bevizsgálattják a terméket. Jelenleg több független, akkreditált minőségvizsgáló szervezet van, amelyek szakvéleményt állítanak ki. A szakvélemény azonban nem kötelező, tehát előfordulhat, hogy a fogyasztó saját költségén – mivel a szakvélemény költsége a vizsgálatot kérőt terheli – bevizsgálattja a terméket, és a szakvélemény szerint jogos az igénye, a kereskedő mégsem ismeri el azt. A békéltető testületi, illetve bíróság előtti eljárásban viszont felhasználható a dokumentum.

Ha a szakvélemény szerint megalapozott a fogyasztó igénye, akkor kérheti a forgalmazótól a szakvélemény költségének megtérítését is.

Milyen igényeket lehet érvényesíteni hibás teljesítés esetén?

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó

a) elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

b) Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének (megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül) nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy olyan állapotot kell létrehozni, mintha a szerződés létre sem jött volna, vagyis a fogyasztó visszaadja a terméket, és visszakapja a teljes vételárat.

Vonatkoznak-e speciális rendelkezések a három munkanapon belül bejelentett reklamációra?

A jótállás alá tartozó termékek esetében, ha a fogyasztó a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut - amennyiben van ugyanolyan árucikke - előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni. Ha az azonnali csere azért nem lehetséges, mert a fogyasztási cikk átmenetileg nincs a forgalmazó üzletében vagy raktárában, akkor itt is irányadó az, hogy a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Módosíthatja-e a fogyasztó a választott szavatossági igényt?

A fogyasztó a választott szavatossági jogáról másikra térhet át, de az egyik teljesítését követően már nem kérhet mást. Tehát ha kijavították a hibás készüléket, akkor a fogyasztó már nem kérheti, hogy mégis cseréeljék ki.

Ha a fogyasztó másik szavatossági jogra tér át, köteles az áttéréssel okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Abban az esetben tehát, ha például kijavítást kér, de azt a kereskedő nem tudja teljesíteni (például mert az ahhoz szükséges alkatrész hiányzik), más szavatossági jogra térhet át, és az

ezzel felmerült károkat (például a szervizbe való továbbítás költsége) a vállalkozás maga viseli. Az áttérést indokolja például, ha a kívánt szavatossági kötelezettség teljesítésére nincs lehetőség, mert a termék nem javítható, vagy a termék gyártását időközben beszüntették stb.

Hányszor lehet javítani egy terméket?

A jogszabályok nem határozzák meg, hogy hány alkalommal kell elfogadni a fogyasztónak, hogy javítsák a terméket, mielőtt kicserélnék, vagy azt, hogy hány csere után lehet kérni a vételár visszatérítését. A bírói gyakorlat szerint a kicserélés iránti igényt általában nem alapozza meg az első sikertelen javítás, az elállás jogával pedig csak végső esetben lehet élni. Nem hivatkozhat érdekmúlásra a fogyasztó, ha a hiba kijavítható, és a kötelezett vállalja is a kijavítást megfelelő határidőre. A jelentős költséget igénylő és rövid idő alatt ki nem javítható hiba viszont általában megalapozza a jogosult elállási jogát.

Szabályosan jár-e el a kereskedő, ha azt kéri, hogy a fogyasztó térítse meg a különbözetet, ha a kicserélt dolog vételára időközben magasabb lett?

Nem. Nem lehet arra hivatkozni, hogy a kicserélt dolog vételára időközben magasabb lett, ezért a fogyasztó térítse meg számára a különbözetet, illetve nem kérheti értékkülönbség megtérítését egy új alkatrész vagy tartozék beépítése miatt sem.

Mennyi időn belül kell elvégezni a javítást, illetve a cserét?

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

Jó tudni, hogy nem lehet utólag érdekmúlásra hivatkozni, ha a javítás határidőn belül nem készült el, de határidőn túli javítást érdekmúlásra történt hivatkozás nélkül átveszi valaki, és ezt követően a dolgot hosszabb időn át használja.

Mi van akkor, ha nem javítják meg határidőben a terméket?

Ha a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalják el, vagy nem végzik el, a fogyasztó a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. Ez azonban csak

lehetőség a fogyasztó számára, ezért a kereskedő javítási, javíttatási költség megtérítésére irányuló ajánlatát nem kell elfogadnia.

A bírói gyakorlat szerint a javítási költség akkor is kérhető, amikor a javítás még ténylegesen nem készült el. Ilyenkor a bíróság a kötelezettet a javítás várható költségeiben marasztalja.

Mit kell feltüntetni javítás esetén a jótállási jegyen?

A jótállás keretébe tartozó javítás esetén a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:

- a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
- a hiba okát és a javítás módját,
- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
- a jótállás - a kijavítás időtartamával meghosszabbított - új határidejét.

Mikor kell egy terméket a helyszínen megjavítani, és mikor kell a fogyasztónak bevinnie a forgalmazóhoz/szervizhez?

A jótállás alá tartozó fogyasztás cikkek közül a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható termékeket - 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.

Kell-e cserekészüléket biztosítani a javítás idejére?

A jelenleg hatályos jogszabályok alapján a kereskedő/szerviz nem köteles cserekészüléket biztosítani a javítás idejére, csak ha önként vállalta.

Mekkora az árleszállítás mértéke?

Az árleszállítás mértékét a jogszabályok nem határozzák meg, az a felek megállapodásán, illetve a bíróság, békéltető testület döntésén múlik, de mindenféleképpen a szerződés szerinti

vételár a kiindulni. A szolgáltatás hibájának pénzbeli megtérítése – tehát az ellenérték arányos leszállítása – érvényesíthető szavatossági igényként (árleszállítás) és pénzbeli kártérítésként (értékcsökkenés). Ha a fogyasztó árleszállítási jogával él, akkor értékcsökkenés miatt már nem követelhet kártérítést. Önmagában a termék javított volta nem ad alapot értékcsökkentés megállapítására, és díjleszállítás érvényesítésére. Viszont kártérítésként lehet értékcsökkentést kérni, ha a kijavítás nem volt teljes értékű, és így a javított dolog értékcsökkentté vált.

Szabályosan jár-e el a kereskedő, ha le akarja vásároltatni a termék vételárát.

A levásároltatást a magyar jogrendszer nem ismeri, tehát a kereskedő nem jár el szabályosan abban az esetben, ha nem adja vissza a pénzt, hanem ragaszkodik ahhoz, hogy a fogyasztó vásárolja le a vételárát az üzletben.

Kártérítési igény

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó nemcsak szavatossági, illetve jótállási igényt érvényesíthet, de kérheti a hibás teljesítéssel okozott kára megtérítését is. A szolgáltatott dolog hibái következtében személyi (emberi élet, egészség, testi épség sérül), és dologi károk (károsodnak más vagyontárgyak) keletkezhetnek, illetve gazdasági kiesés (elmaradt haszon) és vagyoni érdeksérelem is jelentkezhetsz a hibás teljesítés további következményeinek elhárítása, az érdeksérelem enyhítése érdekében felmerült kiadások (költségek) révén. A kártérítés elsősorban a vagyoni érdeksérelem (tehát a hibával összefüggésben, de azon kívül keletkező hátrány a jogosult vagyónában) orvoslására alkalmas.