

Garancia: hat hónapig az eladó bizonyít

Fontos, hogy legyen nyoma a fogyasztó reklamálásának, mielőtt visszavisz a boltba egy hibás terméket

A törvény szerint a vásárlást követően két év után jár le egy termék szavatossága, ezután már hiába reklamálunk az üzletben. Fontos, hogy legyen írásos nyoma, ha a garanciát szeretnénk érvényesíteni.

HORVÁTH ATTILA

Étolaját kért a mesterember az alkatrészek bekenéséhez, szerszámok nélkül jelent meg a fogyasztónál, hogy annak közel száz-ezer forintos ajtaját kijavítsa. Előtte hatszor telefonált a panaszos a vállalkozónak, mire a szakember megjelent. Az eset végén aztán cserélték és nem is javították meg az ajtót – hozott példát lapunknak a Budapesti Békéltető Testület arra, hogy a fogyasztók milyen kirívó esetekkel találkozhatnak, ha garanciális javítást kérnek.

A fogyasztóvédelmi szervezet szerint nem lehet elégszer hangsúlyozni, mit tegyen a vásárló, ha garanciális vitáról van szó. Beszámolójuk szerint az említett eset jól példázza a hozzájuk érkező kérelmeket. Ezek főleg javító-karbantartó szolgáltatásokkal, építőipari vagy kereskedelmi ügyekkel függenek össze.

– Egyetlenegyszer próbálkozott a vállalkozó embere a korábban tőle 85 ezer forintért vásárolt ajtó javításával, sikertelenül. A fogyasztó észrevette, hogy az ajtót nem lehetett bezárni, ezért kérte a céget, javítsák a hibát. Az étolaj természetesen nem segített a problémán, majd azzal hitegették, hogy idővel bejáródik majd. Végül



Nem szabad késlekedni a hibák bejelentésével, mert kicsúszhatunk a határidőből

egy újabb szerelési időpontban egyeztek meg, a szakember azonban nem jött el – tudtuk meg a tanulságos történetet a szervezettől. Az ügy végül a Budapesti Békéltető Testület ajánlásával zárult, mivel a cég egy éves jótállást vállalt. Ez azt jelentette, hogy ebben az

időszakban a vállalkozásnak kellett bizonyítania, a hiba a beszerelést követően következett be. A szóban forgó ügyben a cég semmilyen papírral nem mentette ki magát, ezért jogos volt a fogyasztó igénye. A testület a vita rendezése érdekében azt ajánlotta, hogy a

vállalkozás javítsa meg díjmentesen az ajtót.

A szervezet tanácsa szerint érdemes arra is ügyelni, hogy megfelelő módon és azonnal jelentse be a hibát a vásárló. Habár a fogyasztó be tudta mutatni a szöveges üzeneteit a békéltető testületi

eljárásban, ha azokat kitörli, már nem tudta volna igazolni, hogy a bejelentési kötelezettségének eleget tett. Ezért érdemes mindig igazolható módon, így például e-mailben, ajánlott postai levélben bejelenteni a problémát. Ezen sok múlik akkor, ha a fogyasztó

nem jut dűlőre a kereskedővel, és tovább szeretné vinni az ügyét. A jótállás, azaz a garancia alapulhat a cég saját vállalatán vagy pedig jogszabályon.

A tartós fogyasztási cikkekre a kormányrendelet alapján egyéves kötelező jótállás vonatkozik. Ide sok olyan árucikk tartozik, amelyek bizonyos vételárat meghaladnak, s tipikusan tartós használatra tervezték. Így idesoroljuk például a tízezer forint eladási árat meghaladó laptopokat, számítógépeket, mobiltelefonokat. Tartós fogyasztási cikkek esetén csak és kizárólag akkor köthető a jótállás feltételhez, ha anélkül a megfelelő üzembe helyezést nem lehet biztosítani, és az nem jelent aránytalan terhet a fogyasztóra nézve. Ilyen feltétel lehet például az, ha egy gáztűzhelynél a jótállást a cég ahhoz köti, hogy szakember szerelje be.

A testület szerint ha esetleg nincs jótállás a megvett termékre, a vállalkozásnak a hat hónapon belüli hiba esetén független szakvéleménnyel kell igazolnia, hogy a probléma oka a vásárlást követően keletkezett. Ha ez nem történik meg, akkor a fogyasztó ingyenes javítást vagy cserét követelhet. Ha ezeknek nem tesznek eleget, akár a pénz is visszakérheti. Hat hónapon túli hiba esetén viszont már a fogyasztónak szükséges bebizonyítania azt, hogy a termék eleve hibás volt, amikor megkapta. Több mint két év múlva jelentkező hibánál viszont a szavatossági igények elévülnek, azokat nem lehet érvényesíteni, ingatlan esetén ez öt év, használt terméknel pedig egy év.

FOTÓ: HEGEDŰS MÁRTA