



## Könyvszerkezetes Házépítők Egyesülete

Magyarország

[www.kohe.hu](http://www.kohe.hu)  
[kohe@invitel.hu](mailto:kohe@invitel.hu)

A piacvezető magyar kisvállalkozói cégcsoport



## TÁJÁKOZTATÓ

### **a szavatossággal, illetve jótállással kapcsolatos minőségi kifogások esetén szükséges intézésekről, s a fogyasztót megillető jogokról**

**Az anyagot készítette: Zámbo László szakértő**

bútorok, faipari termékek, játékok –és sportszerek forgalomba hozatala, CE jelölés

Igazolvány szám: 4278

1111 Budapest, Budafoki út 14.

Telefon: 30/241-6453

Email: zambo.laszlo01@gmail.com

Kiemelten fontos, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások tisztában legyenek az őket megillető jogokkal, s az őket terhelő kötelezettségekkel a szavatossági, jótállási igények érvényesítésének területén.

A minőségi kifogás intézésével, a jegyzőkönyv tartalmával, a jótállási jegy átadásával és tartalmával kapcsolatos előírások betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, s eljár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat észlelése esetén.

#### **Szavatosság**

A (kellék) szavatosság a forgalomba hozó/gyártó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A teljesítés időpontja a termékfogyasztó részére való átadás.

Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái ismertek, vagy azok a fogyasztók számára felismerhetőek voltak. Szavatosság ugyanis csak a rejtett hibákra vonatkozik. Ha például az eladó a vásárlást megelőzően közölte a termék hibáját, nem kötelezhető helytállásra. Ez azonban nem jelenti azt, hogy valamennyi hiba tekintetében mentesülne a szavatosság alól az eladó. Így például a színhibásként átvett falburkolati elem nem kifogásolható később a festékfoltja miatt, azonban a tönkrement lambéria miatt lehet szavatossági igényt támasztani az eladóval szemben. Mindezek alapján az a kereskedői állítás, hogy az értékcsökkent, árleszállított („akciós”) termékekre nem terjed ki a szavatosság, csak abban az esetben fogadható el, ha az eladó a hibát a fogyasztóval közölte, vagy ha a hiba egyébként felismerhető volt.

Hibás teljesítésnek minősül a szakszerűtlen összeszerelés is, ha a szerelésre a szerződés alapján kerül sor, és azt az eladó, vagy annak képviselője végzi el. Ha az összeszerelést a fogyasztó végezte el, a szakszerűtlen összeszerelés szintén hibás teljesítésnek tekinthető, ha az a termékhez adott használati útmutató hibájára vezethető vissza.

Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen négyféle szavatossági igényt érvényesíthet a fogyasztó.

Az első lépcsőben kérheti a **termék kijavítását vagy kicserélését**, amelyek közül – főszabály szerint – választhat. Nincs módja a választásra, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne az eladó vállalkozásnak. Csere esetén csakis olyan terméket köteles a fogyasztó elfogadni, amely adottságai, tulajdonságai tekintetében a korábbival azonos. A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdése értelmében - a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

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

**Árleszállításra** és **elállásra** (amelyek közül szintén választhat) akkor van lehetősége a fogyasztónak, ha a kijavításra vagy kicserélésre – a lehetetlenség vagy az aránytalanság miatt – nem volt joga, vagy azt a vállalkozás nem vállalta vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül.

Az árleszállítás esetén a termék vételárából kell kiindulni, és azt olyan mértékkel kell csökkenteni, amely az elszenvedett érdeksérelem megfelelő kiegyenlítésére alkalmas. Elállás esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak, vagyis a vállalkozásnak a termék visszavételével egyidejűleg a vételárát vissza kell adnia. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.

Sem kicserélés, sem elállás esetén nem köteles a fogyasztó a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Nem köteles a fogyasztó elfogadni azt sem, ha a vállalkozás a termék árának levásárlását ajánlja fel, mivel ilyen szavatossági igényt nem ismernek a vonatkozó jogszabályok.

A kijavítást vagy kicserélést a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Amennyiben a vállalkozás a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a hibát a fogyasztó maga is kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja a vállalkozás költségére.

Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

A fogyasztót megilleti az a jog is, hogy a választott szavatossági igényéről másokra térjen át. Jogszabály nem tartalmaz arra nézve előírást, hogy hányadik sikertelen javítás után érvényesíthető egyéb igény, így például csere, árleszállítás vagy elállás. Ennek eldöntése a békéltető testület vagy a bíróság feladata, aki az adott ügy valamennyi körülményének – így különösen a sikertelen javítások száma és ideje, a termék jellege, értéke, a hiba gyors orvoslásához fűződő fogyasztói érdek – gondos mérlegelése alapján kötelezheti az eladót másik igény teljesítésére.

## **Jótállás**

A jótállás (köznap nyelven: garancia) a szavatossággal rokon minőségvédelmi eszköz. Valójában a jótállás is a hibás teljesítésen alapszik, függetlenül attól, hogy a jogalkotó a jótállást a szerződést biztosító mellékkötelezettségek között helyezte el.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre a törvényben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a forgalmazót megillető jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

Jótállás esetén az eladó a termék mindazon hibája miatt helytállni köteles, amely a jótállás időtartamán belül merül fel. Mentésül azonban a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett. A fogyasztónak nem kell bizonyítania a hibás teljesítést, a jótállás alapján ugyanis az eladót terheli – amennyiben vitatja a fogyasztói kifogást – a bizonyítási kötelezettség. Az eladónak kell azt bizonyítania, hogy a hiba oka már a termék a fogyasztó részére való átadását követően lépett fel. Ennek alapján nem kell helytállnia, ha bizonyítja például azt, hogy a termék hibája a nem rendeltetésszerű használatra, a helytelen kezelésre vagy tárolásra, vagy akár erőszakos külső behatolásra, illetve elemi kárra vezethető vissza. Amennyiben azonban a bizonyítással nem járna sikerrel, helyt kell állnia a hibákért.

A jótállás időtartama nem az igényérvényesítésre nyitva álló határidőt jelenti, hanem azt, hogy az eladó csak az olyan hiba miatt kötelezhető a helytállásra, amely a jótállás időtartamán belül merült fel. Amennyiben tehát a fogyasztó a jótállás időtartamán belül közölte a kifogást az eladóval, jótálláson alapuló igényeit az általános elévülési időn (öt éven) belül érvényesítheti. A kifogás a jótállás időtartama alatt bármikor közölhető az eladóval.

A jótállási jogok gyakorlásánál a szavatosságra vonatkozó szabályokat kell – a megfelelő eltérésekkel – alkalmazni.

Jótállás esetén a fogyasztó ugyanazokat az igényeket (kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás), ugyanazokkal a feltételekkel (például sorrendiség elve) érvényesítheti, mint szavatosság esetén. A fogyasztót a jótállási igények érvényesítésénél is megilleti az áttérés joga, illetve a termék eladó költségén való kijavítása, kijavíttatása.

A szavatossághoz hasonlóan a jótállás időtartama is meghosszabbodik a kijavítás idejével, a termék vagy jelentősebb részének kicserélése, illetve kijavítása esetén pedig a jótállás időtartama újból kezdődik.

Jótállás esetén sem köteles megtéríteni a fogyasztó a termék természetes amortizációját. Az eladónak kell viselnie továbbá azokat a költségeket, amelyek a jótállási igény érvényesítésével kapcsolatban adódtak.

A jótállás – eltérően a szavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás ugyanis csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt jogszabály előírja (kötelező jótállás), vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz (önkéntes jótállás). Előfordulhat az is, hogy egy termék esetében egyaránt fennáll szavatosság, kötelező, illetve önkéntes jótállás is. Azt, hogy a fogyasztó ezek közül melyikre alapítja a minőségi kifogását, szabadon döntheti el.

Fontos tudni, hogy a jótállás minden, a terméket vásárláskor alkotó részre kiterjed.

Önkéntes jótállásában az eladó vagy gyártó a kötelező jótállásnál kedvezőbb feltételeket (például hosszabb jótállási idő vállalása, illetve olyan termékek esetében is jótállás biztosítása, amelyekre nem vonatkozik kötelező jótállás) is megállapíthat. Az önkéntes jótállás azonban – a kötelező jótállás időtartama alatt – nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket számára a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. A kötelező jótállás időtartamát követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg. Azonban, ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó törvényből eredő – így köztük a szavatosságon alapuló – jogainak fennállását.

Kelt: 2014-08-12

### **Zámbó László**

szakértő

bútorok, faipari termékek, játékok –és sportszerek forgalomba hozatala, CE jelölés

Igazolvány szám: 4278

1111 Budapest, Budafoki út 14.

Telefon: 30/241-6453

Email: [zambo.laszlo01@qmaol.com](mailto:zambo.laszlo01@qmaol.com)



*Hazánkban a legszélesebb körű minősített építési rendszer egy kézben!*

**Építőipari Műszaki Engedély – ÉME A-206/2008**

**Európai Műszaki Engedély – ETA 13/0433**

**Megfelelőségi Tanúsítvány – 138-CPD-91-(C-17/2011)**

**[www.kohe.hu](http://www.kohe.hu)**