Jogi kalauz

A vásárlók minőségi kifogásának intézését a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló **19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet** szabályozza. E rendelet alapja a **Polgári Törvénykönyv 2013. évi V. törvény 6:157-6:174. §-**ai, amelyek a vásárlóknak biztosított kellékszavatossági jogokat szabályozzák.

Az **új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157-6:174. §-**ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatást nyújtó fél) **hibásan teljesít**, ha a szolgáltatás **a teljesítés időpontjában nem felel meg** a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Hibás teljesítés esetén **kellékszavatosságról** beszélünk, ami az **eladó (forgalmazó) hibás teljesítésért való felelősségét** jelenti. Szavatosság **csak a rejtett hibákra** vonatkozik. Tehát amennyiben az eladó (forgalmazó) a vásárlást megelőzően közölte a termék hibáját, nem kötelezhető helytállásra. Ezt a felelősséget a termék olyan hibája alapozza meg, amely **hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is**, csak akkor még nem felismerhető (ezt nevezik rejtett vagy gyártási hibának). **Kellékszavatossági igényt a forgalmazó üzlet felé szükséges benyújtani.**

Az új Ptk. vezette be a **termékszavatosság** fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által a fogyasztónak eladott **termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól**, hogy a termék hibáját megfelelő határidőn belül javítsa ki, amennyiben ez 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 szavatosság nem összetévesztendő a jótállás (közismert néven „garancia”) fogalmával! A jótállás a szavatossággal rokon, a mellett igénybe vehető, ahhoz képest a fogyasztóknak többletvédelmet nyújtó jogintézmény. Jótállási kötelezettség esetén az eladó a termék mindazon hibája miatt áll helyt, amely a jótállás időtartamán belül merül fel.

**A fogyasztó a teljesítés időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.**

A törvény ismeri a hibás teljesítési vélelem fogalmát, vagyis az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy **6 hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást illeti**. **6 hónap leteltével a bizonyítási teher azonban megfordul, és a továbbiakban a vevőnek kell a hiba okát bizonyítania.**

**Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen négyféle szavatossági igényt** érvényesíthet a vevő/ fogyasztó:

* **Az első lépcsőben** kérheti a termék **kijavítását vagy kicserélését,** amelyek közül, főszabály szerint, **választhat.**

Nincs mód 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 kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. Törekednie kell arra, hogy legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

* **Második lépcsőben árleszállításra** és **elállásra** (amelyek közül szintén **választhat**) akkor van lehetősége a vevőnek, 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 vételárat vissza kell adnia. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.

A fogyasztót megilleti az a jog is, hogy a **választott szavatossági igényéről** másikra 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.

#### Termék bevizsgálásának lépései:

## Vizsgálja meg a lábbeli, termék hibáját!

## Fáradjon vissza a kereskedőhöz, amennyiben jogosnak érzi reklamációját!

## Kérjen jegyzőkönyvet a feltárt hibáról! Ez feltétlenül szükséges!

## Állapodjanak meg egy mindkét fél számára elfogadható, jogszerű rendezési módban!

## Eltérő vélemény esetén kérjen független szakértői vizsgálatot!

## Ha Öné a bizonyítási kényszer, úgy készséggel állunk rendelkezésére a termék bevizsgálásában és a független szakértői vélemény elkészítésében.

## A szakvélemény birtokában fáradjon vissza a forgalmazóhoz a rendezési mód foganatosítása végett!

## Nem teljesített igény esetén a Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért.