

Mit kell tudni a fogyasztói jogokról

- gyakori kérdések és válaszok –

1. Szavatossági időn belül a termék javítását nem tudta a kereskedő vállalni, elvégezni. Kérdés, hogy mivel a kereskedő nem tudott számára cserét biztosítani az adott termékből, **köteles-e levásárolni** a termék árát a kereskedőnél

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A hatályos magyar jogrendszer nem ismeri a visszavásárlás, illetve levásárlás intézményét, így a forgalmazó nem kötelezhető arra, hogy a vételárat visszaadja illetve akár olyan kötelezettség, hogy felajánlja a fogyasztónak a termék vételárának a levásárlását. Természetesen ez nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy megegyezzen a forgalmazóval ebben, de jelen esetben Ön a termék javítására illetve kicserélésére vált jogosulttá.

2. **Szavatossági jogok érvényesítésével** kapcsolatos kérdés. *Kit terhel a termék bevizsgálásával összefüggő szakértő díj?*

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A Ptk. 309.§ értelmében a szavatossági kötelezettségek teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek – ideértve különösen az anyag-, munka-, és továbbítási költségeket - a kötelezettet terhelik.

A bizonyítási teher a jótállás vagy a szavatosság teljes időtartama alatt végig a kereskedőt terheli, tehát ha a kereskedő nem akarja elismerni igényünket, **neki kell bizonyítani**, hogy a hiba oka az átadás után keletkezett. **Szavatosságnál ez a teljesítést követő első hat hónapban van így (jótállás esetében ez annak teljes időtartama alatt), utána pedig a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség.** A forgalmazónak tehát joga illetve kötelezettsége is egyben a fogyasztói állítás ellenbizonyítása, így függetlenül a szakvélemény eredményétől a forgalmazó annak díját nem terhelheti rá a fogyasztóra.

3. Termék javításával, cseréire vonatkozó igénnyel kapcsolatos kérdés. Már harmadjára vitte vissza a terméket, de már szeretne cserét kérni. Megteheti-e?

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A Polgári Törvénykönyv rendelkezése nem határozza meg, hogy mennyi hibajavítás után igényelheti a termék kicserélését. A kialakult gyakorlat szerint kétszeri sikertelen hibajavítás után is már kérheti, hogy áttérhessen a másik szavatossági jog érvényesítésére, tehát kérheti a termék cseréjét. A Ptk. 306/A §-a kimondja, hogy a jogosult a választott szavatossági jogáról a másikra térhet át és tekintettel arra, hogy a gazdálkodó szervezet magatartása, jelen esetben a termék többszöri sikertelen kijavítása illetve azt követően további hibák előkerülése ilyennek tekinthető, adott rá okot, hogy a javítás helyett a kicserélést kérje, így az áttéréssel okozott kárt nem követelheti Öntől.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 150/2003. (IX.22) Korm. rendelet szerint a jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. Ennek értelmében szavatossági igényét, a cserét illetve a vételár visszaadását a kereskedőtől követelheti közvetlenül.

4. *Vételár visszatérítésére* vonatkozó igénnyel kapcsolatos kérdés. *Visszakérheti-e a vételárat, ha nem tud javítani, illetve cserélni a kereskedő.*

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A Polgári Törvénykönyv rendelkezése értelmében, ha a kijavításnak nem tud eleget tenni a forgalmazó, ebben az esetben jogosult a termék kicserélését kérni. A termék cseréje egy ugyanolyan, de teljesen hibátlan termék szolgáltatását jelenti. Tehát ha a forgalmazó nem tudja egy ugyanilyen termékkel a cserét biztosítani, ebben az esetben joga van a vételár visszavételére. Amennyiben a kereskedő felajánlja a hibás termék árának levásárlását üzletében, Ön ezt nem köteles elfogadni, így *a vételár visszatérítésére vonatkozó igénye jogos a kereskedővel szemben.*

5. *Akciókkal kapcsolatos vásárlási tapasztalat röviden összegezve: „minden héten hirdetnek pár akciós dolgot, s ha nem megy az ember oda nyitásra, akkor már nem is kap, persze van úgy, hogy akkor se, mert azt mondják hogy még nem érkezett meg. A panaszos szerint ezt az egészet csak vevőcsalogatónak szánják, de hát ez a vevők becsapása, vagy úgy gondolják, hogy aki nagyon kitartó, esetleg naponta többször elmegy vásárolni, hátha sikerül elcsípni az akciót is.”*

Az ügy jellegét tekintve a vevők megtévesztésével kapcsolatos a kérdés.

Válasz:

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, érteve ez alatt a vállalkozásnak az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy **eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartását, tevékenységét, mulasztását, reklámját, marketingtevékenységét és egyéb kereskedelmi kommunikációját** amely az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges **árkedvezmény vagy árelőny megléte** tekintetében valótlan információt tartalmaz,

vagy valós tényt olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti, vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót és ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

6. Számlaadási kötelezettséggel kapcsolatos kérdés. *Több panaszlevélben is jelezték, kiugróan a karácsonyi időszakban, hogy az eladó a felszólítása ellenére sem adott számlát. Kihez tudnak ilyenkor fordulni?*

Válasz:

2008-tól kezdődően az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (áfátörvény) nem teszi lehetővé, hogy bármely adóalany méltányosság alapján mentesüljön az áfatörvényben **előírt nyugta kibocsátási kötelezettség** alól. Az állami adóhatóság csak a pénztárgép kötelező alkalmazása alól adhat bizonyos feltételek megléte esetén mentesítést, azonban **a kézi nyugta adása ezekben az esetekben is kötelező.**

Így ha vásárlása közben visszaéléssel, szabálytalansággal, törvényteleniséggel találkozott, az alábbi szervek felé fordulhat:

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József krt. 6. Tel.: 459-4800) ellenőrzési területe a kereskedelem szereplői: hiper- és szupermarketek, áruházláncok, bevásárlóközpontok, kisebb, de jelentős kereskedelmi egységek; piacok; vásárok; alkalmi árusítóhelyek; webáruházak. Ellenőrzés eszköze és iránya: Áfa-feltüntetés, számla- és nyugtaadás, használati és kezelési útmutató megléte, szabályoknak megfelelő működés, áruk eredete, próbavásárlások, édesipari termékek minősége és jelölése, ajándécsomagok kiemelt ellenőrzése, gyermekruházati, kozmetikai és tűzijáték termékek

Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal ellenőrzési területe: Fővárosban négy koncentrált akció (kettő a józsefvárosi piacon, kettő Budapest frekvenciált területein, piacokon); plusz vidéki akciók. Ellenőrzés eszköze és iránya: számla- és nyugtaadási ellenőrzések, árueredet-vizsgálatok, foglalkoztatás szabályszerűségének vizsgálata.

7. Alkatrész biztosításával kapcsolatos fogyasztói panaszlevél: *A termékre vonatkozó garancia már lejár a termékre. Alkatrészeket szeretett volna hozzá vásárolni, de idáig nem sok sikerrel, mivel ezek elég speciális alkatrészek, és a szakszettekben sincsenek.*

Kérdés, hogy ilyenkor mit tudunk tenni? Köteles-e a forgalmazó biztosítani az alkatrészeket. A panaszos az alábbi megállapításokat fűzte az alkatrészekkel kapcsolatban: „a vásárlást követő három éven belül a fogyasztó jótállási vagy szavatossági igényt érvényesíthet. Ha azonban a három év letelte után hibásodik meg a termék, lehetséges, hogy a szerelő nem tudja megjavítani a készüléket, mert nincsen hozzá alkatrész. Én ezt úgy értelmezem, hogy ugyan jogszabály nincs arra, hogy pótalkatrészeket köteles a forgalmazó biztosítani, de áttételesen mégis kell, hogy tartson.”

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

Ezen szavatossági, jótállási igények az Ön terméke vonatkozásában valóban a teljesítéstől számított három évig érvényesíthetők, azonban még ebből közvetlenül sem következik olyan kötelezettség a forgalmazó kereskedőre nézve, hogy a javítások elvégzéséhez szükséges alkatrészekkel rendelkezzen, hiszen, amennyiben javítani nem tud, vagy azt nem vállalja, úgy egyéb módokon – csere, vételár visszafizetése – is tud jogszerűen teljesíteni.

Sajnálatos módon, ahogy Ön is írta levelében a forgalmazókat jelenleg nem kötelezi egyetlen hatályos jogszabály sem az alkatrészekkel való ellátás biztosítására. Így javaslom, hogy próbálja az alkatrészeket egyéb lehetséges módon, akár a forgalmazó segítségét kérve vagy a gyártó megkeresése útján beszerezni.

8. Termék javítási idejével, cserekészülék biztosításával kapcsolatos kérdés.

Válasz:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003 GKM rendelet 4.§ (1) bekezdése értelmében a forgalmazónak a kijavítást, kicserélést az áru tulajdonságára illetve elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégeznie. A

A rendelet 4.§ (2) bekezdése *jogszabályi ajánlásként fogalmazza meg, hogy a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.* Mindezek értelmében tehát a kereskedőkre nézve nem kötelező előírásként határozza meg a javítás vagy csere elvégzésének idejét. A határidőkre vonatkozó egyéb rendelkezést a Polgári Törvénykönyv 306.§ (2) bekezdése tartalmazza. Ennek értelmében a kijavítást vagy kicserélést *megfelelő határidőn belül*, a jogosultnak okozott **jelentős kényelmetlenség nélkül** kell elvégezni.

A szavatossági jogokkal kapcsolatban a jogszabály nem rendelkezik magáról a cserekészülék biztosításáról. Azonban mivel a törvényi rendelkezés előírja, hogy jelentős kényelmetlenség nélkül kell eleget tenni a javításnak vagy cserének, az következhet – az általános kereskedelmi gyakorlatra is tekintettel –, hogy a cserekészülék biztosításával a kereskedők kiküszöbölhetik a jelentős kényelmetlenség okozását.

9. *Személygépkocsit vitt szervizelésre a panaszos. Amikor a javítást követően az autót a szervizből elvitte, néhány napon belül ugyanúgy jelentkezett a hiba, mint korábban. A szerelő csak a szerelési díj újbóli kifizetése mellett vállalta a javítási munka újbóli elvégzését.*

Válasz:

Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet értelmében a mellékletében felsorolt megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások – az Ön esetében a melléklet személygépkocsik karbantartó és javítási szolgáltatás pontja – esetében, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a **húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozót jótállási kötelezettség terheli.** A jótállás időtartama hat hónap, mely a dolog, azaz jelen esetben személygépkocsinak az átadása vagy üzembe helyezése napjával kezdődik. A vállalkozó köteles a fogyasztónak a szolgáltatás díjának átvételekor, legkésőbb a dolognak a fogyasztó részére történő átadásakor – külön kérés nélkül – jótállási jegyet adni. A fogyasztó jótállási igényét a jótállási jeggyel érvényesítheti. A jótállási jegy fogyasztó részére történő átadásának elmaradása a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét nem érinti.

A munka elvégzésének minőségi kifogásolásával kapcsolatban a gazdasági kamarák működtetnek minősítő és ellenőrzési rendszereket, továbbá kezdeményezhetik a jegyzőnél a vállalkozói igazolvány visszavonását. Javaslom ezért, hogy forduljon az illetékes szakmai kamarához.

10. *Kérhetem-e a termék cseréjét a kereskedőtől, ha kiderül, hogy mégsem jó a méret.*

Válasz:

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 305.§ (1)** értelmében akkor beszélhetünk hibás teljesítésről, amennyiben a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Tehát abban az esetben hibátlan a teljesítés, amennyiben a szolgáltatás tárgya a rendeltetésszerű használatra alkalmas, a fogyasztó által ismert célnak megfelelően használható. (felhasználható)

Ha a termék nem hibás, a fogyasztónak nincs törvényes joga a szavatossági igények érvényesítésére. Korábban ismertek olyan jogszabályi rendelkezések, melyek lehetővé tették a termék bármely indok – akár szín, méret stb. – alapján történő cseréjét meghatározott időn belül, azonban a hatályos Ptk. **csak a minőségi hiba esetén** kötelezi az eladót javításra, cserére vagy a vételár visszafizetésére.

11. Interneten megrendelt áru nem felelt meg a vásárló elvárásainak, ezért jelezte nyolc napon belül, hogy mégsem szeretné, így eláll a szerződéstől. Vissza is küldte az árut, azonban a cég, arra hivatkozva, hogy a központja külföldön van, csak három hónap múlva tudja visszautalni az összeget.

Válasz:

A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 Korm. rendelet értelmében az elállás, jelen esetben az sms-ben történt, vásárlástól való elállást követően haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő **harminc napon belül** köteles visszatéríteni a kifizetett összeget az értékesítő. Így az általa megjelölt három hónapos visszafizetési határidő, még arra való tekintettel is, hogy a cég központja külföldön van, nemcsak hogy túlzó mértékű, de nem is jogszerű.

12. A panasz rövid leírása: „férjem mobiltelefonja meghibásodott, ezért javíttatni vagy újat szerettem volna vásárolni. Mint hűséges ügyfél szolgáltatómhoz fordultam, ahol sorszámot húztam. A menüpontokban először azt kellett megjelölnöm, hogy milyen kártyám (arany, gyémánt) van és csak azután, hogy mit szeretnék. Aki ügyfelek jöttek már régen elmentek és én még mindig ott álltam, majd viccesen rákérdeztem az ott lévő nagyon hölgytől, hogy biztos előnyük van azoknak, akik a két nemesfém kártya tulajdonosai. Nagy meglepetésemre igent mondott. Jogszerű ez? Záróráig állhattam volna ott, ha mindig jön egy nemesfém kártyás?”

Hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos a panaszos kérdése.

Válasz:

Mivel a szolgáltató aranykártyás ügyfelei számára biztosított rangsorolások kedvezmény nem tisztán a kedvezményezett ügyfél számára jelent előnyt, hanem ezáltal az egyéb, aranykártyával nem rendelkező ügyfeleinek hátrányt teremt, így *álláspontunk szerint az aranykártyával nem rendelkező ügyfelek tekintetében a hátrányos megkülönböztetés megalósul.*

A hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatban a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel.

*13. Panaszos cipőt szeretett volna vásárolni. Amikor a kiválasztott cipőért a kasszánál fizetni szeretett volna, az eladó közölte vele, hogy elfelejtették sajnos a kollégái átragasztani az új árat, de sajnos ettől függetlenül a cipőnek **már új ára van**, és csak annyiért tudja megvenni.*

Válasz:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezése értelmében az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni. **A több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.**

A fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

14. Mosógép vásárlást követően az ígért mosási idők megduplázódtak. Kijött a szervizes, aki „valamelyest” a mosási időket feljavította, de a 30 perces mosóprogram, még így is 55 perc alatt ment le. Másodjára is kijött ugyanagy a szervizes, aki azt mondta, hogy jelenleg még nincs olyan szoftver, és valószínűleg nem is lesz egy jó ideig, amivel a hibát orvosolni tudná, így szerinte várjon addig, amíg meg nem lesz a szoftver, természetesen ilyet nem írhat le, tehát csak szóban hangzott el. Panaszos a mosógépgyártóhoz fordult a mosógép árának visszafizetése igényével. A megkeresett gyártó a panaszlevelére azt válaszolta, hogy a szervizes emberüket elbocsátották, de egyébként ők nem illetékesek, mivel nem tőle, hanem a kereskedőtől vásárolta a gépet.

Válasz:

Mindenekelőtt a gyártó cég panaszlevelére küldött válaszában foglaltak alapján célszerű azt tisztázni, hogy ha vele szemben nem is, akkor **kivel szemben élhet szavatossági, jótállási igényel**. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 150/2003. (IX.22) Korm. rendelet szerint a jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. Ugyanis a termék megvásárlásával Ön és a kereskedő között létesült a szerződéses jogviszony, ezért a jótállás kötelezettje is a forgalmazó, azaz a felelősséget nem háríthatja át a gyártóra. **Így ha Ön jótállási jogait – javítás, csere, vételár visszafizetése – kívánja érvényesíteni, a kereskedőtől követelheti azokat.** Hasonlóképpen nem irányíthatja Önt a szervizhez a fenti okok miatt, azaz az Ön kérésére köteles a termék szervizhez való eljuttatásáról gondoskodni, természetesen a szállítási költségek vállalásával egyetemben.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 209. § (1) bekezdése értelmében ugyanis a szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződés szerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és **továbbítási költségeket - a kötelezettet terhelik.**

Hibás teljesítésről abban az esetben beszélhetünk, amennyiben a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Tehát az Ön esetében a nem megfelelő mosási idők tekintetében beszélhetünk a teljesítés hibás voltáról.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 306. § (1) bekezdése értelmében 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.

A Polgári Törvénykönyv rendelkezése nem határozza meg, hogy mennyi hibajavítás után igényelheti a termék kicserélését. A kialakult gyakorlat szerint kétszeri sikertelen hibajavítás után is már kérheti, hogy áttérhessen a másik szavatossági jog érvényesítésére, tehát kérheti a termék cseréjét. Ez alapján amennyiben a cserét egy ugyanolyan, de hibátlan, tehát a megfelelő mosási időt produkáló termékkel biztosítani tudja a kereskedő, Ön köteles azt elfogadni. Ha sem javítás, sem csere nem lehetséges, vagy azokat a forgalmazó nem vállalta, kérheti a vételár visszatérítését.

16. *„Azzal kapcsolatban a szeretnék öntől tanácsot kérni, hogy manapság egyre több gyár bízva saját termékeiben 2 éven túl 3-4, de akár 5 év garanciát is bevállal a termékére. Itt jelen esetben márkás elektronikus alkatrészekre gondolok. A magyar jogszabályok szerint a kereskedőnek 1 évig kell jótállást biztosítania, jobb esetben 2 évig. Ha termék tönkrement mondjuk 2,5 év rendeltetésszerű használat után a kereskedőhöz már nem fordulhatunk, hisz az ő részéről le van tudva a vásárlás. A gyár bízva termékében még mindig vállalnia kellene a garanciát, ami talán nem is lenn olyan bonyolult, ha a gyár legközelebbi képviselője nem Németországban, vagy USA-ban, de legrosszabb esetben valami tajvani címen lenne. Ilyen esetben mi a teendő, mik a nemzetközi szabályok?”*

*A kérdés a **garanciális jogok érvényesítésére** vonatkozik.*

Válasz:

A jótállás vagy köznapi elnevezéssel a garancia, a legáltalánosabb értelemben szerződésben vállalt, a szerződésszegésért való, kimentést nem tűró helytállási kötelezettség, mely a szavatossággal sok hasonlóságot mutat. A legfőbb különbség elsősorban a helytállási időtartamban és a kötelezett számára többletteherként jelentkező bizonyítási kötelezettség előírásaiban rejlik. Jótállási kötelezettség jogszabály alapján és a felek megállapodásán keletkezhet.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó **kötelező jótállásról** szóló 151/2003. Korm. rendelet által előírt kötelező jótállás időtartama **egy év**, de a kereskedő saját elhatározásából, üzletpolitikai megfontolásokból ennél akár kedvezőbb feltételeket is vállalhat.

A fogyasztót védő további szabály, hogy amennyiben a gyártó vagy az importáló a vásárlóra nézve a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb feltételeket vállal (például hosszabb jótállási időt), úgy ezt a jogot a kereskedő kötelező átruházni a vásárlóra. Ez azt jelenti, hogy jótállási igényeivel, az egy éven túl vállalt jótállás esetében is,

elsősorban azzal a kereskedővel szemben fordulhat, akitől a terméket megvásárolta, így tehát nem a gyártót kell felkutatni jótállási jogainak érvényesítése érdekében.

Mindezek értelmében amennyiben az Ön esetében a lakókocsira a gyártó hosszabb, az igénye érvényesítése idején még fennálló garanciaidőt vállalt, ebben az esetben természetesen érvényesíthetőek a forgalmazóval szemben azt.

17. Egy szórólap alapján gázkészülék csere céljából kihívtam egy szerelőt. A szórólapon XY neve szerepelt, és garanciával történő munkavégzést ígért. A helyszíni szemle után a "gázszerelő" elvállalta, hogy a konvektorokat megvásárolja, és másnap fel is szereli. A munka elvégzése után kértem a garancialevelet és a számlákat az elvégzett munkáról és a megvásárolt készülékekről. A szerelő azt mondta, hogy nincs nála pecsét, de másnap elhozza a kért iratokat. Adott egy névjegyet, és felírta a nevét. Azóta nem hallott róla, a megadott telefonszámon egy teljesen másvalaki érhető el.

Válasz:

Sok panasz érkezett már azzal kapcsolatban, hogy szórólap alapján vagy több esetben egy társaság képviseletében eljáró emberek szerelési vagy egyéb felújítási munkálatokat vállalnak, majd a szolgáltatás ellenértékének illetőleg előleg átvételét követően vagy el sem végzik azt vagy valamilyen kontár munka elvégzése után eltűnnek, és így a garancia vagy bármely egyéb követelés, igény velük szemben érvényesíthetatlenné válik. Ilyen esetben pedig bűncselekmény valósulhat meg, melyben a rendőrség illetékes szervei járnak el. Javaslom ezért, hogy bűncselekmény gyanúja miatt forduljon az illetékes rendőrőrhöz, vagy rendőrkapitánysághoz.