

# Identity Hungary Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Profilunk a **PHP fejlesztés** és web alapú termékek előállítására.



6722 Szeged, Attila utca 11. 1. em. 1.  
<http://identity-hungary.hu>  
+36-62 452-239

# I. JOGI HÁTTÉR

## JELLENLEGI MAGYARORSZÁGON ÉRVÉNYES JOGSZABÁLYI HÁTTÉR A „GARANCIÁLIS” JOGOKAT ÉRINTŐ TÉMÁBAN

### A JOG ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZAVATOSSÁG

#### **Mennyi ideig lehet a jog szerinti szavatossági igényt érvényesíteni új és használt cikkek esetében?**

A szavatosság tartama általában 2 év, használt cikkekénél viszont ez 1 évre lerövidülhet.

#### **Ha hibás a termék, kinek a felelőssége rendezni a helyzetet?**

Ez az eladó felelőssége, még az internetes platformon vásárolt termékek vagy szolgáltatások esetében is. Olvassa el figyelmesen a szerződési feltételeket, mert az internetes platformok olykor csak közvetítőként vesznek részt az adásvételben.

#### **Mennyi időn belül kell a fogyasztónak reklamálnia az eladónál, ha hibás a termék?**

A fogyasztónak a termék átvételétől számított 2 hónapon belül jeleznie kell az eladó felé a hibát.

#### **Kinek kell bizonyítania/cáfolnia a hiba meglétét, és mennyi ideje van erre?**

A teljesítést követő első 6 hónapban az eladónak kell bizonyítania, hogy a kérdéses termék vagy szolgáltatás hibátlan („fordított bizonyítási teher”). Ezt követően a bizonyítás felelőssége a fogyasztót terheli.

#### **Igénybe lehet-e venni fogyasztói vizsgálatot végző harmadik felek segítségét a bizonyításhoz?**

Az Igazságügyi Minisztérium kiadott egy hivatalos listát azokról a független szakértőkről, akiknek a szakvéleményét az eladók és a vevők egyaránt kikérhetik.

#### **Milyen ingyenes lehetőségekkel élhet a fogyasztó a hibás teljesítésből adódó helyzet orvoslására? Határidőhöz van-e kötve, hogy mikorra kell orvosolni a problémát?**

A fogyasztói jogok érvényesítésének megadott sorrendje van:

- A fogyasztó legelőször – saját belátása szerint – javítást vagy cserét kérhet (a szavatosság választott formájának megfelelő módon). Ezért fizetnie nem kell, de ésszerű időn belül jeleznie kell igényét. Nem lehet a teljes termék cseréjét kérni, ha a hiba súlyossága nem áll arányban a termék értékével, vagy ha az alternatív megoldás kevesebb költséggel járna.

- A fogyasztó akkor kérheti a vételár visszatérítését vagy leszállítását, ha az eladó nem tudja ésszerű időn belül, illetve a fogyasztót érő jelentős kényelmetlenség nélkül megjavítani vagy kicserélni a terméket, illetve ha a javítás vagy csere már nem szolgálja a fogyasztó érdekeit. Amennyiben az eladó nem tudja megfelelő határidőre megjavítani a terméket, azt maga a fogyasztó is – az eladó költségén – megjavíthatja vagy megjavíttathatja.

Az eladónak 15 nap áll rendelkezésére, hogy megpróbálja megjavítani vagy kicserélni a hibás terméket.

### **A javított/kicserélt termékek esetében újraindul a szavatossági időszak?**

Igen, új kétéves szavatossági időszak veszi kezdetét a termék cseréjekor. Javítás esetén az új alkatrészekre szintén új kétéves szavatosság vonatkozik. A javítás idejére a szavatossági időszak fel van függesztve.

### **Élhet-e követeléssel a fogyasztó az importőrrel vagy a szállítói láncban közvetítőként eljáró vállalkozással, illetve magával a gyártóval szemben?**

A jog által biztosított szavatosság keretén belül nem. A termékfelelősség azonban alapot adhat erre.

### **Amennyiben nem lehet békés úton rendezni az ügyet, mennyi idő áll a fogyasztó rendelkezésére ahhoz, hogy bírósághoz forduljon?**

Az elévülési időszak – hacsak nincs megszakítva – két év, amely a termékek átvételétől veszi kezdetét.

### **A kötelező jótállással párhuzamosan a nemzeti jog biztosít egyéb szavatosságot?**

Egyes tartós fogyasztási cikkekre, például a mobiltelefonokra, a bútorokra, az elektronikus fogyasztási cikkekre és a személygépjárművekre egyéves jótállás vonatkozik. A jótállási időszakban a bizonyítási kötelezettség (a bizonyítás terhe) az eladót terheli. Amennyiben az eladó bizonyítani tudja, hogy a hiba a szerződésben foglalt feltételek megszegéséből ered, mentesül a hibás teljesítés miatti felelősség alól. Az ingatlan vagyontárgyakra öt éves szavatossági időszakot állapít meg a jog.

A Ptk. bevezette az ún. termékszavatosság fogalmát is, ami azt jelenti, hogy a fogyasztó – különleges körülmények esetén – közvetlenül a gyártóval szemben is nyújthat be követelést a kérdéses termék forgalomba hozatalának napjától számított 2 éven belül. A fogyasztó kérheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

### **Szerződéses jótállás**

#### **Kinél érvényesítheti a fogyasztó a szerződéses jótállást?**

A jótállást vállaló félnél, aki lehet az eladó, a gyártó, de akár garanciavállalóként fellépő harmadik fél is. Mindig olvassa el a rendelkezésre bocsátott jognyilatkozatot.

### **Meddig tart általában a szerződéses jótállási időszak?**

Tartama általában 1–5 év, de legtöbbször egybeesik a jog által biztosított szavatosság időtartamával, azaz 2 év. Nagyobb értékű cikkek esetében általában hosszabb a jótállási időszak, amely gyakran a termék megadott alkotóelemeire vonatkozik.

### **A szerződéses jótállás ingyenes?**

Nem feltétlenül. A kereskedő saját maga határozza meg, hogy a szerződésben milyen további kötelezettségeket vállal, így a jótállásért akár díjat is felszámíthat.

### **A szerződéses jótállás csak aláírással érvényes?**

Az egyetlen feltétel az eladóval szemben az, hogy a szerződéses jótállást foglalja írásba, és nyomtatott formában, illetve – távértékesítés vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén – tartósan rendelkezésre álló formában tegye hozzáférhetővé.

### **Milyen információknak kell szerepelniük a jótállásban?**

A nyilatkozatban ismertetni kell a jótállás tartalmát, külön kitérve az összes lényegi elemre, így például a jótállás tartamára, árára és földrajzi hatályára. Fel kell tüntetni továbbá a kötelezett vállalkozás adatait, és utalni kell benne a jog által biztosított szavatosságra.

## **ALAPFOGALMAK**

### **HIBÁS TELJESÍTÉS**

Az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint **a kötelezett hibásan teljesít, ha** a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

**Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha** a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az új Ptk. is ismeri a **hibás teljesítési vélelem** fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Míndez a gyakorlatban azt jelenti, hogy **hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.**

## **KELLÉKSZAVATOSSÁG**

**A kellékszavatosság** lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, **a kötelezett** (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) **a termék hibájáért** (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) **kellékszavatossági felelősséggel tartozik.**

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

**Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív**, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

## **TERMÉKSZAVATOSSÁG**

Az új Ptk. vezette be a **termékszavatosság** fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

**A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha** bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

## **Közlési és igényérvényesítési határidők**

A Ptk. szerint a fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított **két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni**. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

**A gyártót a termékszavatosság** az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított **két évig terheli**. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

### **Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén**

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

## **JÓTÁLLÁS**

A jótállás - **hétköznapi és közismert néven „garancia”** - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállásnak két fajtája van:

- a jogszabályon alapuló, ún. **kötelező jótállás**, és
- a felek megállapodásán alapuló, ún. **szerződéses jótállás**.

Utóbbi esetben nem egy jogszabály kötelezi bizonyos termékek eladása esetén az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként - jól felfogott piaci érdekből - kerül sor.

### **Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén**

Az új Ptk. szerint a jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

### **A jótállási igény érvényesítése**

**A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.** Kötelező jótállás esetén ez **egy év**, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó.

Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

**A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át.** Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

## SZAVATOSSÁGI JOGOK

### A szavatossági jogok sorrendje

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése **alapján négyféle ún. szavatossági jog** illeti meg: **a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás)**. Tehát kiemelten fontos, hogy kellékszavatossággal kapcsolatos, valamint a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetén felmerülő minőségi kifogás alkalmával is ugyanez a négyféle jogosultság illeti meg a fogyasztót.

Az új Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

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

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint **jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye**. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - **megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve** kell elvégezni.

### Ki viseli a költségeket?

Az új Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos **költségek a kötelezettet - tehát a vállalkozást - terhelik**. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő **karbantartási kötelezettség elmulasztása** is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

### **Milyen határidőn belül reklamálhatunk?**

Az új Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. **Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén** azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított **két év** alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti **szerződés tárgya használt dolog**, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján **szolgáltatott dolog ingatlan**, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított **öt év** alatt évül el.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

**A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik.** Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

### **Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?**

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy **az eladónak csakis a vevő által ismert hiba vonatkozásában nincs kellékszavatossági felelőssége** – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni).

A kereskedők gyakran megkísérlik a hibás teljesítésért való felelősséget jogellenesen kizárni azzal a hivatkozással, hogy az akciós vagy leértékelt árura - mint egészre - nem jár szavatosság, illetőleg garancia. A vonatkozó jogi előírások alapján azonban **leértékelt (akciós) termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak** a termék azon részére vonatkozóan, amely nem volt hibás, vagy hibás volt, de erről a fogyasztó nem tud(hat)ott.

Amennyiben utóbb a vevő a tájékoztatás körén kívül eső hiba miatt viszi vissza a terméket a boltba, úgy kifogását intézni kell, és jogszerűtlen elutasítani az igényét arra hivatkozással, hogy „leértékelt árura nincs szavatosság”. Példa: ha a mázsérülés miatt leértékelt agyagcserepet annak szétmállása miatt viszi vissza a vevő, úgy kifogását intézni kell, és a szétmállás miatt – amely olyan hiba, ami a rendeltetésszerű használatot kizárja - megilletik őt a szavatossági jogok.

Természetesen nincsen akadálya annak, hogy a kereskedő kizárja felelősségét a termék esztétikai hibája miatt, de amennyiben az ilyen esztétikai sérülés miatt akciósan (leértékelve) vásárolt új számítógép valamelyik részegysége a rendeltetésszerű használat során tönkremegy, úgy a fogyasztó emiatti minőségi kifogását alapozhatja a Ptk-ra vagy a kötelező jótállásra, függetlenül attól, hogy az esztétikai sérülés miatt leértékelt áron vásárolta a gépet.



**Ki mikor mit bizonyít?**

Lényeges különbség van a bizonyítási kötelezettség terén a két jogintézmény között. **A jótállás körében** - a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt - a jótállásra kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett.

Ezzel szemben **a szavatosság** körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a **fogyasztói szerződésekre** irányadó - és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhány miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett.

Tehát **a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás**, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén, így a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály. Ahhoz ugyanis, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül felismert hiba esetén a fogyasztónak nem minősülő vevő sikeresen érvényesíthesse a szavatossági jogait, bizonyítania kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor megvolt.

Kivétel a kivétel alól, vagyis nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 6 hónapjában is, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

<http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/157>

## JÓTÁLLÁS

### A jótállás tartalma

Akár kötelező, akár szerződéses jótállásról legyen szó, a szerződés hibátlan teljesítéséért a jótálló felel, és a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett (Ptk. 6:171. §).

**A jótállás alapján érvényesíthető jogok** attól függenek, hogy a jótállás a felek megállapodásán vagy jogszabály rendelkezésén alapul-e, így:

- a kötelező jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében lényegében a szavatossági jogokat (kijavítást, kicserélést, árleszállítást, elállást) lehet – de kedvezőbb feltételekkel - érvényesíteni,
- ha pedig a jótállás szerződésen alapul, a felek megállapodása szerinti tartalmú jogok illetik meg a jogosultat, azzal, hogy, amennyiben nem rendelkeznek ezekről, úgy szintén a Ptk. szerinti szavatossági jogokat érvényesíthet a jogosult.

### A jótállás időtartama

**A jótállási idő a tényleges teljesítéssel kezdődik**, tartamát az ún. kötelező jótállás esetében az azt rendelő jogszabály, míg szerződéses jótállásnál a felek megállapodása határozza meg.

**A kötelező jótállás időtartama 1 év**, amelynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja. Tehát fontos kihangsúlyozni, hogy a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik.

Mindezek alapján a jótállás időtartama független a szavatossági jogok érvényesíthetőségére irányadó határidőktől, és azokhoz képest akár rövidebb, de hosszabb is lehet.

Látni kell azonban, hogy **a gyakorlatban a teljesítéstől (vásárlástól) számítottnan „párhuzamosan” telik a szavatossági és jótállási határidő**, azok sokszor átfedésben vannak. Amennyiben például a fogyasztó bútort vásárol 10.000 Ft feletti értékben, arra a vonatkozó rendelet alapján egy év kötelező jótállás jár, függetlenül attól, hogy ugyanerre a bútordarabra a forgalmazó 5 év „garanciát” (szerződésben vállalt jótállást) biztosít, és a Ptk. alapján pedig – fogyasztói szerződés esetén - két év jogvesztő határidőn belül érvényesíthetőek a szavatossági jogok.

[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=76566.261676](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=76566.261676)

[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=86424.261680](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=86424.261680)

[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=75044.227300](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=75044.227300)

[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=168978.263277](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=168978.263277)

## EURÓPAI TRENDEK A GARANCIÁLIS JOGOK TEKINTETÉBEN

Gyakran előfordul, hogy külföldi tartózkodás, nyaralás vagy online vásárlás során a külföldi vállalkozástól megvásárolt termék meghibásodik, azzal kapcsolatban utólag valamilyen probléma, minőségi kifogás merül fel. Az utóbbi időszakban egyre több ilyen panasz érkezik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében működő Európai Fogyasztói Központoz (EFK), ezért szeretnénk felhívni a fogyasztók figyelmét a legfontosabb tudnivalókra.

Tapasztalataink szerint a legtöbb fogyasztói panasz oka, hogy a vásárlók nem tudják, hogy ha külföldi cégektől vásárolnak, annak milyen kockázatai vannak, milyen problémák adódhatnak. Az EU-n belüli vásárlásoknál az európai uniós fogyasztóvédelmi előírások közös minimumszabályokat határoznak meg a tagállamok számára, ugyanakkor az Európai Fogyasztói Központok Hálózata által készített szakmai jelentés szerint a jogi védelem mértéke, tartalma országoként eltérő lehet.

### **Előforduló problémák és fontos tudnivalók:**

- A fogyasztói jogok tartalma (kijavítás-kicserélés-árleszállítás-pénzvisszatérítés) más EU-s országbeli kereskedőtől történő vásárlás esetén alapvetően megegyezik a magyar szabályokkal, de az igényérvényesítési határidő, a hiba okával kapcsolatos bizonyítási teher országonként eltérhet, de adott esetben a magyarországi szabályoknál kedvezőbb is lehet.
- A külföldi üzletben vagy webáruházban vásárolt termék meghibásodása esetén fogyasztói jogaink érvényesítése nehézségekbe ütközhet, és a személyes kapcsolatfelvételnek a nyelvi korlátok mellett földrajzi akadályai is lehetnek, hiszen ezeknek a cégeknek nincs Magyarországon ügyfélszolgálat.
- A külföldön vagy külföldi webáruházban vásárolt termék esetén sokszor a magyar nyelvű használati útmutató is hiányzik, emellett az is előfordulhat, hogy a megvásárolni kívánt háztartási gép nem felel meg a magyar műszaki szabványoknak, így a termék nem használható.
- A külföldön vásárolt tartós fogyasztási cikkek (pl. műszaki, telekommunikációs eszközök) esetén a hazánkban ismert kötelező jótállás (hétköznapi nevén garancia) intézménye nem védi a magyar vásárlót, így például a fogyasztók által megszokott jótállási vagy garancia jegy sem jár a termék mellé.
- Az adott termékmárka gyártójának magyarországi szervizhálózata a legtöbb esetben nem vállalja a termék ingyenes kijavítását, hiszen nem állnak szerződéses kapcsolatban a külföldi eladóval. Ez azt jelenti, hogy a terméket kijavítás vagy kicserélés érdekében külföldre kell a gyártó által kijelölt szerviznek vagy az eladó részére (célszerű a csomag nyomon követésével) visszaküldeni, amelynek magas költségét jellemzően a fogyasztónak kell megelőlegeznie, aki az eladó döntéséig lényegében kiszolgáltatott helyzetbe kerül (se termék, se pénz). Továbbá ha mégis egy, az eladóval kapcsolatban nem álló szerviz „hozzányúl” a termékhez, elképzelhető, hogy a külföldi eladó utóbb jogellenes behatás miatt visszautasítja a fogyasztó akár jogos igényét is.

Probléma lehet, hogy ha a külföldi kereskedő nem tartja jogosnak a fogyasztó által jelzett minőségi kifogást, közöttük vita merül fel, vagy egyszerűen nem válaszol, akkor a szerződésszegéssel kapcsolatos igények érvényesítése nehézségekbe (külföldi céggel való hosszú pereskedés) ütközhet, és magas költségekkel (perköltség, fordítás) járhat.

Előfordul, hogy az eladó által valamilyen plusz díj ellenében szerződésben vállalt úgynevezett „kiterjesztett” garancia nem nyújt magasabb védelmet a vásárló számára a jogszabályban rögzített jogainál, ezért kiterjesztett garancia vásárlása előtt célszerű megismerni annak részletes feltételeit, területei hatályát és a kizáró okokat.

Ha valamilyen probléma, minőségi kifogás merül fel egy külföldön vásárolt termékkel kapcsolatban és a külföldi eladó nem teljesíti a fogyasztót jogszabály vagy szerződés alapján megillető garanciális és/vagy kellékszavatossági jogait, a vásárló az Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat tanácsért és segítségért a panasz rendezéséhez. A magyar vásárlók akkor fordulhatnak a központhoz, amikor a panasszal érintett külföldi vállalkozás nem Magyarországon, hanem valamely másik európai uniós tagállamban, valamint Izlandon vagy Norvégiában rendelkezik székhellyel.

Az Európai Fogyasztói Központ ingyenes szakmai, jogi segítséget nyújt, és mindent megtesz, hogy a felek között egyezség szülessen, annak érdekében, hogy elkerülhető legyen egy esetleges hosszadalmas és költséges határon átnyúló bírósági pereskedés. A központ [www.magyarrefk.hu](http://www.magyarrefk.hu) oldalon elérhető honlapján további hasznos információk találhatók a minőségi kifogások határon átnyúló intézéséről.

<http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8071>

## **A KÖTELEZŐ SZAVATOSSÁGHOZ ÉS A KERESKEDŐI JÓTÁLLÁSHOZ FŰZŐDŐ JOG ÉRVÉNYESÍTÉSE AZ EU-BAN**

Az egyes tagországok szavatosságra, illetve jótállásra vonatkozó végrehajtási szabályai némileg eltérnek egymástól. Az alábbi linkre kattintva utána tud nézni annak, hogy az Ön országában milyen konkrét rendelkezések vannak hatályban a kötelező, illetve a pluszban nyújtható kereskedelmi termékgaranciára.

### **ORSZÁGONKÉNT:**

[https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index\\_hu.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_hu.htm)

## **ALKALMAZÁSUNK CÉLJA AZ ELŐREMUTATÓ GARANCIÁLIS JOGOK VÁLTOZÁSÁNAK TÜKRÉBEN**

A GarNet rendszer alapvető célja, hogy korszerű megoldást adjon a piac szereplőinek egy olyan kérdésben, amely minden garanciális vásárlás esetén felmerül.

A digitális technológia terjedésével ellentétben a garanciális jogok érvényesítése megmaradt a papír alapú megoldások szintjén. A kiskereskedelemben vásárolt termékeknél a garanciát a gyártó/forgalmazó által meghatározott módon lehet érvényesíteni, a blokk megőrzésével, a garancia jegy kitöltésével és megőrzésével, a számla megtartásával. Termékenként és forgalmazónként más és más, de közös jellemzői, hogy minden esetben valamilyen papír alapú igazolás szükséges. Ezt igyekeztünk kiváltani, hogy a vásárlóknak elég legyen megigényelni, használni, és a vásárlás során felmutatni egy kártyát, amely tartalmazza az összes garanciával rendelkező termékük adatait. A GarNet kártyarendszerrel egy olyan fizikai kártyával és a hozzá tartozó rendszerrel váltjuk ki a papírok és garanciajegyek halmazát, amely minden garanciával rendelkező terméket felrögzít a felhasználójához, így elég egy kártyával rendelkezni a GarNet rendszerben, és a felhasználó ennek segítségével érvényesítheti később a garanciális jogát. A webes rendszeren, és az applikáción keresztül kényelmesen figyelemmel lehet követni a rendszerben tárolt termékek garanciális feltételeit, a lejáratot, minden ilyen rendszer adta kényelmi funkció segítségével. Így nem kell elveszni a blokkok, számla másolatok, garanciajegyek érdekében, egy helyen kezelhető minden ilyen jellegű adat. Egy másik innovatív megoldás a plusz garanciális biztosítás vásárlása, amelyre a GarNet ugyancsak lehetőséget nyújt majd. Jelenleg nem található a piacon ilyen megoldás a garanciák követésére, a garanciális jog érvényesítésére. A hazai és az európai piacon is egyedülálló termék fejlesztésével egy olyan igényre adunk releváns választ ahol a felhasználók mellett a forgalmazók, a gyártók, sőt a szervezetek érdekei is egyesülhetnek.

A GarNet működésének fázisai:

Első fázis: a vásárló saját maga rögzíti a termék adatait az okostelefonján, vagy a GarNet internetes felületén.

Második fázis: a kereskedelmi egységben történik a vevő regisztrációja, már regisztrációval rendelkező vásárló esetében a beléptetés.

A vásárlás, az adatok rögzítése:

- garancia-kártyával rendelő vevők esetében, vonalkód-leolvasóval, beazonosítva a vásárlót és a terméket, a vonalkód és a gyári szám beolvasásával
- okostelefonnal rendelkező vásárló esetében a GarNet felület megnyitásával történik a vevő beazonosítása