

Jótállási útmutató a háztartási elektronikai készülékekhez

KÉSZÍTETTE AZ APPLIA MAGYARORSZÁG EGYESÜLÉS

Tartalom

Kapcsolódó jogszabályok, hivatkozások.....	2
Bevezető.....	2
1. Alapfogalmak.....	2
1.1 Hibás teljesítés.....	2
1.2 Fogyasztó és vállalkozás.....	3
1.3 Garancia.....	3
1.4 Jótállás.....	3
1.5 Szavatosság.....	4
1.6 A kiterjesztett garancia.....	5
2. A jótállásra vonatkozó rendelkezések	6
2.1 Tárgyi és személyi hatály.....	6
2.2 Különleges jótállási feltételek	7
2.3 A jótállás időtartama.....	9
2.4 A jótállási jegy.....	11
2.5 A fogyasztó jótállási jogai	13
2.6 Rögzített bekötésű és 10kg-nál nagyobb tömegű készülékek	18
2.7 A három munkanapos csere.....	21
Melléklet.....	22
Egyes beüzemeléshez kötött termékek (pl. gázüzemű készülékek, fluortartalmú hűtőközegekkel működő készülékek, speciális elektromos bekötést igénylő készülékek) esetében a megfelelő üzembe helyezést csak a megfelelő jogosultsággal rendelkező szerelő, javítószolgalat végezheti.....	27

Kapcsolódó jogszabályok, hivatkozások

- 151-es rendelet: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 19-es rendelet: 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 45-ös rendelet: 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- PTK: 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- Fogyasztóvédelmi törvény: 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Bevezető

Sok-sok kifejezést hallani a fogyasztói jogok érvényesítésére a termék vagy a szolgáltatás hibája esetén. Ilyen például a garancia, jótállás, kötelező jótállás, szavatosság, kiterjesztett garancia. Azonban nem mindig egyszerű ezek gyakorlati értelmezése és alkalmazása, ti. mikor élhetünk egyik vagy másik jogunkkal, és mire számíthatunk a kötelezett oldaláról. Időnként azt sem egyszerű megállapítani, ki is a kötelezett.

2021. január 1-től jelentős módosítások lépnek hatályba. Ez az útmutató azért jött létre, hogy iránymutatásul szolgáljon minden érintett szereplőnek: a fogyasztóknak, a gyártóknak, a kereskedőknek (a jogszabály szerint ők a vállalkozások), a javítószerelőknak (vagyis a szervizeknek), a biztosítóknak továbbá a piacfelügyeleti hatóságoknak. A célja az, hogy a jótállás területén egyértelmű helyzetet teremtsen, és ezáltal csökkentse a fogyasztói panaszokból eredő eljárások számát.

1. Alapfogalmak

1.1 Hibás teljesítés

Akár garanciáról, akár jótállásról vagy szavatosságról van szó, mindnek alapja a hibás teljesítés. A PTK főszabálya szerint a **kötelezett hibásan teljesít**, ha a szolgáltatás vagy termék a teljesítés időpontjában (pl. termék vásárlása esetén az eladás/vásárlás időpontjában) nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Ha a jogosult a hibát a teljesítéskor ismerhette vagy ismernie kellett, nem beszélhetünk hibás teljesítésről.

Fontos tudni, hogy a PTK is ismeri a **hibás teljesítési vélelmet**, mely szerint a fogyasztó és vállalkozás közti szerződés esetén az első 6 hónapban felfedezett hibánál vélelmezni kell, hogy a hiba a teljesítéskor is megvolt. Ez azt jelenti, hogy ha 6 hónapon belül fedezzük fel a hibát, akkor a vállalkozást (eladót) terheli annak bizonyítása, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett.

Sokan azt gondolják, hogy a jótállási/szavatossági időn belül bármilyen, a készülék beüzemeléséhez vagy működéséhez kapcsolódó probléma, nehézség hibának minősül, és a jótállásra kötelezett köteles minden esetben ingyenesen a fogyasztó segítségére állni. Ez azonban téves elképzelés.

Nem minősül a jótállás és kellékszavatosság körébe eső hibának:

- a) a fogyasztási cikkel kapcsolatos olyan probléma, melynek megoldására a fogyasztó képes és köteles (a fogyasztót a fogyasztási cikkel kapcsolatos probléma megoldására képesnek és kötelesnek kell tekinteni minden, a fogyasztási cikk használati útmutatójában leírt tevékenység elvégzése vonatkozásában);
- b) az a meghibásodás, mely abból származik, hogy a fogyasztó a fogyasztási cikk használati útmutatójában meghatározott karbantartási kötelezettségének nem tett eleget;
- c) a készülék csatlakozási/bekötési/beépítési környezetének hibája miatt a készülék által jelzett vagy a készülékben keletkező hiba; továbbá
- d) a készülék olyan hibája, mely az üzemeléstől független külső behatás vagy nem rendeltetésszerű használat eredménye.

Amennyiben ezen feladatok elvégzését kéri a fogyasztó a kötelezettől, az nem minősül a jótállás/szavatosság körébe eső tevékenységnek, így a kötelezett ezért díjat számíthat fel. (Részletesebben lásd lejjebb a 2.1 pont alatt.)

1.2 Fogyasztó és vállalkozás

Nagyon fontos szabálya a PTK-nak, hogy **fogyasztó csak természetes személy lehet**. A **fogyasztói szerződések** a vállalkozás és a természetes személy között jönnek létre. Mint látni fogjuk, a kötelező jótállás és a termékszavatosság, valamint a szavatossági jogok csak a fogyasztókat megillető jogosultságok. Ebből következik, hogy ha céges számlára vásárol valaki, akkor nem minősül fogyasztónak, így nem illetik meg a fogyasztói jogok. Ebben az esetben vállalkozás és vállalkozás között jön létre szerződés, mely nem minősül fogyasztói szerződésnek, így jótállás csak akkor illeti meg a vásárlót, ha az eladó azt szerződésben kifejezetten vállalja (és természetesen a szerződésben vállalt feltételek szerint). Egyebekben csak általános, szűkebb jogosítványokat adó szavatossági jogot érvényesíthetőek (ebben az esetben a szavatossági idő nem 2, hanem 1 év, és nincs hibás teljesítési vélelem sem).

1.3 Garancia

Ha már tudjuk, hogy mi minősül hibás teljesítésnek, ki minősül fogyasztónak, térjünk rá a legismertebb, talán leghétköznapibbnak mondható kifejezésre, a garanciára. A **garancia, mint jogi szakkifejezés, nem létezik a magyar jogszabályokban, csak a köznyelvben**. Ha garanciáról beszélünk, akkor a jótállás jogi fogalmával állunk szemben. A garancia tehát a jótállást jelenti. Nézzük meg tehát, mi is az a jótállás.

1.4 Jótállás

A jótállás azt jelenti, hogy a jótállásra kötelezett (vagyis az eladó) a hibátlan teljesítésért olyan módon felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerülő termékhiba vagy egyéb minőségi kifogás esetén csak akkor mentesülhet, ha a bizonyítja (tehát itt a bizonyítási teher a jótállásra kötelezetten van, ez fontos!), hogy a hiba a teljesítés után keletkezett (tehát például azért, mert a fogyasztó a terméket nem rendeltetésszerűen használta).

1.4.1 A kötelező jótállás

A jótállásnak két formája van: az elsőt, a kötelező jótállást jogszabály alapozza meg. Ebben az esetben a jótállásra kötelezett (a kereskedő/eladó/vállalkozás) bizonyos esetekben köteles jótállást biztosítani a fogyasztónak. Hogy milyen esetekben, azt a 151-es rendelet határozza meg (részletesen ld. később).

1.4.2 A szerződéses jótállás

A jótállás másik formája, amikor az eladó szerződés keretében vállal jótállást. Ebben az esetben a jótállás feltételeit is maga a szerződés határozza meg (pl. a jótállási időt, illetve a kötelezettséget).

1.5 Szavatosság

Szavatosság alatt 2014. március 15-ig a kellékszavatosságot értettük, nézzük meg ezért először, hogy mit jelent a kellékszavatosság.

A **kellékszavatosság** azt jelenti, hogy az eladó a termék hibájáért (azért a hibáért, ami a teljesítéskor, vagyis az eladáskor a termékben megvolt!) felelősséggel tartozik.

A bizonyítási teher attól függ, hogy a hiba mikor válik nyilvánvalóvá. Az első 6 hónapon belül ugyanis – fogyasztói szerződések esetén – vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ha tehát a vásárlástól számított 6 hónapon belül hibásodik meg a termék, akkor az eladónak kell bizonyítania, hogy a hiba a termék eladásakor még nem volt meg (hanem az például a fogyasztó nem rendeltetésszerű termékhasználatára vezethető vissza), ha azonban 6 hónapon túl akarunk szavatossági jogunkkal élni, akkor nekünk kell bizonyítani, hogy a hiba már a vásárláskor is megvolt. Fontos újra kiemelni, hogy ez a jog nem illeti meg azokat, akik céges számlára vásárolnak!

Ha a szavatossági időn belül hibás teljesítésre hivatkozunk, és kiderül, hogy a hibában közrehatott az is, hogy elmulasztottunk eleget tenni karbantartási kötelezettségünknek (és egyértelműen így teszünk, ha nem végezzük el a használati útmutatóban leírt karbantartási teendőket!), akkor a karbantartási feladatok el nem végzéséből eredő hibák költségeit mi magunk vagyunk kénytelenek viselni a szavatossági időn belül is.

A PTK bevezetett egy új fogalmat is, ez pedig a termékszavatosság.

A **termékszavatosság** a gyártónak a termék hibája miatti, közvetlen, szavatossági jellegű helytállása a fogyasztóval szemben.

Fontos azonban, hogy ez a jog, akár csak a kötelező jótállás és a kedvezőbb kellékszavatossági jogok, csak a fogyasztókat illeti meg, és csak és kizárólag ingó dolog vásárlása esetén. Gyártónak minősülhet a termék előállítója vagy importőre, továbbá a forgalmazó (kereskedő/eladó/vállalkozás) is.

Ezzel az új intézménnyel a jogalkotó lehetőséget adott a fogyasztónak, hogy ingó dolog vásárlása esetén hibás teljesítéskor a szavatossági időn belül (azaz 2 éven belül) a szavatossági jogát az vállalkozóval (eladóval) vagy a gyártóval szemben érvényesítse. A kétéves határidő a termékszavatosság esetén azonban jogvesztő, és minden esetben (tehát a teljes 2 éves időtartam alatt) a fogyasztónak kell a hiba meglétét bizonyítani.

A termékszavatosság így több szempontból is szűkebben érvényesíthető a kellékszavatosságnál.

1.6 A kiterjesztett garancia

Most, hogy a jótállás és a szavatosság legfontosabb jellemzőit megismertük, nézzük meg, mire számíthatunk, ha ún. „**kiterjesztett garanciát**” kapunk vagy vásárolunk egy termékhez.

1.6.1 Kiterjesztett garancia, mint szerződéses jótállás (gyártói jótállás)

Amennyiben a gyártói márkaképviselő az eladó, akkor általában a „kiterjesztett garancia” alatt szerződéses jótállást érthetünk, vagyis az eladó a jogszabályi kötelezettségén túl vállalt jótállását. Ezt kaphatjuk ingyenesen vagy vásárolhatjuk, az eladó által biztosított lehetőségeknek megfelelően. Ebben az esetben, ha a gyártói márkaképviselő mint eladó adja a kiterjesztett jótállást, meghibásodás esetén a gyártói márkaszerviz fogja a hibát orvosolni.

1.6.2 Kiterjesztett garancia, mint biztosítás

Ha egy elektronikai áruházban, hipermarketben vagy internetes áruházban vásárolunk készüléket, és az eladó „kiterjesztett garanciát” kínál, az lehet, de nem biztos, hogy a gyártói márkaképviselő által nyújtott szerződéses jótállást jelenti. Az esetek egy részében ezek a „kiterjesztett garanciák” jellemzően biztosítási konstrukciók. Az eladó szerződést köt egy biztosító társasággal, s szolgáltatásként kínálja a „kiterjesztett garanciát” a fogyasztók részére.

Ebből két fontos dologra szeretnénk felhívni a figyelmet: egyrészt nagyon fontos a biztosítás apró betűs részét is elolvasni, hogy fogyasztóként tisztában legyünk azzal, mikor és milyen szolgáltatást is kapunk majd meghibásodás esetén a pénzünkért (ugyanis ez lehet sokkal szűkebb, mint a gyártói jótállás által biztosított szolgáltatások). Továbbá ezekben az esetekben előfordulhat, hogy a biztosító társaság által szerződött szerviz nem a gyártói márkaképviselő hivatalos szerviz partnere, így nem biztos, hogy meghibásodás esetén olyan szervizes kolléga érkezik a készülékünk megjavítására, aki megfelelő technikai háttérrel és alkatrészpótlási lehetőséggel rendelkezik. A mai modern készülékek esetén a hiba azonosítása gyakran számítógépes rendszeren keresztül történik, és a gyártói szervizek és szervizpartnerek rendelkeznek ehhez megfelelő technológiával, továbbá a készülékekhez megfelelő szakmai és technikai ismeretekkel, valamint megfelelő alkatrészekkel, így gyorsan és hatékonyan tudják orvosolni a problémákat.

Ezért azt is fontos annak is utánajárni, ki is fog a segítségünkre sietni, ha „kiterjesztett garanciát” vásárolunk.

2021. január 1-jétől erre kiemelten figyelmet kell fordítani, ha egy termék ára jótállási kategóriát vált egy-egy akció keretében! Például, amennyiben egy 109.000Ft-os termék egy akció keretében 99.000Ft lesz, a kötelező jótállás 2 évről 1 évre csökken. Lehetséges, hogy a kereskedő ilyenkor is kínál „kiterjesztett garancia” vásárlási lehetőséget, de ez nem biztos, hogy ugyanazt a szolgáltatást takarja, amelyet jogszabályi jótállás alapján a gyártó biztosít számunkra. Előfordulhat, hogy végül ugyanúgy 109.000Ft-ot fizetünk a termékért, de a második év garanciális szolgáltatása nem ugyanaz, mint az első.

2. A jótállásra vonatkozó rendelkezések

Az útmutató ezen részében a 151-es rendelet egyes szakaszaihoz kapcsolódó gyakorlati kérdéseket vesszük sorra (ahol releváns, utalva a 19-es rendelet kapcsolódó szabályozására is).

2.1 Tárgyi és személyi hatály

1.§

(1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

Az 1.§ (1) bekezdése a kötelező jótállás tárgyi hatályát határozza meg, ti. azt, hogy mely fogyasztási cikkek vásárlása esetén illeti meg a fogyasztókat a kötelező jótállás.

A 151-es rendelet melléklete tartalmazza a felsorolást.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

Az 1.§ (2) bekezdése a kötelezett és a jogosult személyét határozza meg. A **kötelezett** mindig az eladó, vagyis aki a számlán eladóként szerepel (a 151-es rendelet szerint a vállalkozás, ebben a Jótállási útmutatóban a továbbiakban eladóként hivatkozunk rá). A gyakorlatban adódhat olyan eset, amely során a jótállási jog gyorsabb, egyszerűbb, fogyasztóbarátabb érvényesítéséhez az eladó kihagyásával közvetlenül a gyártói márkaszervizhez való fordulás is megoldható (ld. az 5-6.§ -hoz fűzött megjegyzéseket). A **jogosult** pedig a fogyasztó, aki a PTK szerint csak természetes személy lehet. Ezt a jogosult a számlával tudja – és a 19-es rendelet 3.§ (2) bekezdése szerint köteles is – igazolni (ti. hogy nem céges számlára vásárolt). A számla megőrzése ezért kiemelten fontos a jótállási jogosultság igazolásához.

Nem minősül a jótállás és kellékszavatosság körébe eső hibának:

- a) a fogyasztási cikkel kapcsolatos olyan probléma, melynek megoldására a fogyasztó képes és köteles (a fogyasztót a fogyasztási cikkel kapcsolatos probléma megoldására képesnek és kötelesnek kell tekinteni minden, a fogyasztási cikk használati útmutatójában leírt tevékenység elvégzése vonatkozásában);
- b) az a meghibásodás, mely abból származik, hogy a fogyasztó a fogyasztási cikk használati útmutatójában meghatározott karbantartási kötelezettségének nem tett eleget;
- c) a készülék csatlakozási/bekötési/beépítési környezetének hibája miatt a készülék által jelzett vagy a készülékben keletkező hiba; továbbá
- d) a készülék olyan hibája, mely az üzemeléstől független külső behatás vagy nem rendeltetésszerű használat eredménye.

Amennyiben ezen feladatok elvégzését kéri a fogyasztó a kötelezettől, az nem minősül a jótállás/szavatosság körébe eső tevékenységnek, így a kötelezett ezért díjat számíthat fel.

Ahogy fentebb a hibás teljesítésnél már tárgyaltuk, a fogyasztó kötelessége, hogy a használati útmutatóban foglalt tevékenységeket elvégezze. Ha például olyan vélelmezett hibához hívja ki a szerelőt a jótállási vagy a szavatossági joga érvényesítéséhez, mely valójában nem is hiba, mert például a készülék azért nem működik, mert nem csatlakoztatta azt az elektromos hálózatra, vagy mosógépnél például a vízcsap nincs megnyitva, ezért a kötelezett jogosult díjat felszámítani. Az is gyakran előfordul, hogy mindössze karbantartási feladatokat kell ellátni a készülékkel kapcsolatban, s ezért hívja a fogyasztó a szerelőt (pl. a mosogatógép nem mosogat szépen, mert a szűrő nem került kitisztításra), ez sem tartozik a jótállás és szavatosság hatálya alá tartozó hibának, mert a használati útmutatóban szerepel, hogy a mosogatógép szűrőjét rendszeresen ki kell tisztítani, és ehhez megfelelő iránymutatás is olvasható.

Nem minősül hibának a jótállás és szavatosság szempontjából az sem, ha a készüléket helytelenül kötötték be (pl. mosogatógép bútorba építése esetén a vízcső megtörik, így nem jut víz a készülékbe, vagy ha a fix bekötésű főzőlap azért hibásodik meg, mert azt szakszerűtlenül kötötték be). A külső behatásból adódó hibák (pl. főzőlap törése a fazék vagy más nehéz tárgy ráejtése miatt), valamint a nem rendeltetésszerű használatból adódó hibák (pl. korcsolyacipő mosógépben mosása során az ajtó kitörése) sem minősülhet a jótállás és szavatosság körében tartozó hibának.

Fogyasztóként fontos tudnunk, hogy a készülék hibamentes üzemeléséért nekünk is tennünk kell néhány lépést, a fogyasztótól észszerűen elvárható erőfeszítést. Nemcsak jogok, de kötelességek is járnak a fogyasztói léttel. A használati útmutatónak megfelelő eljárás betartása, elvégzése elvárható a fogyasztótól. A használati útmutatót a vállalkozás magyar nyelven köteles átadni a fogyasztó részére, így érthetően a fogyasztó rendelkezésére áll.

2.2 Különleges jótállási feltételek

1.§

(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

Az 1.§ (3) bekezdése egyes speciális, különleges jótállási feltételek meghatározásához biztosít jogalapot.

Főszabály szerint a vállalkozás a 151-es rendeletben meghatározott feltételeken túl további, extra feltételeket nem határozhat meg a jótállási igény érvényesítéséhez. Vannak azonban olyan különleges esetek, amikor az adott készülék megfelelő, a fogyasztó biztonságát vagy a környezetvédelmi előírásokat biztosító üzembe helyezéséhez szükséges különleges, további feltételt is előírni.

Amennyiben jogszabály vagy az adott készülék használati útmutatója egy adott készüléktípus speciális végzettséggel rendelkező szakember általi üzembe helyezését írja elő, a készüléket addig nem lehet üzembe helyezettnek tekinteni, amíg annak a jogszabályszerű beüzemelése meg nem történik. Az üzembe nem helyezett készülék meghibásodása fogalmilag kizárt, akkor is, ha a készüléket a fogyasztó használatba vette. Jelenleg három ilyen speciális eset ismert a gyakorlatban, ezek a következők:

- i. a gázüzemű készülékek üzembe helyezése;
- ii. a fluortartalmú hűtőközegekkel üzemelő berendezések (pl. klímaberendezések és épületek hűtésére, fűtésére, illetve melegvíz előállítására szolgáló hőszivattyús berendezések) üzembe helyezése; továbbá
- iii. speciális elektromos bekötést igénylő beépített készülékek (főzőlap).

Ezekben az esetekben az extra előírást a megfelelő, jogszabályban meghatározott engedéllyel rendelkező szerviz általi beüzemelés jelenti. Ezért a tevékenységért (beüzemelés) az üzembe helyező díjat számíthat fel. Ezzel az extra költséggel a fogyasztónak számolnia kell, ha ilyen készülékeket vásárol, s a kötelezett előírhatja a jótállási kötelezettség feltételül, hogy a fogyasztó jótállási igénye érvényesítésekor hitelt érdemlően igazolja felé a jogszabályban meghatározottaknak megfelelő üzembe helyezést.

Amíg a készülék jogszabály szerinti beüzemelése meg nem történik, a készülék üzembe nem helyezettnek minősül. Az üzembe nem helyezett készüléknél meghibásodás nem állapítható meg, a fogyasztó meghibásodásra nem hivatkozhat.

Tehát ha a fogyasztó jótállási igénye érvényesítésekor a jótállásra kötelezett (az eladó, gyártó vagy javítószolgálat képviselője) részére nem tudja igazolni a jogszabály szerinti üzembe helyezést, a jótállásra kötelezett köteles jelezni a fogyasztó felé, hogy a készülék üzembe nem helyezett készüléknek minősül, így hiba megállapítása kizárt és jótállási igény sem érvényesíthető mindaddig, amíg a készülék a jogszabályoknak megfelelően üzembe helyezésre nem kerül sor. A készülék tehát a jogszabály szerinti beüzemelést megelőzően akkor is üzembe nem helyezettnek minősül, ha azt a fogyasztó használatba vette.

Ennek kapcsán nem szabad megfeledkezni arról sem, hogy mikor kezdődik a jótállás időtartama: ezt a 2.§ (2) – (3) bekezdése határozza meg.

2.2.1 Gázüzemű készülékek üzembe helyezése

A jelenlegi szabályozás¹ előírja, hogy a gázüzemű háztartási készülékeket kötelező erre hivatalosan feljogosított szakvégtzettséggel rendelkező vállalkozással beüzemeltetni. Kizárólag így teljesíthetők ugyanis a beüzemelés jogszabályi követelményei. A nem szakszerű beüzemelés nemcsak a készülékben tehet kárt, hanem a lakásban, rosszabb esetben a lakóházban élők életét is veszélyeztetheti.

Egy gázüzemű készülék jótállási időn belüli meghibásodásakor a jótállásra kötelezett kérheti annak igazolását a fogyasztótól, hogy az adott készüléket a megfelelő engedélyekkel rendelkező szakember/vállalkozás helyezte üzembe. Ennek igazolását jelenti a jótállási jegy beüzemelő általi dátummal ellátása, aláírása és céges bélyegzővel való ellátása. Amennyiben a fogyasztó nem tudja ezt igazolni, jótállási jogosultságát elveszíti (üzembe nem helyezett készülék esetén hibabejelentés nem tehető).

2.2.2 Fluortartalmú hűtőközegekkel üzemelő berendezések

A fluortartalmú üvegházhatású gázokkal („F-ÜHG) és az ózonréteget lebontó anyagokkal kapcsolatos tevékenységek végzésének feltételeiről szóló jogszabály² rendelkezik az F-ÜHG-val kapcsolatos tevékenységek feltételeiről, valamint a klímagázzal kapcsolatos képzés és képesítés követelményrendszeréről.

¹ A 2008. évi XL. törvény és a 3/2020. (I.13.) ITM rendelet

² 14/2015. (II.10.) Kormányrendelet

Az F-gáz rendelet, összhangban az alapját képező uniós szabályozással³, célul tűzte ki, hogy az olyan berendezéseket, melyek valamilyen, az F-gáz rendelet hatálya alá tartozó klímagázzal működnek, csak és kizárólag az F-gáz rendelet szerinti hatósági képzést elvégzett, erre képesített személy üzemelhessen be, szervizelhessen, továbbá vonhasson ki az üzemből. A szabályozás célja a készülékek emberi egészséget és a környezetet nem veszélyeztető működtetése. Ezen készülékek közé tartoznak a háztartási gépek közül közül a légkondicionálók és épületek hűtésére, fűtésére, illetve melegvíz előállítására szolgáló hőszivattyús berendezések.

Így a jótállásra kötelezett – hasonlóan a gázüzemű készülékekhez – kérheti annak igazolását, hogy a készülék a vonatkozó jogszabálynak megfelelően került beüzemelésre. Ha ezt a jótállásra jogosult nem tudja megtenni, nem tudja igazolni, jótállási joga elvész (üzembe nem helyezett készülék esetén hibabejelentés nem tehető).

2.2.3 Speciális elektromos bekötést igénylő beépített készülékek (főzőlap) üzembe helyezése

A háztartási gépek közül az elektromos főzőlap nem dugvillás, hanem fix bekötésű berendezés. Ún. háromfázisú rendszerben működő készülék, melynél kiemelten fontos a megfelelő, szakszerű bekötés. Ennek hiánya, a rossz bekötés a készülék meghibásodásához vezet. Ha a meghibásodás esetén kiderül, hogy az a rossz, nem szakszerű bekötésre vezethető vissza, a vállalkozás nem tartozik a jótállás keretében helyt állni.

2.3 A jótállás időtartama

(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

A 151-es rendelet a 2.§ (1) bekezdésében határozza meg a jótállás időtartamát. Bármit is ír elő ez a szabályhely, a gyártók dönthetnek úgy, hogy **a kötelezőnél hosszabb** gyártói jótállást („garanciát”) biztosítanak a fogyasztók számára.

Több gyártó – összhangban a nemzetközi gyakorlattal – akár 2 vagy 3 év jótállást is vállal a termékére, akkor is, ha 2021. január 1-től ennél rövidebb jótállást ír elő a jogszabály. Érdemes tehát vásárlásunkat megelőzően a gyártó honlapján tájékozódni erről. Itt tájékozódhatunk például arról is, ha pl. a plusz gyártói jótállást akkor kapjuk meg, ha a vásárlást követően a terméket regisztráljuk a gyártó által megadott internetes felületen.

Bár lehetséges a kereskedőnél is az ún. „kiterjesztett garancia” vásárlása a termékhez (tehát például egy 99.000Ft vételárú készülékhez vásárolhatunk további 1 vagy több év „kiterjesztett garanciát”), ahogy fentebb jeleztük, ez nem mindig azonos tartalmú a gyártói jótállással.

2021. január 1-jétől erre kiemelten figyelmet kell fordítani arra is, ha egy termék ára jótállási kategóriát vált egy-egy akció keretében! Például, amennyiben egy 109.000Ft-os termék

³ 517/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet

egy akció keretében 99.000Ft lesz, a kötelező jótállás 2 évről 1 évre csökken. Lehetséges, hogy a kereskedő ilyenkor is kínál „kiterjesztett garancia” vásárlási lehetőséget, de ez nem biztos, hogy ugyanazt a szolgáltatást takarja, amelyet jogszabályi jótállás alapján a gyártó biztosít számunkra. Előfordulhat, hogy végül ugyanúgy 109.000Ft-ot fizetünk a termékért, de a második év garanciális szolgáltatása nem ugyanaz, mint az elsőé.

(ld. később a 3.§ (1) – (4) bekezdéshez fűzött megjegyzéseket is).

Fontos, hogy ha a gyártó a kötelező jótállásnál kedvezőbb jótállást biztosít az adott termékhez a fogyasztónak, akkor az eladó ennek megfelelően töltsse ki a jótállási jegyet.

(5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

Az 1.§ (5) bekezdése alapján a kötelezett a fogyasztói szerződésben nem határozhat meg olyan jótállási feltételeket, melyek a fogyasztóra nézve kedvezőtlenebbek, mint a 151-es rendelet rendelkezései. Ez alól a szabály alól az 1.§ (4) bekezdése alapján meghatározott különleges, speciális jótállási feltételek kivételt képeznek.

2. §

(1) A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A 2021. január 1-jén hatályba lépő változások egyik legjelentősebbike a vételár alapján megállapított sávós jótállás. Ahhoz, hogy jótállási igény keletkezése esetén az eladó/gyártó/javítószolgálat (a jelen Jótállási útmutatóban bármelyik a „kötelezett”), a jogszabályi előírásoknak megfelelően tudjon helyt állni, a következőknek kell teljesülniük előzetes feltételként:

- megfelelően kitöltött jótállási jegy; és
- a termék és vételára pontos és egyértelmű meghatározását biztosító számla együttes megléte.

A számla hiányában a jogosult nem tudja igazolni azt, hogy fogyasztónak minősül, vagyis jogosult jótállási igényt érvényesíteni (a jótállási jegyen ugyanis nem szerepel a vásárló személye). A 19-es rendelet 3.§ (2) bekezdése szerint is a számlával köteles igazolni a fogyasztó a fogyasztói szerződés megkötését. A jótállás alapját képező vételár is a számlán szereplő árat jelöli, hitelt érdemlően tehát kizárólag a számlával igazolható. Ez pedig azért fontos, mert a jótállási idő alapja a készülék vételára. Szintén a számlára van szükség – ahogy az 5.§ (6) bekezdése is rendelkezik – a vételár megállapításához a fogyasztó elállása esetén.

(Ld. még alább a 3.§ (1)-(4) bekezdésekhez fűzött magyarázatot.)

Fontos, hogy a számláról a termék beazonosítása és a vételára is megállapítható legyen! A számlatételként „Gyűjtő” elnevezést tartalmazó tétel erre nem alkalmas. Ebből utólag nem lehet megállapítani, hogy az adott termék vásárlásáról (is) szóló bizonylatról van szó.

Konyhai szettek vásárlásánál a jótállás készülékenként értendő. Kiemelten fontos, hogy a számlán minden készülék a szettből külön cikkszámom és árral szerepeljen!

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

(3) Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A 2.§ (2)-(3) bekezdése a jótállási határidő kezdetét adja meg. Főszabályként a jótállási idő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadás napján kezdődik (pl. amikor megveszem a hajszárítót az üzletben, amikor a mosógép házhozszállítása megtörténik, amikor az internetes áruházban vásárolt mobiltelefon megérkezik, kiszállításra kerül). De vannak olyan készülékek, melyek szakszerű beüzemelést igényelnek (ld. fentebb az 1.§ (3) bekezdéséhez fűzött magyarázatot). Ezeknél elképzelhető, hogy a készülék már az otthonomban van, tehát átadásra került, de még nem került a szakszerviz által a vonatkozó jogszabályok szerint beüzemelésre. Ha a jogszabály szerinti beüzemelés a készülék átvételét követő 6 hónapon belül megtörténik, és ezáltal a készülék üzembe helyezettnek minősül, akkor a jótállás az üzembe helyezés napján kezdődik. Ha viszont a jogszabály szerinti beüzemelés a készülék átvételének napját követő 6 hónapon belül nem történik meg, akkor a jótállás kezdete a készülék átadásának napja.

(4) A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A 2.§ (4) bekezdése a **kötelezett késedelméről** rendelkezik. Ennek kapcsán fontos azzal is tisztában lenni, hogy a jótállás idejébe nem számít bele az az idő sem, amely a Polgári Törvénykönyv szerint **jogosulti késedelemnek** minősül. Például, amely alatt a fogyasztó a készüléket azért nem használta, mert azt a javítás elvégzését követően – az erről szóló értesítés ellenére – nem vette át a javítószolgálattól (szerviztől). Ennek megfelelően a jótállás időtartama azzal az idővel hosszabbodik meg, amely a készülék fogyasztó általi átadásától kezdve a hiba elhárításának a fogyasztó részére történő jelzéséig telik el. Jelzésnek minősül a javítószolgálat (szerviz) vagy a jótállásra kötelezett részéről a fogyasztónak az általa megadott elérhetőségek bármelyikére küldött értesítés, melyet utólagosan is igazolni tud (pl. mobilszámra küldött sms, e-mail-címre küldött e-mail, rögzített telefonbeszélgetés, rögzített telefonos üzenet).

2.4 A jótállási jegy

3. §

(1) A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(3) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét, címét,

b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint - ha van - gyártási számát,

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,

g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

Ahogy már a fenti 2.§ (1) bekezdés kapcsán kitértünk rá, ahhoz, hogy a kötelező jótállás a 151-es rendeletben meghatározott módon (a vételáron alapuló jótállási idő intézménye) a gyakorlatban is megfelelő módon és kellő biztonsággal biztosítani tudja a fogyasztó jogának érvényesülését, elengedhetetlen a jogszabály szerint kitöltött **jótállási jegy és az ellenérték megfizetését igazoló számviteli bizonylat (számla vagy nyugta) együttes megléte**. A kötelező jótállás kulcsfeltételei (a fogyasztó személye, fogyasztói minősége, a jótállási idő meghatározásának alapjául szolgáló vételár, valamint a kötelező jótállás kezdő időpontjául szolgáló időpont, a vásárlás időpontja) hitelt érdemlően kizárólag a számláról derül ki.

A fogyasztó érdeke, hogy a **jótállási jegy mellett az ellenérték megfizetését igazoló számviteli bizonylat (számla vagy nyugta)** is rendelkezésre álljon. A jótállási jegy kézzel kerül kitöltésre, így fennáll a kockázata, hogy valamely kötelező információ lemarad róla, nem jól kerül kitöltésre, vagy egyszerűen csak nem olvasható. A számla rendelkezésre állásával ezen problémák felmerülése megelőzhető.

Javasolt ezért a számla/blokk hozzátűzése a jótállási jegyhez a vásárlás alkalmával!

Szintén a számlára van szükség – ahogy az 5.§ (6) bekezdése is rendelkezik a vételár megállapításához a fogyasztó elállása esetén, valamint a 19-es rendelet 3.§ (2) bekezdése szerint a fogyasztói szerződés igazolásához.

A jelen jótállási útmutató 1. számú melléklete tartalmaz egy jótállási jegy mintát, mely szabadon felhasználható.

(5) A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A fogyasztó részére elektronikusan átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási

jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles.

(6) Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

A 3.§ (5) bekezdése lehetőséget biztosít az eladó számára, hogy a jótállási jegyet elektronikus formában adja át a fogyasztónak. Ez egy **lehetőség**, mely az eladó döntésétől függ, nem kötelezettség!

4. §

(1) A jótállásból eredő jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

Ahogy már fentebb a 2.§ (1), valamint a 3.§ (1)-(4) bekezdések kapcsán jeleztük, ahhoz, hogy a kötelező jótállás intézménye a jogalkotó által a 151-es rendeletben lefektetett módon megfelelő biztonsággal biztosítsa a fogyasztó jogait, a jótállási igény alapjául szükség van a jogszabályszerűen kitöltött **jótállási jegyre és az ellenérték megfizetését igazoló számviteli bizonylatra (számlára vagy nyugtára)** is.

2.5 A fogyasztó jótállási jogai

2.5.1 A szervizhez fordulás

5. §

(1) A fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A fogyasztó érdeke a minél gyorsabb problémamegoldás. Így, ha lehetőség van rá (pl. ha egyértelműen kiderül a jótállási jegyből, a gyártó honlapjáról vagy a gyártó vagy a gyártói szerviz megkereséséből, minden érintett szereplő számára a legjobb megoldás, ha a fogyasztó közvetlenül a szervizhez (javítószolgálathoz) fordul.

A közvetlenül a szervizhez fordulás esetén is figyelmet kell arra fordítani, hogy a fogyasztó a jótállási követelményeknek eleget tegyen. A szerviz felé is köteles tehát igazolni a jótállási jogosultságát, és átadni a szerviz részére az ezt igazoló jótállási jegyet és a számlát. Amennyiben a fogyasztó az eladótól e-jótállási jegyet (és/vagy e-számlát) kapott, azt kinyomtatva vagy e-mailen a szerviz részére elküldve köteles átadni a szerviz részére.

(Részletesen ld. még a 6.§-hoz fűzött megjegyzéseket.)

2.5.2 Kijavítás

5. §

(2) A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

(3) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy - a javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgáltatónak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

Az 5.§ (1)-(3) bekezdése a fogyasztó hiba esetén támasztott **javítás** iránti igényének érvényesítését tárgyalja. Nem tekinthető hibának például a készülékkel kapcsolatos olyan probléma, melynek megoldására a fogyasztó képes és köteles, továbbá az a hiba, mely abból származik, hogy a fogyasztó a karbantartási kötelezettségének nem tett eleget (ld. részletesen a hibás teljesítés meghatározása az 1.1 pont alatt, valamint a 151-es rendelet 1.§ (3) bekezdésénél).

A javítószolgálat számára javasolt, hogy a jótállási jegyen tüntesse fel azt is, ha a fogyasztó által bejelentett probléma a jótállás és a szavatosság szempontjából nem minősül hibának. Az 5.§ (3) c) tekintetében, amennyiben a fogyasztási cikk elkészültét és az erről szóló értesítést követően a fogyasztó 8 napon belül nem veszi át a fogyasztási cikket, a visszaadás időpontjának a fogyasztási cikk elkészültéről szóló értesítést kell tekinteni. Értesítésnek kell tekinteni a fogyasztónak az általa megadott elérhetőségek bármelyikére küldött értesítés, melyet a vállalkozás vagy a javítószolgálat szükség esetén utólagosan igazolni tud. Amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikk elkészültét és az erről szóló értesítést követően 30 napon belül nem veszi át a fogyasztási cikket, a vállalkozás vagy a javítószolgálat a 31. naptól díjat számíthat fel a tárolásért. A vállalkozás vagy a javítószolgálat maximum 60 napig köteles tárolni a megjavított fogyasztási cikket, e határidő eredménytelen elteltét követően jogosult a készüléket a hulladékokra vonatkozó jogszabályok szerinti dokumentáció mellett megsemmisíteni.

A kijavításra nyitva álló határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely a Polgári Törvénykönyv szerint **jogosulti késedelemnek** minősül. Ennek megfelelően a vállalkozás határidőben teljesít, ha a javításra nyitva álló határidőn belül a javításra időpontot ajánl fel fogyasztó részére és erről értesíti a fogyasztót, akkor is, ha a fogyasztó az adott időpontot nem fogadja el. Határidőben teljesít a vállalkozó akkor is, ha a részére javításra átadott fogyasztási cikk javításának elkészültéről a javításra nyitva álló határidőn belül értesíti a fogyasztót, függetlenül attól, hogy a kijavított fogyasztási cikket a fogyasztó mikor veszi át. Értesítésnek kell tekinteni a fogyasztónak az általa megadott elérhetőségek bármelyikére küldött értesítés, melyet a vállalkozás vagy a javítószolgálat szükség esetén utólagosan igazolni tud.

A javítószolgáltatónak a hibás termék átvételekor az alábbi információkat célszerű a fogyasztótól elkérni, és az átvételi elismervényen feltüntetni (19-es rendelet 6.§ (1) bekezdés):

a) a fogyasztó nevét és címét, valamint telefonos és e-mail elérhetőségét.

b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,

c) a dolog átvételének időpontját, továbbá

d) amennyiben az átvételkor ez meghatározható, azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

A telefonszám és az e-mail-cím elkérését az életszerűség indokolja. Elérhetőség hiányában hogyan értesíti bármiről is a javítószolgálat a fogyasztót? A postai levelezés ma már nem életszerű, és hatékonyságát tekintve nem is szolgálja a fogyasztó érdekeit. Azért is van erre szükség, mert a d) pont esetében jellemzően maximum becslést tud adni a javítószolgálat (átvételkor, a készülék átvizsgálása nélkül nem mondható meg pontosan, mikor fog elkészülni a javítás).

2.5.3 Csere

5. §

(4) Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

(5) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(6) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a javítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos javítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(8) A-(7)-(9) bekezdés előírásai az 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós

lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

2.5.3.1 Mi minősül hibának?

Ahogy a hibás teljesítés (1.1 pont) és az 1.§ (3) bekezdése esetén már tárgyaltuk, nem tekinthető hibának például a készülékkel kapcsolatos olyan probléma, melynek megoldására a fogyasztó képes és köteles, továbbá az a hiba, mely abból származik, hogy a fogyasztó a karbantartási kötelezettségének nem tett eleget.

2.5.3.2 A hiba esetén követendő eljárás

Amennyiben a készülék a jótállási időn belül meghibásodik, a fogyasztó a hibát jelzi az eladó vagy a javítószolgálat (szerviz) részére (javasolt a szerviz részére jelzés, ld. 5.§ (1) és 6.§ magyarázatai). Ezen pont szempontjából a folyamat további részében egységesen szervizként említjük az eladót és/vagy javítószolgálatot.

Fogyasztó átadja⁴ a szerviznek a készüléket → a szerviz megvizsgálja → két lehetőség:

- (i) javítható
- (ii) nem javítható

Ha javítható → 30 napon belül javítás

Ha nem sikerül a javítás 30 napon belül → négy lehetőség:

- (i) fogyasztó megvárhatja a javítás végét
- (ii) készülék cseréje
- (iii) ha nem lehetséges a csere, elállás (azaz a számlán szereplő vételár visszafizetése)
- (iv) csereutalvány kiállítása a vállalkozás által

Ha nem javítható → három lehetőség:

- (i) 8 napon belül csere
- (ii) elállás (azaz a számlán szereplő vételár visszafizetése)
- (iii) csereutalvány kiállítása a vállalkozás által

A jótállási idő egy adott évén belül három, igazoltan javítószolgálat általi javítást követően, **ha negyedszerre is meghibásodik a készülék** → hat lehetőség:

- (i) fogyasztó negyedszerre is javított
- (ii) fogyasztó a vételár csökkentését kéri
- (iii) fogyasztó kijavítja vagy mással kijavíttatja a készüléket a vállalkozó költségére
- (iv) készülék cseréje 8 napon belül
- (v) ha nem lehetséges a csere, elállás (azaz a számlán szereplő vételár visszafizetése)
- (vi) csereutalvány kiállítása a vállalkozás által

2.5.3.3 A kötelezett határidők

Amennyiben a határidő kötelezett általi betartása a fogyasztó terhére eső ok miatt nem biztosítható, a határidőbe a fogyasztó terhére eső késedelmes napokat nem kell beleszámolni. Vagyis a jogosult késedelme nem számít bele a határidőbe.

⁴ Átadásnak minősül a szerviz házhoz hívása is!

A kötelezett által biztosított első javítási/csereidőpont a kötelezett teljesítésének minősül függetlenül attól, hogy az az időpont a fogyasztónak megfelelő-e.

A kötelezett a határidőben való teljesítést igazolhatja a fogyasztó által megadott számra küldött sms-sel vagy a fogyasztó által megadott e-mail-címre küldött e-maillal. Jogvita esetén a fogyasztó nem hivatkozhat arra, hogy az sms-t és/vagy e-mailt nem kapta meg.

Ha a készülék javításra került, a kötelezett erről szóló tájékoztatása a fogyasztó részére teljesítésnek minősül (tehát pl. ha ezt telefonon jelzi, sms-ben vagy e-mailen jelzi).

A kötelezett saját dokumentációjában – papíralapon vagy elektronikusan - nyilvántartást vezethet a határidők betartásáról, és az ennek keretében foganatosított eseményekről (pl. telefonhívás, sms, e-mail).

A 19-es rendelet 5.§-a rendelkezik arról, hogy a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Természetesen a vállalkozás törekedhet és törekszik is mindezenre, de tekintettel arra, hogy a 151-es rendelet a javításra és cserére részletes eljárási rendet és határidőket határoz meg, elsősorban ezek betartása lesz a cél a jövőben (a törekvés egyidejű megvalósítása mellett).

2.5.3.4 Csereutalvány

Bár a jogszabály nem szabályozza, a gyakorlat ismeri és aktívan alkalmazza is a csereutalvány megoldását. Ezért fontos a csereutalvánnyal kapcsolatban is egyértelmű helyzetet teremteni.

A vállalkozó határidőben teljesíti cserekötelezettségét, ha a cserére rendelkezésére álló 8 napos határidőn belül csereutalványt állít ki fogyasztó részére. Amennyiben a jótállás keretében a vállalkozás csereutalványt állít ki fogyasztó részére a rendelkezésére álló 8 napon belül, fogyasztó köteles azt a csereutalvány átvételétől számított 15 napon belül beváltani. Amennyiben fogyasztó a csereutalványt 15 napon belül nem váltja be, vállalkozás jogosult az eredeti állapotot visszaállítani és fogyasztó részére a számlán szereplő vételárat a be nem váltásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül visszafizetni. Amennyiben vállalkozás értesíti fogyasztót arról, hogy a csereutalvány alapján 8 napon belül nem tudja biztosítani a fogyasztási cikk cseréjét, és fogyasztó úgy dönt, hogy a vételár eladó által a részére történő visszafizetésével szemben megvárja a cserekészüléket, nem hivatkozhat arra, hogy a vállalkozás 8 napon túl teljesített.

Amennyiben tehát a jótállás keretében csereutalvány kiállítására kerül sor, fogyasztó köteles azt 15 napon belül beváltani. Amennyiben erre nem kerül sor, eladó jogosult az eredeti állapotot visszaállítani, és fogyasztó részére a vételárat visszafizetni.

Az eladó akkor élhet az eredeti állapot visszaállításának jogával, ha az adott készülék a csereutalvány beváltására nyitva álló határidőn belül nincs készleten.

2.5.3.5 A jótállási jegy kitöltése

Kiemelten fontos, hogy a jótállási jegyen feltüntetésre kerüljön minden, a jótállás során végzett cselekmény (készülék fogyasztó általi leadásának dátuma, a javíthatóság, az, hogy a bejelentett probléma a jótállás és szavatosság szempontjából hibának minősül vagy nem

minősül hibának, a javítási tevékenység, ennek időtartama, a javítás elkészülte, a fogyasztó értesítése, a javított készülék fogyasztó általi átvétele).

2.5.3.6 Mentésülés a határidők betartása alól

Fontos kiemelni, hogy a kötelezett két esetben mentesül a határidők betartása alól:

- i. Amennyiben a fogyasztó külföldön vásárolt fogyasztási cikk meghibásodása esetén közvetlenül a hazai javítószolgálathoz fordul, a javítószolgálat mentesül a jelen 5.§-ban meghatározott határidők betartási kötelezettsége alól, de köteles tájékoztatni a fogyasztót, hogy mikorra várható a fogyasztási cikk javítása. Amennyiben a fogyasztónak ez nem megfelelő eljárás, javítószolgálat javaslatára fordulhat az eladóhoz a jótállási jogainak érvényesítése iránt. Külföldinek minősül fogyasztó vásárlása, ha a számlán az eladónak külföldi székhelye kerül feltüntetésre. Gyártóink vállalják a hazai javítást, de a fogyasztónak tisztában kell lennie azzal, hogy a nem a magyar piacra gyártott termékek esetében mind az alkatrészutánpótlás, mind a javítás akadályokba ütközhet (pl. nem állnak rendelkezésre szerelési útmutatók). Nem biztos, hogy ezek megoldhatatlan akadályok, és a gyártó érdeke minden esetben az elégedett fogyasztó, tehát a készülék minél előbbi javítása, viszont lehetséges, hogy a javítás határidőben nem tud megtörténni, több időt vesz igénybe. Ha a fogyasztó a külföldi eladónak történő visszaküldés helyett a hazai gyártói szervizbe juttatja el a készüléket, akkor nem hivatkozhat a határidők be nem tartására, amennyiben a gyártó előzetesen jelzi neki, hogy a szükséges alkatrész beszerzése a határidőben nem megoldható.
- ii. Vis maior esetén, így különösen, ha a vállalkozásnál vagy a javítószolgálatnál a munkaerő normál napirend szerinti működése korlátozott, vagy ha a nemzetközi piacon az alkatrészutánpótlás szállítási nehézségekbe ütközik, fogyasztó nem indíthat a vállalkozás vagy a javítószolgálat ellen eljárást arra hivatkozással, hogy az 5.§-ban foglalt határidőket nem tartotta be. (A vis maior esetére is mentességet kell biztosítani a kötelezetteknek a határidők betartása alól; pl. a COVID-19 vírushelyzet miatti határlezárások, dolgozói létszámcsökkentések stb. vezethetnek olyan helyzethez, hogy a határidőket a kötelezett önhibáján kívül nem tudja tartani.)

2.6 Rögzített bekötésű és 10kg-nál nagyobb tömegű készülékek

6. §

(1) 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.

(2) Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

2.6.1 A fogyasztó szervizhez fordulása

A fogyasztó érdeke a minél gyorsabb problémamegoldás. Így, ha lehetőség van rá (pl. ha egyértelműen kiderül a jótállási jegyből, a gyártó honlapjáról vagy a gyártó vagy a gyártói szerviz megkereséséből), minden érintett szereplő számára a legjobb megoldás, ha a fogyasztó közvetlenül a szervizhez fordul.

A közvetlenül a szervizhez fordulás esetén is figyelmet kell arra fordítani, hogy a fogyasztó a jótállási követelményeknek eleget tegyen. A szerviz felé is köteles tehát igazolni a jótállási jogosultságát, és átadni a szerviz részére az ezt igazoló jótállási jegyet és a számlát. Amennyiben a fogyasztó az eladótól e-jótállási jegyet kapott, azt kinyomtatva vagy e-mailen a szerviz részére elküldve köteles átadni a szerviz részére. Az is fontos továbbá, hogy nem tartozik a jótállást megalapozó hibának, ha a készülék meghibásodása a nem szakszerű bekötésre vagy beépítésre vezethető vissza.

10kg-nál nagyobb tömegű készülékek esetén a jótállási jegyen, a gyártó honlapján jelzett szerviznél kell a hibát bejelenteni. Ugyanígy kell eljárni akkor, ha a **készülék rögzített bekötésű**, vagyis helyhez kötött (ld. a következő pontot).

Amennyiben a készülék 10kg alatti tömegű, azt a fogyasztónak kell eljuttatnia, ha van rá lehetőség, szintén egyből a szervizhez (így a készülék eladó-szerviz-eladó közötti szállítása kihagyható, az eljárás gyorsítható).

2.6.2 Rögzített berendezések

Kiemelten fontos hangsúlyozni, hogy mikor minősül egy készülék rögzítettnek, vagyis helyhez kötöttnek, és ezáltal a helyszínen vizsgálandónak (az ilyen készülékek esetén jelentkező hiba lehet, hogy nem a készülékben magában van, hanem az üzemelési körülményekben, ezért semmiképpen nem szabad ezeket a készülékeket visszavinni, hanem fontos, hogy az üzemelési körülmények között kerüljenek vizsgálásra).

Rögzített készüléknek tekintendők azok a készülékek, melyek használatához az elektromos hálózatra történő csatlakozáson túl további, a lakás/ház egyéb speciálisan kialakított bekötéséhez (pl. víz, gáz) vagy hálózatához (pl. wifi, telefon, internet vagy tévészolgáltató hálózat), továbbá levegőrendszeréhez (pl. kéményrendszer, légelvezetés) való csatlakoztatás is szükséges. Rögzített készüléknek tekintendők a víz- és levegőbekötésű hőszivattyúk, a beépített készülékek, és a fix bekötésű (háromfázisú rendszerben üzemelő) készülékek is. A javítás szempontjából a rögzített készülékek sorsát osztja az az elektromos berendezés is, melynek üzembe helyezése, bekapcsolása esetén az elektromos hálózat zavart jelez (pl. levágja a biztosítékot).

2.6.2.1 Vízbekötésű készülékek

Ilyen például a mosógép/mosó-szárító gép és a mosogatógép, mely a lakás/ház vízbekötésére és vízvezető rendszerére csatlakozik. Esetükben előfordulhat, hogy azért nem tudnak a vártnak megfelelően üzemelni, mert a vízrendszer hibája (lejtés, keresztmetszet, esetleges dugulás stb.) akadályozza a működést.

2.6.2.2 Gázbekötésű készülékek

Ilyen tipikusan a gázkazán és a gáztűzhely, melyeknél kiemelten fontos a megfelelő üzemi környezet.

2.6.2.3 Egyéb hálózati bekötést igénylő készülékek

Tipikusan ilyen készülékek a televíziók, vezetékes telefonok, számítógépek, és valójában minden okoskészülék, melyek wifi, internet/telefon/tévésszolgáltatói bekötést is igényelnek.

2.6.2.4 Levegőrendszerhez való csatlakozás

Ilyen készülékek például az egyes páraelszívók.

2.6.2.5 Víz- és levegőbekötésű hőszivattyúk, klímaberendezések

A hőszivattyúk, klímaberendezések egy kültéri és egy beltéri egységből állnak. A kiegészítő energiát egy kompresszor biztosítja, és hűtőközeg továbbítja, amely párolgási és kondenzációs cikluson megy keresztül. A hőszivattyúnak négy alapvető eleme van. Három található a kültéri egységben - a párologtató, a kompresszor és az expanziós szelep. A negyedik elem a kondenzátor, amely a beltéri egységben helyezkedik el.

2.6.2.6 Beépíthető készülékek

Azokat a készülékeket jelzi, melyek a bútorba kerülnek beépítésre. Ezek esetében is adódhat olyan hiba, mely nem a készülék hibája, hanem azon bútor nem megfelelő kialakításából ered, melybe a készülék beépítésre kerül (pl. hűtőgép esetén nem megoldott a szellőzés, a leadott meleg levegő távozása, mely a készülék nem hatékony üzemeléséhez, hosszabb távon meghibásodásához vezethet).

2.6.2.7 Fix bekötésű készülékek

A háztartási gépek közül az elektromos főzőlap nem dugvillás, hanem fix bekötésű berendezés. Ún. háromfázisú rendszerben működő készülék, melynél kiemelten fontos a megfelelő, szakszerű bekötés. Ennek hiánya, a rossz bekötés a készülék meghibásodásához vezet. Ha a meghibásodás esetén kiderül, hogy az a rossz, nem szakszerű bekötésre vezethető vissza, a vállalkozás nem tartozik a jótállás keretében helyt állni.

2.6.2.8 Elektromos hálózat hibái

Előfordulhat, hogy a kiépített elektromos hálózat nem bírja el bizonyos készülékek önálló vagy együttes üzemelését (pl. mikro és sütő együtt történő bekapcsolása leveri a biztosítékot).

Kiemelten fontos, hogy a fogyasztó 72 órás csere esetén se vigye vissza a készüléket, hanem hívja a szervizt! A fogyasztó jogosulttá válik a 72 órás cserére, ha a hibát időben bejelenti, akkor is, ha a szerviz 72 órán túl tud csak kiszállni a készüléket ellenőrizni!

2.6.3 10kg-nál kisebb tömegű készülékek meghibásodása

A fenti 5.§ (1) bekezdés alapján a fogyasztó a meghibásodott, 10kg-nál kisebb tömegű nem rögzített készülékeket a jótállásra kötelezethez (eladóhoz) vagy a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgálathoz (szervizhez) is visszaviheti javításra. Azonban, ahogy fentebb is jeleztük, jobban jár a fogyasztó (és minden érintett szereplő is), ha egyből a szervizhez fordul.

Felmerül a kérdés, a szállítási költségeket kinek kell viselnie:

- a fogyasztó által az eladóhoz vagy a szervizhez való visszajuttatás költségét a fogyasztó köteles viselni;
- az eladótól a szervizbeállítás költségeit az eladó köteles viselni;
- a szervizből az eladóhoz való visszajuttatás költségeit a szerviz köteles viselni;
- az eladótól vagy a szerviztől a hazajuttatás költségeit a fogyasztó köteles viselni.

2.7 A három munkanapos csere

7. §

(1) Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A 7.§ az ún. három munkanapos cseréről szól. A három munkanap kizárólag a vásárlás időpontjától számított három munkanapot jelenti, és kizárólag a készülék olyan hibája miatt élhet vele a fogyasztó, mely a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Kiemelten fontos, hogy a fogyasztó három munkanapos csere esetén se vigye vissza a rögzített bekötésű készüléket, hanem hívja a szervizt! A fogyasztó jogosulttál válik a három munkanapos cserére, ha a hibát időben bejelenti, akkor is, ha a szerviz három munkanapon túl tud csak kiszállni a készüléket ellenőrizni!

A vállalkozás a fogyasztó három munkanapos csereigénye esetén is jogosult és köteles a hiba fennállását ellenőrizni, figyelemmel az 1.§ (3) bekezdésében foglaltakra.

A három munkanapba bele kell számolni a hétvége azon napjait is, amelyen az eladó nyitva tart.

Melléklet

Jótállásijegy-minta

Jótállási jegy

Jótállásra kötelezett vállalkozás neve és címe, valamint bélyegzőlenyomata:	
Vállalkozás képviselőjének aláírása:	
Termék megnevezése:	
Termék típusa:	
Termék gyártási száma (ha van):	
Gyártó neve és címe (ha nem azonos a vállalkozással):	
A szerződéskötés és a termék fogyasztó részére való átadásának, vagy a termék vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezésének az időpontja	
Termék vételára (Ft):	
Jogszámban előírt, vagy a gyártó által azt meghaladóan vállalt jótállás időtartama	

KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A termék kicserélésre került. A kicserélés időpontja:	

AZ ELSŐ JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	
Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	
A MÁSODIK JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	
Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	
A HARMADIK JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	

Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	

TOVÁBBI JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	
Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	
TOVÁBBI JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	
Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	
TOVÁBBI JAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI	
A jótállási igény bejelentésének időpontja:	
Kijavításra átvétel időpontja:	
Hiba oka:	

Kijavítás módja:	
A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:	
A javítószolgálat neve, címe, bélyegzője:	

Tájékoztató a jótállási jogokról

A jótállási jogairól a fogyasztó az alábbi jogszabályokból tájékozódhat:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „PTK”);
- Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „151-es rendelet”); valamint
- A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet (a továbbiakban: „19-es rendelet”)

Ez a tájékoztató a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit foglalja össze. A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő egyéb fogyasztói jogait.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti (<https://bekeltetes.hu/index.php>).

A fogyasztó

A 151-es rendelet 1.§ (2) bekezdése alapján a jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa (a tulajdonjog átruházása esetén az új tulajdonos) érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A PTK 8:1. §. alapján **fogyasztó** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

A jótállás időtartama

A PTK 6:173.§ (1) bekezdése szerint a jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. 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 jótállás időtartama a 151-es rendelet 2.§ (1) bekezdése alapján:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

Fentiekől eltérően a **gyártó többletkötelezettséget vállalhat** a jótállási időtartam vonatkozásában.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve a következő esetben: a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A **jótállási határidő kezdete**, ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi el az átadást követő hat hónapon belül, az üzembe helyezés napja, minden más esetben a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának napja. (151-es rendelet 2.§ (2) – (3) bekezdései).

Speciális jótállási feltételek

A 151-es rendelet 1.§ (3) bekezdése értelmében a kötelező jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás a Rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk **megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.**

Egyes beüzemeléshez kötött termékek (pl. gázüzemű készülékek, fluortartalmú hűtőközegekkel működő készülékek, speciális elektromos bekötést igénylő készülékek) esetében a megfelelő üzembe helyezést csak a **megfelelő jogosultsággal rendelkező szerelő, javítószolgálat végezheti.**

A hiba fogalma

A PTK 6:157.§ (1) bekezdése alapján a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás vagy termék a teljesítés időpontjában (pl. termék vásárlása esetén az eladás/vásárlás időpontjában) nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Ha a jogosult a hibát a teljesítéskor ismerhette vagy ismernie kellett, nem beszélhetünk hibás teljesítésről.

Nem minősül a jótállás körébe eső hibának:

- a) a fogyasztási cikkel kapcsolatos olyan probléma, melynek megoldására a fogyasztó képes és köteles (a fogyasztót a fogyasztási cikkel kapcsolatos probléma megoldására képesnek és kötelesnek kell tekinteni minden, a fogyasztási cikk használati útmutatójában leírt tevékenység elvégzése vonatkozásában);
- b) az a meghibásodás, mely abból származik, hogy a fogyasztó a fogyasztási cikk használati útmutatójában meghatározott karbantartási kötelezettségének nem tett eleget;
- c) a készülék csatlakozási/bekötési/beépítési környezetének hibája miatt a készülék által jelzett vagy a készülékben keletkező hiba; továbbá
- d) a készülék olyan hibája, mely az üzemeléstől független külső behatás vagy nem rendeltetésszerű használat eredménye.

Jótállási jogok

Ha a gyártó a gyártói jótállási jegyen megjelölte, a fogyasztó az ott megjelölt javítószolgálat(ok)nál (szerviznél) közvetlenül is érvényesítheti kijavítási igényét.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre (151-es rendelet 5.§ (2) bekezdés). A rögzített bekötésű, illetve a 10kg-nál nagyobb tömegű, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket - 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 vállalkozás gondoskodik.

A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik (19-es rendelet 5.§).

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha a PTK 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a PTK 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A jótállási jegy

A jótállásból eredő jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.