

## **A Budapesti Békéltető Testület**

### **3/2014. számú ajánlása**

**a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt**

#### **jogkövető vállalkozói magatartásról**

**1. A jótállási felelősség objektív jellegéből eredően amennyiben a termékre jótállás vonatkozik – akár jogszabály folytán, vagy a vállalkozás általi önkéntes vállalás alapján – úgy annak a jótállási időn belül bekövetkezett meghibásodása és fogyasztó általi - jótállás időtartama alatti - bejelentése esetén a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés (vásárlás) időpontját követően keletkezett. A nem, vagy nem kétséget kizáró vagy pedig a más, hitelt érdemlő módon történő bizonyítás hiánya esetén a fogyasztó igényének megalapozottsága vélelmezett.**

**2. A vállalkozás a jogszabályon alapuló vagy az általa vállalt jótállás ideje alatt jelentkező hiba – bizonyítási – vizsgálata körében köteles objektív, szakszerű és saját működésétől független, minden hibára kiterjedő szakértői véleményt beszerezni, és ennek tényét a fogyasztó kérésére és részére igazolni. A vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére – egyéb azt alátámasztó objektív bizonyíték hiányában – nem lehet elegendő a vállalkozás saját nyilatkozata (ideértve a saját maga, illetve szerveze által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat) vagy a jótállási kötelezettség teljesítésében érdekelt gyártói márkaszerviz nyilatkozata, egyéb irata. Vagyis független szakértői vélemény szükséges ahhoz, hogy a vállalkozás megfelelően igazolja: a termék az eladáskor nem volt hibás és a hiba az eladás után keletkezett.**

**3. A vállalkozás jótállási időn belüli felelőssége a termék valamennyi hibájára kiterjed, ezért e felelősség automatikusan nem zárható ki arra hivatkozással sem, hogy a termék meghibásodását sérülés, törés, folyadék hatása (különösen elektronikai termékek esetén) vagy más, egyéb fizikai behatás okozta. A vállalkozás ezen hiba okok fennállása esetén is köteles bizonyítani, hogy a termék sérülése, törése, folyadék hatása a teljesítést (vásárlást) követő fogyasztói tevőleges magatartás, vagy mulasztás (pl. rongálás, nem rendeltetésszerű használat vagy a megfelelő használati utasításban foglaltak be nem tartásának) és nem pedig anyag, konstrukciós vagy összeszerelési hiba okszerű következménye. Azt is köteles bizonyítani továbbá, hogy a meglévő sérülés (például: törés, folyadék hatása, stb.) a fogyasztó által panaszolt hibával ok-okozati összefüggésben áll.**

**4. Ha egy termék többször is meghibásodik, és a hiba ugyanarra az okra vezethető vissza, akkor a vállalkozás – a fogyasztó erre irányuló igénye esetén – újabb javítás helyett cserélje ki a hibás terméket. Amikor pedig egy technikai berendezés üzemeltetése során nagyszámú meghibásodás következik be és a jövőben is számolni kell a hibák adott esetben javítható, de sorozatos jelentkezésével, úgy – a fogyasztó erre irányuló**

igénye esetén – az elhúzódo esetleges jogvita megelőzése érdekében fizesse vissza a termék vételárát.

**5. A vállalkozás az általa vagy a gyártói, illetve egyéb márkaszerviz által történő üzembe helyezéshez, mint feltételhez csak abban az esetben kötheti az egyébként jogszabály által kötelezően előírt jótállást, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára. A megszabott feltétel szükségességét és nélkülözhetetlenségét a vállalkozásnak kell bizonyítania. A jótállási igény érvényesíthetősége ugyancsak nem tehető függővé a termék eredeti csomagolásának meglététől, illetve visszaszolgáltatásától.**

**6. A vállalkozás a hatályos jogszabályoknak megfelelően járjon el a fogyasztó által bejelentett jótállási igények rendezése keretében. Amennyiben a fogyasztó bemutatja a vásárlást igazoló bizonylatot (számlát, nyugtát), úgy a jótállási jegy hiányában vagy annak hiányos kiállítása esetén se utasítsa el arra hivatkozással az igényt, hogy nem került sor a szerződéskötés tényének igazolására. Mindig vegyen fel jegyzőkönyvet annak kötelező tartalmi elemeivel együtt az esetről, abban pedig nyújtson megfelelő tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó kezdeményezheti fogyasztói jogvita esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek eljárását is. Ne mulassza el a vállalkozás a jegyzőkönyv másolati példányát igazolható módon átadni a fogyasztónak, ennek bizonyítása a kereskedőt terheli.**

**7. A termék fogyasztó általi továbbértékesítése esetén az új, fogyasztónak minősülő tulajdonos jótállásból eredő igényeinek rendezése során a fogyasztói igényérvényesítéssel azonos módon kell a vállalkozásnak eljárnia.**

**8. A vállalkozás tájékoztassa megfelelően a fogyasztót a jótállás keretében érvényesíthető igényeiről, ne adjon olyan félrevezető tájékoztatást, amely szerint kizárólagos kötelezettsége a hibás termék vételárával azonos összegű levásárlási lehetőség biztosítása.**

**9. Tartós fogyasztási cikkeknel a három munkanapon belüli, rendeltetésszerű használatot akadályozó hiba esetében fogadja el a vállalkozás a fogyasztó kicserélésre irányuló igényét, azt ne utasítsa el arra hivatkozással, hogy a kijavítás számára költségkímélőbb megoldást jelent.**

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetnek el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódo jogvitára kerülne sor.

I. A Testülethez érkező fogyasztói kérelmekből jól látszik, hogy az egyértelmű jogszabályi előírások ellenére a vállalkozások egy része továbbra is helytelenül értelmezi a vonatkozó jogi szabályozást, illetve gyakran nem vagy nem megfelelően teljesíti a jótálláson alapuló kötelezettségét.

**A jótállás egy objektív felelősségi forma. Ez azt jelenti, hogy ha a termék meghibásodik, akkor a vállalkozást - jogszabály vagy saját vállalása folytán – kimentési kötelezettség terheli. Ennek megfelelően a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában - vagyis a vásárláskor - nem volt meg a termékben és az későbbi, nem rendeltetésszerű használat során keletkezett.**

A jótállást a 2014. március 15. napját megelőzően megkötött szerződések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248. §-a, a 2014. március 15. napját követően megkötött szerződések vonatkozásában a 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: ÚPtk.) 6:171.-6:173.§-ai szabályozzák. Jótállásra vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz még továbbá az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló – és a 2014. április 9-től szintén módosított – 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet), valamint egyéb jogszabályok is.

*A Ptk. 248.§ (1) bekezdése szerint: „Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.”*

*Az ÚPtk. 6:171.§ (1) bekezdése szerint pedig: „Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”*

A fentiekre tekintettel mind a 2014. március 15. napját megelőzően, mind pedig az ezt követően megkötött szerződések esetében is a **jótállási idő alatt bejelentett hiba vonatkozásában a vállalkozást terheli annak bizonyítása**, hogy a hiba, illetve annak oka a teljesítés időpontját - vagyis a vásárlást - követően keletkezett.

II. Az egyértelmű törvényi szabályozás ellenére nagyon gyakori probléma, hogy **a vállalkozások nem teljesítik megfelelően bizonyítási kötelezettségüket**. Kétségtelen tény, hogy jogszabály nem határozza meg a bizonyítás konkrét formáját, eszközeit, és az egyes bizonyítékok súlyát, egymáshoz való viszonyát, mégis nyilvánvaló, hogy a jótállásra kötelezett vállalkozás bizonyítási kötelezettségének teljesítésére nem lehet elegendő és ezáltal alkalmas saját nyilatkozata (vagy a saját maga által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat) arra nézve, hogy a hibát a fogyasztó általi rendeltetésellenes használat okozta. Ugyanígy általában nem lehet elegendő és alkalmas a vállalkozással szerződéses kapcsolatban álló szakszerviz, illetve a gyártó márkaszervizének hasonló tartalmú megállapítása sem, mivel a szervizek üzletszerű, gazdasági tevékenységet folytató és eredmény elérésére törekvő olyan vállalkozások, amelyeknek adott esetben anyagi érdeke fűződik ahhoz, hogy a termék javítását csak térítés ellenében végezzék el.

A vállalkozás tehát a jogszabályon alapuló vagy az általa vállalt jótállás ideje alatt jelentkező hiba - és annak oka - vizsgálata körében köteles objektív, szakszerű és saját működésétől független, minden hibára kiterjedő szakértői véleményt beszerezni, adott esetben azt a fogyasztó kérésére és részére igazolni, kiadni.

A szakértői véleménynek nem a klasszikus, polgári eljárásjogból ismert zárt listából választható igazságügyi szakértőtől kell származnia, ugyanakkor elvárás a vállalkozás kapcsán, hogy a termékhez ténylegesen értő szakembernél vagy szervezetnél vizsgálta be a terméket, kizárva ezzel az anyagi érdekei érvényesítésének még a látszatát is. Az ilyen módon függetlennek számító szakértői vélemények mind a fogyasztó, mind a vállalkozás számára valódi bizonyító erővel bírnak, továbbá megelőzhetik az oktan fogyasztói jogviták kialakulását, egyúttal a már kialakult vita gyorsabb lezárását segítik elő.

III. Jogellenes és elutasítandó a vállalkozások azon általánosan bevett gyakorlata, hogy **kizárják a jótállási felelősségüket** arra az esetre például, ha a termékben a hibát valamilyen **sérülés, törés** vagy – elektronikai termékek esetén – **folyadék hatása** stb. okozta, illetve, hogy az ilyen feltűnő hibával rendelkező termék vizsgálatát egyenesen visszautasítják. A fenti hibák bekövetkezése nem mentesíti automatikusan a vállalkozást a bizonyítási kötelezettsége alól. A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítaniuk kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb.

IV. További kifogásolható magatartás is megfigyelhető a jótállási igények teljesítésénél. Gyakran előfordul, hogy egy termék **többször is meghibásodik** ugyanazzal vagy más hibával, és a vállalkozás mégsem hajlandó a terméket kicserélni, hanem továbbra is, kizárólag – a fogyasztó kifejezett kérése ellenére – ismételten csak a kijavításra hajlandó.

A hibás teljesítés esetén érvényesíthető igényeket a Ptk. és az Úptk. a következőképp szabályozza:

Ptk. „306.§ (1) *Hibás teljesítés esetén a jogosult*

*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 a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.”*

Úptk. „6:159.§ (2) *Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint*

*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 szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy*

*b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti*

*feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

*(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.”*

Vagyis hibás teljesítés esetén mind a Ptk, mind pedig az ÚPtk. értelmében elsősorban kijavítást vagy kicserélést, másodsorban pedig vételár-leszállítást vagy a teljes ár visszatérítését kérheti a fogyasztó. Ezzel összefüggésben gyakori probléma szintén, hogy az üzletben mindezek helyett **csak a levásárlás lehetőségét** ajánlják fel. Ez a lehetőség ugyanakkor nincs nevesítve jogszabályban, vagyis csak akkor jelenthet megoldást, ha ezt a fogyasztó elfogadja. Ennek hiányában viszont megteveszti a fogyasztót az általa gyakorolható jogok kapcsán, amennyiben a fenti, helytelen tájékoztatást kapja.

V. A 2014.05.14-én hatályba lépő, a hatálybalépését követően kötött szerződésekre alkalmazandó 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §-a szerint: *„A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvegezze.”* Ugyanilyen rendelkezést tartalmaz az NGM rendelet hatálybalépését megelőzően kötött szerződésekre alkalmazandó 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet is, melynek 4.§ (2) bekezdése szerint: *„A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”*

A töretlen bírói gyakorlat szerint a **kijavítás és a kicserélés között nincsen rangsor** és a kicserélésnek nincs a kijavítástól eltérő törvényi feltétele. A jogosult választási jogát e szavatossági jog tekintetében is ugyanazon körülmények korlátozzák: ilyen például az igény teljesítésének lehetetlensége, illetve a szolgáltatások esetleges aránytalansága.

Többszöri, például két-három alkalommal történő javítás utáni újabb meghibásodás esetében tehát a fogyasztótól már nem várható el az adott készülék ismételt kijavításának elfogadása: mivel a korábbi javítások nem hoztak tartós eredményt, így a jövőben is alappal lehet számolni a készülék ismételt – akár már jótállási időn túli – meghibásodásával. **A vállalkozások ilyen esetekben tehát akkor járnak el helyesen, ha kicserélik a terméket vagy visszafizetik annak vételárát.** A bírói gyakorlat ugyanis elállási jogot is megalapozó oknak tekinti azt az esetet, amikor egy technikai berendezés üzemeltetése során rendkívül nagyszámú meghibásodás következik be és a jövőben is számolni kell a hibák sorozatos – bár javítható – jelentkezésével.

VI. A dolog **tulajdonjogának átruházása** esetén a jótállásból eredő jogokat az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben, ugyanakkor még mindig előfordul, hogy a szerződéskötést igazoló nyugta, jótállási jegy, esetleg adásvételi szerződés bemutatása ellenére a vállalkozás elutasítja az új, fogyasztónak minősülő jogosult jótállási igényét. A hivatkozott Korm. rendelet szerint továbbá a fogyasztó tartós fogyasztási cikk meghibásodása esetén a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesíthet csereigényt, és a vállalkozás ebben az esetben nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6: 159. § (2) bekezdése a) pontjában rögzített többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ennek ellenére még mindig sok esetben kerül sor a kicserélési igény

elutasítására még akkor is, amikor a hiba egyértelműen rendeltetésszerű használatot gátló jellegű.

VII. Végül jól ismert az a gyakorlat - főleg a tartós fogyasztási cikkek - esetében, hogy a vállalkozás többletfeltételhez köti az amúgy jogszabály folytán kötelezően járó jótállást. Így például megszabja azt, hogy az árucikket a fogyasztó csak az általa kijelölt szakszervizzel helyeztetheti üzembe, máskülönben elveszíti a jótállást. Az **egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** 1. § (3) bekezdése világosan fogalmaz: kizárólag akkor köthető feltételhez a jogszabályon alapuló jótállás, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése **más módon nem biztosítható** és a követelmény teljesítése **nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára**. Ugyanakkor nem árt, ha az ilyen és hasonló feltételek kikötése esetén a vállalkozások számon tartják a Kúria Pfv.VII.20.194/2012/6. számú ítéletében foglaltakat: **vita esetén** ugyanis a megszabott feltétel szükségességét és azt, hogy az nélkülözhetetlen, **a kereskedőnek kell bizonyítania**. Nem árt megjegyezni: a vállalkozás ugyanígy nem kötheti ki a jótállási igény érvényesítésének feltételeként azt sem, hogy például a fogyasztó a terméket eredeti csomagolásban vigye vissza.

Több alkalommal találkozott a Testület olyan esettel is, amikor a vállalkozás **jól láthatóan megsértette** a vonatkozó 2014. május 14-ig hatályban volt, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet előírásait. Ugyanez igaz a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet esetében is, amely 2014. május 15-től hatályos: sokszor elmarad ugyanis a jótállás keretében bejelentett igény kapcsán a jegyzőkönyv felvétele.

**A Budapesti Békéltető Testület azt javasolja a vállalkozásoknak, hogy a 3/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el és a fogyasztók jótállással kapcsolatos igényei elintézése, elbírálása során a vonatkozó jogszabályok helyes alkalmazásával hozzák meg a döntéseiket.**



Budapest, 2014. június 9.

Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület