

EURÓPAI FÜZETEK 57.

SZAKMAI ÖSSZEFOGLALÓ A MAGYAR CSATLAKOZÁSI

TÁRGYALÁSOK LEZÁRT FEJEZETEIBŐL



Dr. Szilágyi Árpádné
Szavatosság, jótállás

Fogyasztóvédelem, a fogyasztók egészségének védelme

A Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati
Stratégiai Elemző Központ és a
Külgyminisztérium közös kiadványa

Európai Füzetek

A Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa.

Felelős kiadó: Szeredi Péter

A szerkesztőbizottság elnöke: Palánkai Tibor

A szerkesztőbizottság tagjai: Bagó Eszter, Balázs Péter, Balogh András, Barabás Miklós, Bod Péter Ákos, Erdei Tamás, Hefter József, Horváth Gyula, Hörcsik Richárd, Inotai András, Kádár Béla, Kassai Róbert, Kazatsay Zoltán, Levendel Ádám, Lőrincz Lajos, Nyers Rezső, Orbán István, Somogyvári István, Szekeres Imre, Szent-Iványi István, Török Ádám, Vajda László, Vargha Ágnes

Főszerkesztő: Forgács Imre

Szerkesztő: Buljovszky Csilla

Szerkesztőségi titkár: Horváthné Stramszky Márta

A szerkesztőség címe: MEH Európai Integrációs Iroda, 1055 Budapest, Kossuth tér 4.

Telefon: 441-3380

Fax: 441-3394

Az Európai Füzetek sorozat letölthető formátumban megtalálható a www.stratek.hu honlapon.

Lektor: Dr. Kátai Anikó

Kézirat lezárva: 2003. december 9.

Grafikai terv: Szutor Zsolt

Fényképek: Csorba Gábor

Portréfotó: Csorba Gábor

Nyomás és előkészítés: Visit Nyomda & Stúdió

ISSN: 1589-4509

Budapest, 2004.



Kedves Olvasó!

Mindennapi életünkben számos olyan jogszabállyal kerülünk kapcsolatba, amely jogokat vagy kötelezettségeket határoz meg, esetleg együtt tartalmazza mindkettőt. Tudjuk, vannak alkotmányos és személyiségi jogaink – hogy csak e két fontos területet emeljük ki –, de azt is jó, ha tudjuk: fogyasztóként is megilletnek bennünket bizonyos jogok. Ezeket alapvetően a fogyasztóvédelemről szóló, 1998. március 1-jén hatályba lépett 1997. évi CLV. törvényben fektették le. A törvény biztosítja a fogyasztói érdekek védelmét, azaz a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekekhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvosláshoz, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül érvényesülő fogyasztói érdekképviselethez fűződő jogokat.

A piacgazdaságban a termékek széles választéka állandó döntéshelyzet elé állítja a fogyasztókat. Egyrészt azt kell naponta eldönteniük, hol vásároljanak, másrészt, hogy melyik terméket vegyék meg a kínálatból, mert nemcsak az árak különböznek, hanem a minőség is. A vásárlónak tehát megfelelő információt kell kapnia az áru tulajdonságairól, alapvető minőségi, műszaki jellemzőiről, összetételéről, a termék áráról, felhasználhatóságáról, vagy egyéb, annak jellegéből követ-



kező, a biztonságos használathoz szükséges fontos ismeretekről. Mindehhez a termékeken feltüntetett, minden vásárló számára érthető, egyértelmű tájékoztatás szükséges.

Emellett azt sem árt tudni, hogy mi a teendő, ha a megvásárolt termék a használat során meghibásodik? Például amikor a pulóver az első mosás után elveszíti eredeti színét, vagy a mosógép három napon belül elromlik. Ilyenkor – a jog kifejezésével élve – hibás teljesítés történt, amelynek jogkövetkezményei vannak.

Ezt a kérdéskört alapvetően a Polgári Törvénykönyv rendezi, más jogszabályok a részletek tekintetében segítik a jogalkalmazókat. Bár jogszabályokat igen nehéz olvasmányos formában bemutatni, a szerző bízik abban, hogy adott esetben az itt megismertek alkalmazásával eredményt lehet elérni, jogi képviselő igénybevétele nélkül is.



I. Bevezetés

A megvásárolt árunak vagy a megrendelt szolgáltatásnak azokkal a minőségi tulajdonságokkal, követelményekkel kell rendelkeznie, amelyeket jogszabály vagy szabvány határoz meg, illetve amelyekben a felek megállapodtak. Ide kell azonban érteni azokat a tulajdonságokat is, amelyek kötelező előírás vagy megállapodás nélkül is szükségesek az adott termék rendeltetésszerű használatához. Jogos igény, hogy a megvásárolt áru, a megrendelt szolgáltatás rendeltetésszerű használatra alkalmas legyen, megfeleljen a vásárló kívánalmainak. Minden körülméteként ellenére előfordulhat azonban, hogy a megvásárolt termék elromlik, rendeltetésszerű használatra részben vagy egészben alkalmatlanná válik, tehát sérül a fogyasztónak a gazdasági érdekek védelméhez való joga.

Az áru megvételekor *adásvételi*, míg a szolgáltatás megrendelésekor *vállalkozási* szerződés jön létre. Törvényi előírás, hogy a szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni. A terméknek és a szolgáltatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy azt rendeltetésének, illetőleg a szerződésben kikötött, vagy egyébként a szerződéskötéskor a köte-

lezett által ismert célnak megfelelően lehessen felhasználni.

A teljesítés akkor minősül hibásnak, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a törvényes vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A kereskedő és a szolgáltató mint kötelezett felel (szavatol) azért, hogy a termék a teljesítéskor rendelkezzen a törvényben és a szerződésben meghatározott tulajdonságokkal. Ez az úgynevezett *kellékszavatosság*, amelynek esetében a kötelezett csak akkor mentesül a szavatossági felelősség alól, ha a hibát a vásárló, azaz a jogosult a szerződéskötéskor ismerte.

A hibás teljesítésért való felelősséget önmagában nem zárja ki, ha a termék használt. Ilyen esetben azonban nem az új áruval szemben támasztott követelmények alapján kell elbírálni a rendeltetésszerű használatot.

A *jótállás* az átlagosnál szigorúbb eszközökkel kívánja biztosítani a szerződésszerű teljesítést. Lényege az áru rendeltetésszerű használatáért meghatározott ideig való helytállás, például a kereskedő a kijelölt szervizek útján gondoskodik a termék díjmentes javításáról, egyes alkatrészeinek cseréjéről. Jótállási kötelezettséget jogszabály is előírhat, és meghatározhatja annak legkisebb kötelező mértékét is. Jótállási kötele-



zettséget azonban a felek szerződésben is vállalhatnak.

A jótálláson alapuló kötelezettség kimenetésére csak igen szűk körben van lehetőség. A kereskedő és a szolgáltató a felelőssége alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) két azonos alapú jogintézmény, a szavatosság és a jótállás – mint fogyasztóvédelmi eszköz – szabályaival ad kellő eligazodást a gaz-

dasági élet szereplőinek. Ezen kívül hatályban vannak más olyan jogszabályok is, amelyek ismeretére azért van szükség, mert ezáltal a megalapozott igény érvényesítése a jogosult részéről, és annak fogadása a kötelezett részéről a megegyezésen alapuló megoldást jelentheti. Nem utolsósorban pedig a jogok és a kötelezettségek ismerete elkerülhetővé teszi a panaszok intézése során a jogvitákat, ugyanis nem törvényszerű, hogy a vásárló és a kereskedő egymással szembekerülve ellenfélle váljon.



II. A szavatosság és a jótállás szabályozása az Európai Unióban

Az Európai Parlament és a Tanács 1999/44 EK számon *irányelvet* adott ki a fogyasztási cikkek értékesítése és a kapcsolódó jótállás egyes vonatkozásairól. Az irányelv célja egységes, közösségi szintű minimumszabályok létrehozása a határokon átnyúló vásárlások ösztönzése céljából.

Az irányelv a fogyasztók és a hivatásos kereskedők közötti *ingó adásvétel* tekintetében szabályozza a hibás teljesítés egyes vonatkozásait:

- meghatározza a szerződésszerű teljesítés kritériumait;
- egységes rendszert állít fel a fogyasztót megillető szavatossági jogok tekintetében;
- rögzíti a szavatossági határidő alsó határát;
- a fogyasztó javára időlegesen megfordítja a bizonyítási terhet a hiba keletkezését illetően, végül
- formai követelményeket állapít meg a fogyasztói adásvételhez kapcsolódó, a törvényes szavatosságon túlmutató jótállásra vonatkozóan.

Az irányelv nem tartalmaz előírásokat az eladó egyéb szerződéses kötelezettségeit illetően, nem érinti az általában a szerződészegésre vonatkozó rendelkezéseket, a hibás

teljesítés kártérítési következményeit, valamint az adásvétel egyéb aspektusait. E kérdések a nemzeti jogalkotó kompetenciájában maradnak.

A szabályozás alkalmazási területét az irányelv személyi, tárgyi és területi oldalról határolja el.

- A szabályozás *kedvezményezettje* a fogyasztó, vagyis a nem gazdasági célból eljáró természetes személy.
- A szabályozás *tárgyi hatálya* az úgynevezett fogyasztási cikkekre korlátozódik; ez alatt az ingó testi (birtokba vehető) tárgyakat kell érteni, szűk körben megállapított kivételekkel.
- *Adásvételi szerződésnek* minősülnek az irányelv értelmében a későbbiekben legyártandó vagy előállítandó fogyasztási cikkek szolgáltatására irányuló szerződések is.

Nem vonatkozik a szabályozás a kapcsolódó szervizszolgáltatásokra, kivéve

- a szakszerűtlen összeszerelés következményeként jelentkező, illetve
- az összeszerelési utasítások hiányosságára visszavezethető hibákat.

A közösségi minimumszabályok a fogyasztót elsősorban a tagállamok területén hiva-



tottak védeni, a kedvezőtlen jogválasztással szemben azonban azon kívül is.

Az *eladó felel* a fogyasztóval szemben a teljesítés időpontjában meglévő minden hibáért. Az irányelv meghatározza azokat az eseteket, amikor a fogyasztási cikk szerződésszerűségét vélelmezni kell.

Ha az áru nem felel meg a szerződésnek, a fogyasztót négyféle szavatossági jog illeti meg: első lépésben *térítésmentes kijavítást*, vagy *kicserélést* követelhet az eladótól. A két jog közötti választásnál az arányosság elve az irányadó. Ha a kijavításhoz és a kicseréléshez való jog érvényesítése lehetetlen vagy aránytalan, illetve azok nem végezhetők el megfelelő határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, akkor a fogyasztó *áreszállítást* követelhet, vagy *elállhat* (a vételár visszakövetelése mellett) *a szerződéstől*. Kizárt azonban a szerződéstől való elállás csekély mértékű szerződésszegés esetében.

Az irányelvben a fogyasztó számára biztosított szavatossági jogok *kógensek*, azok szerződéssel nem korlátozhatók vagy zárhatók ki.

A fogyasztó szavatossági jogait olyan hibák tekintetében érvényesítheti, amelyek a teljesítés időpontjában már megvoltak, és két éven belül jelentkeznek. Használt cikkek esetében ez a határidő az eladó és a fogyasztó közötti megállapodással egy évre lerövi-

díthető. Az irányelv lehetővé teszi, hogy a nemzeti jogalkotó a fogyasztó számára szavatossági jogai érvényesítésének feltételeként értesítési kötelezettséget írjon elő az eladó felé. A teljesítéstől számított első hat hónapban a bizonyítási teher megfordítása céljából az irányelv vélelmet állít fel arra nézve, hogy az e határidőn belül megnyilvánuló hibák már a teljesítéskor megvoltak, így módon megalapozzák a fogyasztó szavatossági igényét.

Az irányelv nem csupán a kötelező kellékszavatosság kérdéseivel foglalkozik, hanem ezen túl a gyártó vagy a kereskedő által önként vállalt jótállással is.

A cél a fogyasztó korrekt tájékoztatása, valamint annak megakadályozása, hogy a törvényes szavatossági jogokat jótállásként tüntessék fel.

A jótállásnak ezért

- utalnia kell arra, hogy a fogyasztót a nemzeti jog szerint törvényen alapuló szavatossági jogok illetik meg;
- nyilvánvalóvá kell tennie, hogy a jótállás ezeket a jogokat nem érinti;
- könnyen érthető formában tájékoztatnia kell a fogyasztót a jótállás tartalmáról és érvényesítésének feltételeiről.

Emellett a fogyasztó kérésére a jótállási nyilatkozatot írásban rendelkezésére kell bocsátani, vagy más, számára hozzáférhető tartós információhordozón megjelölni.



III. Az irányelv átvétele, a polgári jog új szabályai

Az utóbbi évek fogyasztóvédelmi célú jogszabály-módosításai a magyar normákat már a közösségi joghoz igazították. Tekintettel azonban arra, hogy a hatályos hazai jogi szabályozás nem mindenben felelt meg az irányelvben meghatározottaknak, a Ptk-t módosítani kellett.

Az előzőekben ismertetett uniós irányelvvel összeegyeztethető szabályozást tartalmaz a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló *1959. évi IV. törvény* (Ptk.), valamint egyes törvények fogyasztóvédelemmel összefüggő jogharmonizációs célú módosításáról szóló *2002. évi XXXVI. törvény*, amelynek a szavatosságra és a jótállásra vonatkozó szabályai 2003. július 1-jén léptek hatályba.

1. A szerződészerű teljesítés

A szerződészerű teljesítés irányelvben meghatározott kritériumait a törvénymódosítás beépítette a Ptk. teljesítési szabályai közé. A 2003 júliusától hatályos új szabályok szerint a szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék

szerint kell teljesíteni. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában

- alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak, és
- rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének





lőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó – különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő – nyilvános kijelentését, továbbá

- alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés időpontjában a kötelezett tudomására hozta, és abba a kötelezett beleegyezett, valamint
- rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő, és az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásban lévő tulajdonságokkal.

A hatályos szabályozáshoz képest *lényeges újítás a nyilvános kijelentéseknek való megfelelés követelménye*. Ennek az az oka, hogy a hirdetés, a reklám a szerződéskötési szándék befolyásolásának tipikus eszköze.

2. Hibás teljesítés, szavatosság

Az irányelvnek való megfelelés érdekében a törvénymódosítás teljesen *újraszabályozza* a hibás teljesítésre (szavatosságra) vonatkozó rendelkezéseket.

A Ptk. új szabályai közül két fogalom meghatározást fontos kiemelni. Ezek a következők:

- *fogyasztó*: a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy;

- *fogyasztói szerződés*: az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti; a törvény jótállásra és kellékszavatosságra vonatkozó szabályai értelmében az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal ki nem szerelt vizet és gázt, továbbá a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgot, valamint az olyan árverésen eladott használt dolgot, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet (fogyasztási cikk).

Főszabály szerint továbbra is hibás teljesítésnek minősül, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. *Új rendelkezés*, hogy hibás teljesítésnek minősül a szolgáltatott dolog *szakszerűtlen összeszerelése* is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség, és azt a kötelezett vagy olyan személy végezte el, akinek magatartásáért a kötelezett felelős. A kötelezett felel akkor is, ha a szolgáltatott dolog összeszerelését a szerződésnek megfelelően a jogosult végezte el, és a szakszerűtlen összeszerelés a használati útmutató hibájára vezethető vissza. Fogyasztói



szerződésben semmis az a kikötés, amely ezektől a rendelkezésektől a fogyasztó hátrányára tér el.



3. Szavatosság

A kötelezett a hibás teljesítésért szavatossági felelősséggel tartozik.

Amennyiben a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett *mentesül a szavatossági felelősség alól*. Mentesül a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.

Fogyasztói szerződéseknél az ellenkező bizonyításáig vélemezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba

már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.

A törvénymódosítás az irányelvnek megfelelően bevezette a szavatossági jogok *két lépcsőben érvényesíthetőségét*. A választás joga mindig a jogosultat illeti meg, az első lépcsőn belül azonban nem választható olyan szavatossági jog, amelyik lehetetlen vagy aránytalan.

4. A jogosult választási lehetősége

Hibás teljesítés esetén a jogosult

- 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;
- ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett egyiket sem vállalta, vagy a jogszabályi feltételeknek megfelelően nem tud eleget tenni kötelezettségének, megfelelő *árlaszállítást* igényelhet.



nyelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelenléktelen hiba miatt azonban nem lehet elállni a szerződéstől.

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.

Amennyiben a kötelezett nem vállalja vagy nem végzi el a kijavítást, a *jogosult* a hibát a kötelezett költségére *maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja*.

A jogosult a választott szavatossági jogáról *másikra térhet át*, az ezzel okozott kárt azonban köteles megtéríteni a kötelezettnek, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

5. A kifogásnál érvényesülő határidők

Enyhül a hatályos szabályozás azon előírása, amely szerint a felfedezett hibát haladéktalanul közölni kell a kötelezettel. A törvénymódosítás úgy fogalmaz, hogy a jogosult a hiba felfedezése után *a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles közölni kifogását* a kötelezettel. Fogyasztói szerződéseknél a hiba felfedezésétől számított *két hónapon belül* közölt kifogást tekinti a jogszabály kellő időben közöltnek.

A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

6. Szavatossági idő

Nem változik az az *általános szabály*, amely szerint a jogosult a teljesítés időpontjától számított *hat hónapos elévülési határidő* alatt érvényesítheti szavatossági jogait. Amennyiben a termék használhatóságának legkisebb időtartamát hatósági vagy kötelező műszaki előírás határozza meg (kötelező alkalmassági idő), és ez hat hónapnál rövidebb, akkor ez a határidő áll rendelkezésre az igényérvényesítésre.

Amennyiben a szerződés *állat szolgáltatására* irányul, a szavatossági igény a teljesítéstől számított *hatvan nap* alatt évül el.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt az árut a jogosult nem tudja rendeltetésszerűen használni. Új szabály a Ptk.-ban, hogy a javított, illetve cserélt részre vonatkozó szavatossági idő újrateződik. Ilyenkor természetesen olyan új, a kijavított hibától különböző hibáról van szó, amely a kijavítás következményeként jelentkezik.

Az általános szabálytól eltérően a *fogyasztói szerződéseknél* – összhangban az uniós irányelvvel – a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított *kétéves elévülési határidő* alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Az



ennél rövidebb elévülési határidőt megállapító kikötés semmis. Amennyiben azonban a fogyasztói szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb határidőben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb szavatossági idő azonban ilyenkor sem köthető ki.

Amennyiben a jogosult menthető okból nem tudja érvényesíteni szavatossági igényét, különösen, ha a hiba a jellegénél vagy a dolog természeténél fogva a fenti határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított egy év, tartós használatra rendelt dolgoknál pedig három év. Ha a kötelező alkalmassági idő három évnél hosszabb, az igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó. A határidők elmulasztása *jogvesztéssel* jár. Fogyasztói szerződésben a hároméves határidőnél rövidebb határidő kikötése semmis.

Amikor a jogosult csak a hiba egy része miatt érvényesít szavatossági igényt, és a maradék rész ettől elkülöníthető, akkor erre a részre nem minősül érvényesítettnek a szavatossági igény.

7. Költségek

A szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek – különösen az anyag-, a munka- és a továbbítási költségek – a *köte-*

lezettet terhelik. Fogyasztói szerződéseknel a felek ettől eltérő megállapodása semmis.

Kicserélés vagy elállás esetén a jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

8. Kártérítés, visszkereseti igény

Szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

Az irányelv előírásának megfelelően kerül be a szabályozásba a fogyasztóval szemben helytállt *utolsó kötelezett visszkereseti igénye*, mégpedig annak érdekében, hogy ne maradjon rajta a fogyasztóvédelem terhe a szerződési lánc korábbi tagjának hibás teljesítése miatt. A kötelezettel szembeni igény érvényesítésnek az igény tartalmát tekintve *két modellje* lehetséges. Az egyikben a korábbi kötelezettel szemben a felek szerződése szerinti minden, a hibás teljesítésből fakadó jog érvényesíthető. A másik modell szerint az utolsó kötelezett azt és annyit követelhet a korábbi kötelezettől, amit maga teljesített a fogyasztónak. A hazai szabályozás ez utóbbi megoldást veszi át.

Amennyiben a fogyasztói szerződés hibás teljesítésének oka a kötelezettel szerződő elő-



ző kötelezett hibás teljesítése, a fogyasztói szerződés kötelezettje követelheti az előző kötelezettől a hibás teljesítés miatt támasztott fogyasztói igények kielégítése költségeinek a megtérítését, feltéve, hogy a minőség megvizsgálására vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Ennek a lehetőségnek akkor van jelentősége, ha a szavatossági határidő a fogyasztóval szerződő kötelezett és a vele szerződő harmadik személy (a szerződési lánc előző tagja) között már lejárt. Az igényérvényesítés feltétele, hogy az előző kötelezzettel kötött szerződés alapján megállapítható legyen a hibás teljesítés.

Az előbbiek szerinti igény érvényesíthetőségének határidőrendszerét is meghatározza a törvény. A cél az, hogy a korábbi kötelezzettel szemben nyitva maradjon a hibás teljesítése miatti szavatossági igény érvényesítésének lehetősége mindaddig, amíg azt a fogyasztó is megteheti a vele szerződő féllel szemben.

A fogyasztói szerződés kötelezettje visszereseti igényét a fogyasztó igényének kielégítésétől számított *60 napos elévülési határidő* alatt érvényesítheti. Az igény az előző kötelezett teljesítése időpontjától számított legfeljebb öt évig érvényesíthető; a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ez akkor okozhat gondot, ha az utolsó kötelezett a beszerzés után hosszabb idővel értékesíti a korábbi kötelezett áruját a fogyasztó-

tónak. Természetesen az előző kötelezett is érvényesítheti a vele szerződő előző kötelezzettel szemben ezt az igényt, amennyiben a fenti határidők még nem teltek el.

A felek együttműködési kötelezettségéből következik, hogy az utolsó kötelezettnek a fogyasztói igényről való tudomásszerzést követően értesítenie kell az előző kötelezettet, hogy az számolhasson a vele szembeni – a fogyasztói igények érvényesítésének elhúzó-
zódása miatt adott esetben később érvényesíthető – igénnyel.

9. Jótállás

Az irányelv foglalkozik a gyártó vagy a kereskedő által önként vállalt jótállással is. A cél annak megakadályozása, hogy a törvényes szavatossági jogokat jótállásként tüntessék fel. A jótállásnak ezért utalnia kell arra, hogy a fogyasztót a hazai joga szerint törvényen alapuló szavatossági jogok illetik meg, és nyilvánvalóvá kell tennie, hogy a jótállás nem érinti ezeket a jogokat. Emellett könnyen érthetően tájékoztatnia kell a fogyasztót a jótállás tartalmáról és érvényesítésének feltételeiről is.

Nem változott az a szabály, hogy a jótállásra kötelezett a jótállás időtartama alatt csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ezen túlmenően azonban a felek



szabadon állapítják meg a jótállás tartalmát: a kötelezettet csak a jótállási kötelezettséget keletkeztető szerződésben vagy jogszabályban, illetve a szolgáltatásra vonatkozó

reklámban foglalt feltételek szerint terheli jótállási kötelezettség.

A fogyasztói szerződésben lévő *jótállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell* az alábbiakat:

- a jótállás kötelezettjének nevét és címét;
- a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját;
- valamint utalnia kell arra is, hogy a jótállás nem érinti a fogyasztónak a törvényből eredő jogait.

A jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére írásban kell rögzíteni, és át kell adni neki. Kötelező jótállást előíró jogszabály természetesen további követelményeket is meg szabhat. A jogosult a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a kötelezettel.



IV. A hazai jótállási szabályok

A piacgazdaságban a jótállás a verseny eszköze, és ebből következően a gyártók, illetve a kereskedők által önként vállalt, erre vonatkozó megállapodásán alapul. A hatályos hazai szabályozás a kötelező, azaz a jogszabályon alapuló jótállás intézményét fenntartotta egyes tartós használatra rendelt új termékeknél, a lakásépítésnél és a javító-karbantartó szolgáltatásoknál, mert azok többletvédelmet jelentenek a vásárlók, fogyasztók számára.

1. Az új termékekre vonatkozó előírások

A 2003. november 21-én hatályba lépett, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló *151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet* a mellékletben felsorolt, azon új termékekre ír elő jótállási kötelezettséget, amelyeket fogyasztói szerződés keretében értékesítenek.

A gyártó és az importáló gyakran él azzal a vásárlónak is tetsző üzleti fogással, hogy termékére a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal. Ebben az esetben ezek a jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

A jótállási kötelezettség teljesítése a forgalmazót terheli, a jótállási jogokat pedig a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(Csak emlékeztetőül: A fogyasztó és a fogyasztási szerződés fogalmát a III/2. fejezet tartalmazza.)

2. A határidők jelentősége

A jótállás időtartama *egy év*. A jótállási határidő a termék fogyasztó részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. A *kifogás közlésére nincs határidő*, ugyanis azt a jogosult fogyasztó bármikor közölheti a kötelezett forgalmazóval, vagy javítószolgálattal. Nem tekinthető tipikusnak, mégis előfordul, hogy a vásárlástól, vagy az üzembe helyezéstől számított három munkanapon belül a fogyasztási cikk meghibásodik. Ez esetben a forgalmazó köteles azt kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Nem hivatkozhat a forgalmazó arra a Ptk.-ban befogalmazott szabályra, miszerint a csere aránytalan többletköltséget jelent számára.



A három napon belüli meghibásodás szabályai valamennyi olyan fogyasztási cikkre vonatkoznak, amelyekre a rendelet hatálya kiterjed.

3. Vitás helyzetek rendezése

A megváltozott, 2003. szeptember 1-jén hatályba lépett új szabályozás részletes ismertetését az V. fejezet tartalmazza.

4. Mit kell tartalmaznia a jótállási jegynek?

Alapvető szabály, hogy a forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt külön kérés nélkül átadni a jótállási jegyet. Ugyancsak fontos, hogy annak tartalma közérthető és egyértelmű legyen, és magyar nyelven készüljön.

A jótállási jegyen *fel kell tüntetni*:

- a forgalmazó nevét és címét;
- a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá – ahol alkalmazható – azonosításra alkalmas részek meghatározását;
- a gyártó és – külföldről származó termék esetén – az importáló nevét, címét;

- a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit;
- a vásárlás vagy üzembe helyezés időpontját.

Fontos előírás, amely a Ptk.-ra vezethető vissza, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti, ezért erre a jótállási jegynek utalnia kell.

A fogyasztónak érdeke fűződik ahhoz, hogy a jótállási jegyet megőrizze, mert igényét ezzel érvényesítheti. Előfordulhat, hogy a jótállási jegyet szabálytalanul állítják ki, vagy nem adják át, ezek azonban nem érintik a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

A fogyasztó nemcsak a forgalmazónál, hanem a jótállási jegyen feltüntetett *javítószolgálatnál* közvetlenül is érvényesítheti igényét. A fogyasztónak tudnia kell azt is, hogy a kijavítás során a termékbe csak új alkatrészt építhetnek be.

A jótállás keretébe tartozó *javítás esetén* a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a *jótállási jegyen köteles feltüntetni*:

- a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását;
- a hiba okát és a javítás módját;

1 A kézirat lezárásának időpontjában a rendelet felülvizsgálat alatt van.



- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását;
- a jótállás – a kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határidejét.

5. A fogyasztási cikk javításának helye és módja

A javítás helye, figyelemmel az eltérő típusú és méretű cikkekre, jelentőséggel bír, ezért előírás, hogy:

- a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani;
- ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

6. A lakásépítésre vonatkozó jótállási szabályok

Egyre több új lakóház, lakópark épül vállalkozás keretében. Ennek eredménye, hogy bővül a piaci kínálat, és ki-ki az igényének és anyagi lehetőségének megfelelően válogatva juthat az első önálló, vagy a magasabb színvonalú és minőségű második lakáshoz.

A minőség védelme itt is alapvető kérdésként jelenik meg. A hatályos rendelet kötelező jótállást ír elő, részletezve a felek jogait és kötelezettségeit.

A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló *53/1987. (X. 24.) MT rendelet*¹ az építési tevékenységre jogosult jogi sze-



mélyre és magánszemélyre, valamint ezek jogi személyiséggel nem rendelkező társaságaira ír elő kötelezettséget.

A jótállás a következőkre terjed ki:

- a felsoroltak által épített új lakóépületben lévő lakásoknak a rendelet mellékletében meghatározott épületszerkezeteire, be rendezéseire, valamint
- e lakóépületeknek a rendelet mellékletében meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségére és részeire.



A jótállás kötelező időtartama három év, amely a lakóépület, illetőleg a lakás átadás-átvétel befejezésének napján kezdődik. Amennyiben a szerződő felek a kötelező jótállás kikötését elmulasztották, a megállapodásuk kiegészül a rendeletben meghatározott jótállási feltételekkel. Ha a felek a megrendelőre hátrányosabb jótállási feltételt kötnek ki, úgy az érvénytelen, és helyébe a rendelet rendelkezései lépnek. Jótállást azonban a megrendelőre kedvezőbb feltétellekkel is lehet vállalni.

A jótállási jogok *jogosultja* a lakás (lakóépület) *tulajdonosa, kezelője*, a lakás tulajdonba adásáig a *megrendelője*, aki a vállalkozóval vagy az általa javításra kijelölt szervezettel szemben érvényesítheti jogait.

A jogosultat a következő jogok illetik meg:

- követelheti a hiba kijavítását;
- a vételár megfelelő leszállítását;
- a hibás dolog kicserélését;
- a hibás munka újbóli elvégzését.

A jótállási idő számításánál figyelembe kell venni, hogy az a hibás dolog tekintetében annak kijavítása esetén meghosszabbodik a hiba közlésétől számított azzal az idővel, amíg a hibás dolog a rendeltetésszerű használatra nem volt alkalmas, cseréje esetén pedig újra kezdődik.

A jótállási jogok *érvényesítésének feltételei*:

- a jogosult akkor kérheti a hibás dolog kicserélését vagy a munka újbóli elvégzését, ha a hiba megfelelő határidő alatt értékcsökkenés nélkül nem javítható ki, és a javítás a jogosult érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges;
- a jogosult a vállalkozó költségére mással is elvégeztetheti a hibás teljesítés folytán szükséges munkát abban az esetben, ha a kijavítást a vállalkozó megfelelő határidőre nem vállalja, illetve nem végzi el, vagy ismételten hibásan teljesíti.

Ez utóbbiakat kivéve a jogosult nem javíthatja vagy javíttathatja ki a hibát, mert ha ezt megteszi, akkor a hibás dologra vagy annak részére megszűnik a jótállási kötelezettség. A jogosultat *karbantartási és kárenyhítési kötelezettség* terheli, amelynek ha nem tesz eleget, vagy jótállási igényét késedelmesen jelenti be, az ebből eredő kárt maga viseli.

A *vállalkozónak* a bejelentett jótállási igény alapján, *tizenöt napon belül kell a hibát megvizsgálnia*, és nyilatkoznia kell a jogosult igényéről. A javítást, a cserét, a munka újbóli elvégzését úgy kell teljesíteni, hogy az lehetőség szerint a lakóépület és a lakás használatát ne akadályozza.

A lakásoknál is szükség van jótállási jegyre. A jótállási igényt jótállási jeggyel lehet

2 A kézirat lezárásának időpontjában a rendelet felülvizsgálat alatt van.



érvényesíteni. A jótállási jegyet lakásonként külön-külön kell kiállítani a vállalkozónak, és azt az átadás-átvételi eljárás során köteles a jogosultnak átadni, a kötelezően elkészítendő vállalási szabályzattal együtt.

A jótállási jegy tartalma:

- a jótállás körébe tartozó lakás, a lakást kiszolgáló helyiségek és épületrészek, valamint épületszerkezetek és berendezések adatai;
 - a jótállás időtartamának meghatározása.
- A vállalkozó és az alvállalkozó kapcsolatát illetően jótállási kötelezettség terheli a vállalkozó szállítóját és alvállalkozóját a vállalkozóval szemben azokra az általuk szolgáltatott termékekre és az elvégzett munkákra, amelyek felhasználásra kerültek a lakóépület olyan részeiben, amelyekre a vállalkozót is jótállási kötelezettség terheli. Ebben az esetben a jótállási kötelezettség az átadás-átvételt befejezésének napján kezdődik, és addig áll fenn, amíg a vállalkozó a jogosulttal szemben jótállása alapján helytállni tartozik.

7. A javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó jótállás

Napjainkban is hatályban van a *16/1976. (VI. 4.) MT rendelet*, amely a javító-karbantartó szolgáltatások minőségvédelmét szabályozza.²

A jótállást kötelezően írja elő a gazdasági tevékenység folytatására jogosult jogi személyre és magánszemélyre, a jogi személyiséggel nem rendelkező társaságra, és mellékletében felsorolja azokat a javító-karbantartó szolgáltatásokat, amelyekre a jótállás vonatkozik.

Itt is előírás, hogy a megrendelőre kedvezőbb feltételeket lehet vállalni, és további szolgáltatásokra is lehet jótállást vállalni.

A javító-karbantartó szolgáltatás elvállalásakor *meg kell határozni*, hogy:

- a vállalkozó milyen szolgáltatást teljesít;
- mire vállalkozik;
- a munka elvégzésének határidejét, díját;
- a vállalkozás egyéb lényeges feltételeit.

A vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége azt jelenti, hogy a jótállási feltételeket közölnie kell, és azokat a felvevőhelyen is ki kell függeszteni.

További tájékoztatásra vonatkozó előírások vannak, ha az elvégzendő munka befolymásolja a termék használhatóságát, teljesítőképességét. Az előre nem látható hiba felfedezése esetén erről, valamint a munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul értesíteni kell. Az ilyen munkát a vállalkozó csak külön megrendelésre végezheti el.

A megrendelő jótálláson alapuló igényét a vállalkozóval szemben a számla, a nyugta, vagy ha a vállalkozó jótállási jegyet adott, ennek alapján érvényesítheti.



A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a terméknek a megrendelő részére való átadásával, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A megrendelő a jótállás alapján – a jótállási időn belül – *követelheti*:



- a hibásan vagy hiányosan végzett munka kijavítását (kiegészítését, ismételt elvégzését), vagy a díj arányos csökkentését;
- az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

A megrendelő a díj kifizetését megtagadhatja, a már fizetett díjat visszakövetelheti, ha:

- az elvégzett szolgáltatás teljesen alkalmatlan vagy teljesen célszerűtlen;
- a vállalkozó az előzőek szerint szükséges kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja vagy nem végzi el.

Nem tekinthető megfelelőnek a kijavítás elvégzésére vállalt új határidő, ha az meghaladja a szolgáltatás teljesítésére eredetileg vállalt határidőt. Ilyenkor a megrendelő – a vállalkozó költségére – más vállalkozóval is elvégeztetheti a hibás teljesítés folytán szükséges munkát.

8. Kötelezettségek a vállalkozásokra nézve

Ha a vállalkozó a kijavítandó hibát tévesen állapítja meg, a szükségtelenül végzett munka ellenértékét nem követelheti, illetve az ezért kifizetett díjat köteles visszafizetni, és őt terheli a hibás teljesítéssel összefüggően a termék elszállítása és visszaszállítása.

A megrendelő minőségi kifogását *15 napon belül* meg kell vizsgálnia, és ha az alapos, a jótállásra, illetve a törvényben meghatározott szavatosságra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően teljesítenie kell.

A vállalkozásnak *vállalási szabályzatot* kell készítenie, amelyben meg kell határozni a *számlázás* és a *minőségtanúsítás* módját, továbbá jogi személyek esetében a *minőségi kifogások* intézésének rendjét. A vállalási szabályzat kivonatát, az igényérvényesítés módját a felvevőhelyen ki kell függeszteni.

Ha a szolgáltatás minőségével kapcsolatban, így a javítás módjával, vagy más, a kifogás elbírálása szempontjából lényeges



műszaki kérdésben vita merül fel, a vállalkozó köteles három napon belül a kijelölt illetékes minőségtanúsító szervezet szakvéleményét kérni.

Ebben az esetben a terméket elismervény ellenében kell átvenni a megrendelőtől. A minőségtanúsító szervezettel közölni kell a szolgáltatás időpontját, díját, a megrendelői kifogást, a vállalkozó megállapításait és az egyéb olyan lényeges adatokat, mint a

megrendelő neve, címe, az elvégzett javítások stb.

A minőségvizsgálat határideje tíz nap. Építőipari szolgáltatás esetében a vizsgálatot tíz napon belül meg kell kezdeni, de legalább hatvan napon belül be kell fejezni. A vizsgálat eredményéről a minőségvizsgáló szerv haladéktalanul értesíti a vállalkozót és a megrendelőt. A szakvélemény a vállalkozóra kötelező.



V. A fogyasztók minőségi kifogásainak intézése

A hazai jogrendben e kérdés is jogilag szabályozott, habár erre nézve közösségi irányelv nincs. Tekintettel azonban arra, hogy a fogyasztóvédelem kérdéskörére általában a minimális harmonizáció elve érvényesül, hatályban lehetnek olyan nemzeti szintű rendelkezések, amelyek a fogyasztók magasabb szintű, nagyobb védelmét szolgálják.

2003. szeptember 1-jén hatályba lépett a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet. Hatálya kiterjed a fogyasztói szerződés hibás teljesítése miatt, vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézésére. A rendelet szabályaitól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

1. Ki felel, és ki intézi a fogyasztók kifogásait?

A szavatossági igény a forgalmazóval szemben érvényesíthető, az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal, amely bizonyítja a fogyasztói szerződés megkötését.

A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a fogyasztó nevét, címét;
- a fogyasztási cikk (áru) megnevezését, vételárát;
- a vásárlás időpontját;
- a hiba bejelentésének időpontját;
- a hiba leírását;
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt;
- a kifogás rendezésének módját.

Előfordulhat, hogy a kifogás rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, ezért ilyen esetben a jegyzőkönyvben ennek indokolását meg kell adnia a forgalmazónak. Ugyancsak a forgalmazó kötelezettsége, hogy a jegyzőkönyv másolatát átadja a fogyasztónak.

Ha a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről a bejelentéskor nem tud nyilatkozni a forgalmazó, álláspontjáról három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

További, forgalmazót terhelő kötelezettség:

- Megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégeznie a kijavítást vagy kicserélést. Ez esetben figyelemmel kell lenni az áru tulajdonságára, és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére.



- A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

A javításra átvett árut elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni:

- a fogyasztó nevét és címét;
- az áru azonosításához szükséges adatokat;
- az áru átvételének idejét;
- azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

2. A minőségvizsgálat módja

A gyakorlatban előfordul, hogy az érintettek között vita keletkezik, megegyezni nem tudnak. Az új rendelet az ilyen esetekre lehetővé teszi szakvélemény beszerzését. Említést érdemel, hogy a további szabályozás vita esetén a *szakvélemény* beszerzésének kötelezettségét írta elő. A rendelet értelmében, ha a hiba ténye, jellege, illetve a vásárlást követő hat hónapon túl érvényesített zavartossági igény esetén a hiba keletkezésének időpontja megállapításához különleges szakvélemény szükséges, a fogyasztó a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől (a továbbiakban: Főfelügyelőség) szakvéleményt kérhet. Erről a lehetőségről a forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni.

További, a forgalmazót terhelő kötelezettség, hogy együtt kell működnie a szak-

véleményezés lehetővé tétele érdekében, ha azt a fogyasztó igénybe kívánja venni. Ennek keretében köteles a fogyasztó részére a hiba jellegére és keletkezésének lehetséges okaira vonatkozó álláspontjáról haladéktalanul írásbeli nyilatkozatot adni.



A Főfelügyelőség kötelezettségei a szakvéleménnyel összefüggésben:

- Azt 15 munkanapon belül elkészíteni az áru és a vizsgálati díj beérkezésétől számítva, és a feleknek megküldeni. Indokolt esetben a határidő 10 munkanappal meghosszabbítható.
- Ha a vizsgálat az áru roncsolása nélkül nem végezhető el, a vizsgálat elvégzéséhez a felek előzetes hozzájárulását kell kérnie.



- A vizsgálat díjtételeit közleményben közlésezi.

A rendelet szakvéleményre vonatkozó szabályai azonban 2004. június 30-án hatályukat veszítik.

Összefoglalva a szavatossági és a jótállást érintő jogok kérdéskörét, azt lehet kiemelni, hogy azok érvényesítése során a vevő, a megrendelő (fogyasztó, jogosult), illetőleg a forgalmazó, a szolgáltató (kötelezett) érdekei gyakran nem esnek egybe. Nem lehet azonban a jogok érvényesítését alapvetően vitatni az ismertett jogszabályok ismeretében, hanem azt kell a kötelezettnek eldöntenie, hogy a kifogás megalapozott-e vagy sem, illetve melyik szavatossági jogot tartják elfogadhatónak az érintettek. Az EU irányelvnek átvételével a harmonizált szabályozás, továbbá az új nemzeti szabályozás értelmében különbség van a fogyasztói szerződés-

re és az egyéb szerződésre vonatkozó szabályok között. Tehát jelentősége van annak, hogy a felek milyen szerződést kötöttek. A fogyasztói szerződés esetében az általánostól eltérő szabályok érvényesülnek akkor is, ha a kötelezettség nem áru adásvételéből, hanem valamilyen szolgáltatás elvégzéséből következik. Ilyenkor a kicserélésen a szolgáltatás újbóli teljesítését kell érteni. A szavatossági és a jótállást érintő jogok érvényesítése során a korábbi szabályozás vita esetén kötelezővé tette szakvélemény beszerzését. Az új szabályozás értelmében a különleges szakértelem igénybevétele – a szabad bizonyítás elvéhez igazodóan – lehetőségként áll a fogyasztó rendelkezésére. Mi történik akkor, ha a felek nem tudnak megegyezni? Ez esetben polgári peres eljárásban a bíróság előtt, vagy a Békéltető Testületknél lehet jogorvoslaltal élni.



VI. További információforrások

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Bp. József krt. 6.
Levélcím: 1428 Bp. Pf. 20
Tel.: 4594-800 Fax szerver: 210-4677
E-mail: fvf@fvf.hu

Gazdasági Kamarák mellett működő Békkeltető Testületek

Bács-Kiskun megye

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Tel.: 06-76-501-500 Fax: 06-76-501-538

Békés megye

5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Tel.: 06-66-324-976 Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén megye

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Tel.: 06-46-328-539 Fax: 06-46-328-722

Budapest

1105 Budapest, Szent László tér 16.
Tel.: 06-1-431-8962 Fax: 06-1-431-8994

Csongrád megye

6721 Szeged, Tisza L. krt. 2-4.
Tel.: 06-62423-451 Fax: 06-62-426-149

Fejér és Veszprém megye

8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Tel.: 06-88-406-861 Fax: 0688-412-150

Győr-Moson-Sopron megye

9021 Győr, Szent István út 10/a.
Tel.: 06-96-520-202 Fax: 06-96-520-291

Hajdú-Bihar megye

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Tel.: 06-52-500-710 Fax: 06-52-500-720

Heves megye

3300 Eger, Telekessy u. 2.
Tel.: 06-36-429-612 Fax 06-36-312-989

Jász-Nagykun-Szolnok megye

5000 Szolnok, Verseggy park. 8.
Tel.: 06-56-510-610 Fax: 06-56-370-005

Komárom megye

2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Tel.: 06-34-513-010 Fax: 06-34-316-259



Nógrád megye

3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Tel.: 06-32-520-860 Fax: 06-32-520-869

Szabolcs-Szatmár-Bereg megye

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Tel.: 06-42-311-544 Fax: 06-42-311-750

Baranya megye

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Tel.: 06-72-507-150 Fax: 06-72-507-152

Tolna megye

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Tel.: 06-74-411-661 Fax: 06-74-411-456

Pest megye

2330 Dunaharaszti, Fő út 266.

Tel.: 06-24-260-429 Fax: 06-24-470-303

Vas megye

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Tel.: 06-94-312-356 Fax: 06-94-316-936

Somogy megye

7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Tel.: 06-82-501-000 Fax: 06-82-501-046

Zala megye

8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Tel.: 06-92-550-510 Fax: 06-92-550-525

**A „Fogyasztóvédelem,
a fogyasztók egészségének védelme”
témakörben eddig megjelent
Európai Füzetek:**

Dr. Bártfai Judit
Dr. Németh Anita–Dr. Wallacher Lajos
A fogyasztóvédelem
magánjogi eszköztára

•

Szűcs András
Piacfelügyelet az Európai Unióban

•

Csajági Éva–Andrássy István
Élelmiszerbiztonság az Európai Unióban
és Magyarországon

Lehetünk akár kezdő, akár gyakorlott vevők, jó, ha ismerjük azokat a jogainkat – de a „másik oldal” kötelezettségeit is –, amelyekkel akkor találkozunk, amikor az általunk vásárolt termék meghibásodik, vagy az igénybe vett szolgáltatásról rövid idő alatt kiderül, hogy nem azt kaptuk, amit megrendeltünk. E körben tehát gyakran van szükségünk tanácsra, segítségre, jogaink, lehetőségeink, kötelezettségeink megismerésére és ismeretére ahhoz, hogy problémánkat ott intézzük el, ahol keletkezett. Ha ez mégsem sikerül, hosszú procedúra elé nézünk, hiszen külső segítséget kell igénybe vennünk. Hogyan lehet a termék használat során keletkezett hibáját orvosolni? Erre igyekszik választ adni e kiadvány, a kapcsolódó hatályos jogi szabályozás megismertetésével.



Dr. Szilágyi Árpádné

főosztályvezető

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség