



Fogyasztóvédelmi szabályok, békéltető testületek eljárásai

Dr. Kispál Edit

**Fogyasztóvédelmi Egyesületek
Országos Szövetsége**

2023. Május 24.

Jogszabályok

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
373/2021. (VI. 30.) Korm. Rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól

45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

Jogszabályok

- 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 249/2004. (VIII.27.) Kormányrendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

Fogalmak

- **fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró **természetes személy**
- Fgytv: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. (A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet) KKV már nem

Fogalmak

- **vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;
- Fgytv: aki az I. § (1) bekezdése szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.
- (E törvény hatálya a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.)

Fogalmak

- **fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy
- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések

Ár feltüntetése

- A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.
- Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját **egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.**
- Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.
- A fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.
- Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

Csomagolás, különös felelősségi szabályok

- A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.
- A csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó, az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó, illetve a szolgáltatást értékesítő vállalkozás köteles.
- **DE** Ha a gyártó nem tesz eleget a csomagolásra vonatkozó kötelezettségeinek, a forgalmazó köteles azt pótolni.

Panaszkezelés

A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a nevről,
- a székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről,
- a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról,
- a panaszok közlése érdekében a vállalkozás levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Panaszkezelés

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére**, és meg kell adni a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

(Honlapon, általános szerződési feltételekben, külön formanyomtatványon, üzletben jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.)

Panaszkezelés

-**Szóban:** azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,



a panaszról és álláspontról haladéktalanul kötelees **jegyzőkönyvet** felvenni, egy példányt helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikusan közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

- A telefonon vagy elektronikus közölt szóbeli panaszt a vállalkozás kötelees egyedi azonosítószámmal ellátni.

Panaszkezelés, jegyzőkönyv

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- A panasz részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikusan közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Panaszkezelés, határidők

- Az írásbeli panaszt a beérkezését követően **30 napon** belül köteles írásban **érdemben** megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.
- A felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **3 évig** köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- A panasz elutasítása esetén köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. (Székhely, telefonos és internetes elérhetőség, valamint levelezési címét.)
- A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával **azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz**, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

Békéltető testületek eljárásai

- Hatáskör: a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- Feladata: hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
- A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.

Békéltető testülethez fordulás feltételei

A fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

- **Kérelem pontos kitöltése (formanyomtatvány)**

- fogyasztó neve, lakóhelye,

- fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás neve, székhelye,

- fogyasztó álláspontjának rövid leírása, az azt alátámasztó tények és azok bizonyítékai,

- fogyasztó nyilatkozata a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,

- fogyasztó nyilatkozata arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

- testület döntésére irányuló indítvány.

- fogyasztó aláírása

1	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
2	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
3	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
4	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
5	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
6	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
7	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
8	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
9	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

Békéltető testület eljárása

- A békéltető testület tagja egyedül jár el.
- **Kivéve:** Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita bonyolultsága indokolja, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el.
- A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang-és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).
- **Kivéve:** Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Békéltető Testület, kötelezettségek

- Az eljárás megindulásától számított **hatvan napon** belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára a békéltető testület elnöke.
- Elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdálkodó szervezetek, és az E-ügyintézési törvény szerinti elektronikus ügyintézésre köteleles.
- A meghallgatásra szóló értesítés kézhezvételétől számított **nyolc napon belül** írásban nyilatkozni a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezésként történő elfogadását illetően.

Békéltető testület kötelezettségek

- Meg kell jelölni az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolni ezeket a bizonyítékokat.
- Egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson.
- Ellenkező esetben a fogyasztóvédelmi hatóság általi **bírságkiszabásra** kerül sor.
(Automatikus)

Írásbeli eljárás

- Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban **mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie**. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - **tizenöt napon belül nem nyilatkozik**

Békéltető testületi döntések

- **Egyezség**
- **Kötelezés** (a vállalkozás alávetési nyilatkozatot tett, vagy a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a **kétszázezer forintot**)
- **Ajánlás**
- **Elutasítás**
- **Megszüntetés**

Fogyasztóvédelmi hatóság, intézkedések

- elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását,
- fogyasztóvédelmi bíróságot szabhat ki. (kkv szektor első ízben nem)

Mindig bírság

- a hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás – ha telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,
- a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor,
- A békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettség megsértése.

Használati kezelési útmutató

- A **gyártó** a termékhez magyar nyelven köteles mellékelni a fogyasztók és más végfelhasználók számára a használati és kezelési útmutatót, valamint a biztonságot érintő figyelmeztetéseket. A használati és kezelési útmutatónak közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie.
- Az **importőr**, ha pedig ő sem, akkor végső soron a **forgalmazó** köteles biztosítani, hogy a termékhez mellékelte használati és kezelési útmutató a fogyasztók és más végfelhasználók számára magyar nyelvű, közérthető és egyértelmű legyen, valamint tartalmazza mindazt az információt, amelyet a gyártó által csatolt idegen nyelvű használati és kezelési útmutató tartalmaz.

Hibás teljesítés, mentesülés

A **kötelezett hibásan teljesít**, ha a **szolgáltatás** a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Mentesülés: jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában **ismerte**, vagy azt **ismernie kellett**,

Vagy ha a hiba a jogosult által adott

a) **anyag alkalmatlanságára** vagy hibájára;

b) **adat hiányosságára** vagy hibájára; vagy

c) **utasítás célszerűtlenségére** vagy **szakszerűtlenségére** vezethető vissza, és e körülményekre a **kötelezett a jogosultat figyelmeztette**.

Kellékszavatosság igények

- Feltétel a **felek kölcsönös szolgáltatásokkal** tartozása,
- a) **kijavítás, kicserélés** kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményez
- b) az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását** igényelheti, a hibát a **kötelezett költségére maga kijavíthatja** vagy **mással kijavíttathatja**, vagy a szerződéstől **elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel **nem tud eleget tenni**, vagy ha a **jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt**.

Kellékszavatosság igények

- Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- (4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - **megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.**

Jegyzőkönyv tartalma

- a fogyasztó neve, címe,
- a fogyasztási cikk (a továbbiakban: termék) megnevezése, vételára,
- a vásárlás időpontja,
- a hiba bejelentésének időpontja,
- a hiba leírása,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény,
- a kifogás rendezésének módja.
- A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Egyéb szabályok

- Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak **át kell adni.**
- Törekedni kell arra, hogy a kijavítás, kicserélés **15 napon** belül megtörténjen.
- Jegyzőkönyvet 3 évig meg kell őrizni.

Határidők, vélelmek kellékszavatosság

- **Fogyasztó és vállalkozás között kötött szerződés** esetén az ellenkező bizonyításig **vélelmezni kell**, hogy a teljesítést követő **1 éven belül** a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén **két év** alatt évül el, **használt dolognál** minimum **egy év**.

Határidők

- A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése **újból kezdődik**. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a **kijavítás következményeként új hiba** keletkezik.
- A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.
- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított **két hónapon** belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.
- A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

Költségviselés

kellékszavatosság

- A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos **költségek a kötelezettet terhelik.**
- (A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.)

Költségviselés

- Ha a dolog meghibásodásában a **jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség** elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket **közrehatása arányában** a jogosult köteles viselni, ha a dolog **karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett**, vagy ha a kötelezett e tekintetben **tájékoztatási kötelezettségének eleget tett**.

Termékszavatosság

Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatosság

- **Gyártó:** a termék előállítója és forgalmazója.
- Mentесül, ha bizonyítja, hogy
- a) a terméket **nem üzleti tevékenysége** vagy önálló foglalkozása **körében gyártotta vagy forgalmazta;**
- b) a termék **forgalomba hozatalának időpontjában** a hiba a **tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető;** vagy
- c) a termék **hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.**
- Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó **kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.**

Termékszavatosság határidő

- A fogyasztó a hiba felfedezése után **késedelem nélkül** köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított **két hónapon** belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
- A gyártót a termékszavatosság az **adott termék** általa történő **forgalomba hozatalától számított két évig** terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.
- Termék tulajdonjogának átruházása esetén az **új tulajdonos érvényesítheti** a gyártóval szemben.

Jótállás

- Aki a szerződés teljesítéséért **jótállást vállal** vagy **jogszabály** alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért.
- A gyártó/vállalkozó a jogszabályban foglaltnál kedvezőbb jótállási feltételeket vállalhat.
- A forgalmazó/vállalkozó köteles a fogyasztónak jótállási jegyet átadni.
- A jótállási igény a **jótállási jeggyel** érvényesíthető, de a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

Jótállás időtartama

- tartós fogyasztási cikkek esetén:
 - 10.000 forintot elérő, de 100.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
 - 100.000 forintot meghaladó, de 250.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
 - 250 000 forint eladási ár felett 3 év.
- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő **átadással** kezdődik, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az **üzembe helyezés** napjával kezdődik. (6 hónap)
- a javító-karbantartó szolgáltatásoknál **hat hónap**, amely a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való **átadásával** kezdődik.

Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás

- A jótállási **kötelezettség teljesítése** azt terheli, akit a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez.
- Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál **kedvezőbb jótállási feltételeket** vállal, a jótállás alapján a forgalmazót megillető jogok a szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.
- A fogyasztó a **kijavítás** iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett **javítószolgálatnál** közvetlenül is érvényesítheti.
- 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.

Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás

- A kijavítás során a fogyasztási cikkbe **csak új alkatrész** kerülhet beépítésre.
- 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**,
 - a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő **visszaadásának időpontját**

Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás

- a jótállás - a kijavítás időtartamával meghosszabbított - **új határidejét.**
- 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.**

Speciális szabályok - jótállás

- a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk **nem javítható**, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket **nyolc napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat **nyolc napon belül** a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a fogyasztási cikk **három alkalommal** történő kijavítást követően ismét **meghibásodik**, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket **nyolc napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat **nyolc napon belül** a fogyasztó részére visszatéríteni.

Speciális szabályok - jótállás

- Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított **harmincadik napig nem kerül sor**, 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 vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő **nyolc napon** belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Speciális szabályok - jótállás

- elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre **nem vonatkoznak**.

3 munkanapos csere

- 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.

Javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállás

- A rendelet hatálya azokra a javító-karbantartó szolgáltatásokra terjed ki, amelyek esetében a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a **húszezer forintot** meghaladja.
- A vállalkozó a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni.



Köszönöm a figyelmet!