



Tájékoztató a fogyasztóvédelmi jogszabályokról

Készült a Dél-Fejér elszigetelt rétegeinek
fogyasztóvédelmi felzárkóztató programja című,
NEA-KK-20-O-V-0500 azonosító számú
projekt keretében



ALAPÍTVÁNY A SZÉKESFEHÉRVÁRI
FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT



Nemzeti
Együttműködési
Alap



**Nemzeti
Együttműködési
Alap**

A tájékoztató kiadvány a **Dél-Fejér elszigetelt rétegeinek fogyasztóvédelmi felzárkóztató programja** című, **NEA-KK-20-O-V-0500** azonosító számú projekt keretében készült a Nemzeti Együttműködési Alap támogatásával.

Kiadja: Enigma 2001 Kft.

Tájékoztató a fogyasztóvédelmi jogszabályokról

Készült a Dél-Fejér elszigetelt rétegeinek
fogyasztóvédelmi felzárkóztató programja című,
NEA-KK-20-O-V-0500 azonosító számú
projekt keretében

Bevezető

Magyarország európai uniós csatlakozása óta hatékony fogyasztóvédelmi politika biztosítja az egységes piac megfelelő és hatékony működését közösségünkön belül. Ennek célja, hogy garantálja a fogyasztók kereskedőkkel szembeni jogait, valamint fokozott védelmet nyújtson a kiszolgáltatott fogyasztók számára. Jól ismert az is, hogy a fogyasztóvédelmi szabályok révén javítani lehet a piaci eredményeket a teljes gazdaság számára. Ma a 21. században az is különösen fontos, hogy méltányosabbá teszik a piacokat, és a fogyasztók jobb tájékoztatása mellett zöldebb és szociálisabb piaci eredményekhez vezethetnek. A tudatos fogyasztói magatartás kialakítása, valamint fogyasztók biztonságának és gazdasági érdekeinek hatékony védelme az uniós szakpolitika alapvető célkitűzésévé vált. Ennek megvalósulását segítik elő a magyar jogi szabályozások, melyek időről időre változnak, igazodva az új piaci és társadalmi kihívásokhoz, fogyasztói kockázatokhoz.

A tisztességes kereskedelem, a vásárlóbarát szolgáltatás, a felelős gyártás persze tudatos fogyasztókat is igényel, akik a saját szükségleteik kielégítése mellett a fenntarthatóságot is szem előtt tartják.

A fogyasztóvédelmi politika uniós cselekvési programja a 2020. november 13-án elfogadott új fogyasztóügyi stratégián alapszik. A stratégia a 2020–2025 közötti időszakra vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi politikára vonatkozó aktualizált jövőképet vázolja fel, amelynek mottója „A fogyasztók rezilienciájának erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében”. Célja továbbá, hogy kezelje a fogyasztók COVID-19 világjárvánnyal kapcsolatos közvetlen aggályait.

A stratégia öt kiemelt területre terjed ki:

Zöld átmenet: a fogyasztói jogokkal kapcsolatos új kihívások kezelése, valamint a zöld átállás által a tudatosításra kínált lehetőségek kiaknázása, gondoskodva arról, hogy a fenntartható termékek és életstílusok földrajzi elhelyezkedéstől vagy jövedelemtől függetlenül mindenki számára hozzáférhetőek legyenek;

Digitális átalakulás: biztonságosabb digitális tér kialakítása a fogyasztók számára, ahol védik jogaikat, és egyenlő versenyfeltételek biztosítása annak érdekében, hogy az innováció új és jobb szolgáltatásokat nyújthasson valamennyi európai polgár számára;

Hatékony végrehajtás és jogorvoslat: a COVID-19 fogyasztói jogokra gyakorolt hatásának kezelése, valamint a környezetbarát jellegre vonatkozó félrevezető állítások és az online befolyásolási technikák és a személyre szabás terén folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kezelése. Míg a fogyasztói jogok érvényesítése elsősorban a nemzeti hatóságok feladata, az EU fontos koordinációs és támogató szerepet tölt be, amelyet a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet támaszt alá;

Konkrét fogyasztói igények kielégítése: azon fogyasztók igényeinek figyelembevétele, akik bizonyos helyzetekben kiszolgáltatottak lehetnek, és további biztosítékokat igényelhetnek. Ezt a társadalmi körülmények, illetve az egyének vagy fogyasztói csoportok sajátos jellemzői indokolhatják;

Fogyasztóvédelem a globális környezetben: az importárak biztonságának garantálása és az uniós fogyasztók védelme a nem uniós gazdasági szereplők által alkalmazott tisztességtelen gyakorlatokkal szemben a piacfelügyelet és az uniós partnerországok illetékes hatóságaival való szorosabb együttműködés révén.

Jelen kiadványunkban a megváltozott helyzethez igazodó jogszabályi változásokat ismertetjük röviden, remélve, hogy ezzel is hozzá tudunk járulni a szakpolitikai gazdasági és társadalmi célok eléréséhez és a közös jólét biztosításához.

Németh László
kurátor

A szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet változásai 2021.01.01-től:

A már hivatkozottak szerint a fogyasztók alapvető érdeke az, hogy a fogyasztói jogaik tekintetében minél szélesebb körű, alaposabb tájékoztatást kapjanak. A vállalkozás és fogyasztó közötti jogviták egy jelentős része nem fogyasztóvédelmi hatósági ügy, hanem polgári jogi kérdés. Ennek következtében a fogyasztói jogviták elintézésére megoldást kínáló **békéltető testületek** szerepének növelése, tevékenységük megismertetése a fogyasztók alapvető érdeke.

Ennek keretében került sor a fogyasztói igénybejelentés szabályait tartalmazó NGM rendelet módosítására, többek között azzal, hogy a fogyasztói igény bejelentése során felvett jegyzőkönyvnek már tartalmaznia kell az arról való tájékoztatást, hogy **a fogyasztó jogvita esetén a békéltető testülethez is fordulhat.**

A 4. § (3) bekezdése az alábbiak szerint módosul: A vállalkozás által a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A napi gyakorlatban sok problémát jelentett a fogyasztóknak, hogy a fogyasztói igény bejelentése során a vállalkozások nem közölték azt, hogy **a kijavított kicserélt terméket a fogyasztó mikor veheti át**. A rendelet módosítása ezen tájékoztatás megadásának kötelezettségével segíti a fogyasztókat.

Az 5. § az alábbiak szerint módosul: 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.

A fogyasztói jogviták intézése során ugyancsak problémát jelentett, hogy nem volt szabályozva a bizonyítás eszközeként felhasznált **szakvélemény tartalma**. A módosítás ennek pontosításával orvosolta ezen problémát.

A 6. § (3) bekezdése az alábbiak szerint módosul: Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.

A 7. § (1) bekezdése az alábbiakkal egészül ki: (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatásnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

- (1a) A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.
- (1b) A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:
 - a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;
 - b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
 - c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

A 8. § (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul: A 4–7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

A 11. § szerint a rendelet módosított részeit a 2021.01.01-ét követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

Az 1. számú melléklet a következő:

	A	B
1.	Szaktelemény	
2.	Megrendelő neve és címe:	
3.	Üzlet neve és címe:	
4.	Vizsgálat tárgya:	
5.	Vizsgálati díj összege:	
6.	Vizsgálati díj fizetésére kötelezett:	
7.	Termék beérkezésének időpontja:	
8.	Vásárlás időpontja:	
9.	Minőségi kifogás bejelentésének időpontja:	
10.	Fogyasztó kifogása:	
11.	Vizsgálati módszerek:	
12.	Vizsgálat megállapításai indokolással ellátva:	
13.	Tájékoztatás:	
14.	Egyebek:	

1. Szaktelemény

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet változásai 2021.01.01-től:

A jótállásra vonatkozó szabályok a rendelet hatályba lépése, azaz 2003 óta gyakorlatilag nem változtak. Ezen időszak alatt a műszaki fejlődésnek köszönhetően egyre több új, nagy értékű, magas műszaki tartalommal bíró termék jelent meg a piacon, új értékesítési formák jöttek létre. Ezzel együtt megváltozott az egyes vállalkozások piaci magatartása, és természetesen ehhez kapcsolódóan a fogyasztók elvárásai, igényei is.

A módosítások célja a kötelező jótállásra vonatkozó előírások egyértelművé tétele volt annak érdekében, hogy a fogyasztók minőségi kifogással kapcsolatos panaszainak intézését előíró szabályok átláthatóak legyenek, és minél jobban segítsék a hatékony fogyasztói jogérvényesítést.

A **nagy értékű termékeknél** a fogyasztók jogosan várják el, hogy azok hosszabb ideig üzembiztosan használhatóak legyenek. A sávos jótállás

bevezetésével a jogalkotó közvetetten a gyártókat is ösztönzi arra, hogy megbízhatóbb, a fogyasztók igényeit jobban, kiszolgáló termékeket gyártanak.

A 2. § az alábbiak szerint módosul:

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.

Vannak olyan kötelező jótállás hatálya alá tartozó termékek – pl. beépíthető tűzhely –, amelyek esetében szakember általi beüzemelés szükséges a termék használatához. Azonban előfordulhat pl. egy új lakás építése során, hogy az előre megvásárolt termék beüzemelésre a vásárláshoz képest csak jóval később kerül sor. A módosítás értelmében, ha ezt a fogyasztó a vásárlást követő hat hónapon túl teszi meg, akkor a jótállás kezdő időpontja a termék átadásának (a vásárlásnak) a napja lesz. Ez a fogyasztókat ésszerű döntés meghozatalára hívja, hogy csak akkor vásároljanak beüzemelési igénylő terméket, ha azt a vásárlást követő 6 hónapon belül használatba is veszik.

A 2. § (3) bekezdése az alábbiak szerint módosul: a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított **hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.**

A 2020. december 31-ig hatályos szabályozás szerint amennyiben a kötelező jótállás alá tartozott terméket a vállalkozás kijavította, azon időtartammal, ameddig a termék a vállalkozásnál volt, azaz a fogyasztó nem használhatta, a jótállás időtartama nem hosszabbodott meg. A módosítást ezt megváltoztatva biztosít többletjogot a fogyasztónak.

A 2. § (4) bekezdése az alábbiak szerint módosul: 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 3. § (3) bekezdése az alábbiakkal egészül ki: a jótállási jegyen fel kell tüntetni az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti, továbbá a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

Mivel az **online kereskedelem** részaránya szinte napról-napra nő, így a kötelező jótállással érintett termékek kereskedelme is egyre nagyobb hányadban tevődik át az online térbe. Ennek következtében szükségessé vált a jótállási jegy elektronikus úton való átadási lehetőségének biztosítása, és e tekintetben a jótállás kezdő időpontjának a meghatározására, azaz az **e-jótállási jegy** bevezetésére.

A módosítás alapján a kötelező jótállás alá tartozó terméket értékesítő vállalkozás a Korm. rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére mind offline, mind online vásárlás esetén. Természetesen arra is lehetőség van, hogy a vállalkozás online vásárláshoz papír alapú jótállási jegyet mellékeljen.

A Korm. rendelet választási lehetőséget biztosít a vállalkozás számára, hogy milyen módon, elektronikusan, vagy papír alapon biztosítja a jótállási jegyet. Természetesen, ha a fogyasztónak pl. nincs e-mail címe, vagy papír alapon kéri a jótállási jegyet, akkor a vállalkozás köteles papír alapon biztosítani a fogyasztó részére a jótállási jegyet.

A 3. § (5) bekezdése az alábbiak szerint módosul: 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 üzembe helyezését követő napon köteles.

A 3. § (6) bekezdése az alábbiak szerint módosul: Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

Gyakorlati tapasztalatok alapján több vállalkozás – jogsértő módon – a jótállási igény érvényesítési feltételeként megkövetelte a termék eredeti csomagolásának a megőrzését, bemutatását. Több termék esetében ez a gyakorlatban is nehézséget okozott a fogyasztónak, mivel a nagyobb termékek – mosógép, hűtőgép – fóliás csomagolásának sértetlenül történő megőrzése egyszerűen nem volt mód. A módosítás egyértelműen kimondja, hogy **a jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése.**

A 4. § (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul: A jótállásból eredő jogok – a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetének kivételével – a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

A módosítás alapján a fogyasztó részére az előzőnél szélesebb körben kerül biztosításra a **jótállási igény érvényesítésének helye**, amely – a fogyasztó választása szerint – lehet a vállalkozás székhelye, telephelye, fióktelepe illetve a javítószolgálat is. A jogalkotó célja a módosítással az volt, hogy elkerülhető legyen az a gyakorlat, hogy a jótállási igény intézésének a helyeként a vállalkozás kizárólag a székhelyét jelöli meg.

Az 5. § (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul: A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A gyakorlati tapasztalatok alapján sűrűn előfordult, hogy a vásárlást követően meghibásodott termék a többszöri javítás után sem volt használható. Ez különösen nagy értékű, a mindennapi élethez gyakorlatilag elengedhetetlen termékek – pl. mosógép, kazán, hűtőgép – esetében jelentett jelentős érdeksérelmet a fogyasztónak.

A módosítást megelőző szabályozás nem határozta meg egzakt módon, hogy hány javítást volt köteles elfogadni a fogyasztó, így azt sem, hogy hány javítás után volt köteles kicserélni a terméket a vállalkozás. Ebből adódott a fogyasztóvédelmi hatóságnál, és a békéltető testületeknél a fogyasztói beadványok jelentős része. A Korm. rendelet módosítása konkrét

számot határoz meg, mivel **a jótállási időn belüli harmadik javítást követő újabb meghibásodás esetére kötelező cserét ír elő**. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a vásárláskori vételárat kell visszatéríteni a fogyasztó részére, amennyiben ezt kéri. A cserét vagy a vételár visszatérítését a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kell a vállalkozásnak teljesítenie.

Az 5. § az (5) bekezdéssel egészül ki az alábbiak szerint: 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.

Az 5. § a (6) bekezdéssel egészül ki az alábbiak szerint: 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.

Az 5. § a (7) bekezdéssel egészül ki az alábbiak szerint: 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 kibocsá-

tott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Az esetleges visszaélések elkerülése érdekében a módosítás alapján meghatározott előírások Korm. rendelet 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.**

Az 5. § a (8) bekezdéssel egészül ki az alábbiak szerint: Az (5)–(7) 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.

A 7/B. § (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul: A 2–7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

A Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez az alábbiakkal egészül ki:

30. nyílászárók 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
31. árnyékolástechnikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
32. kaputelefon, riasztóberendezés, kamerás megfigyelőrendszer 10 000 Ft eladási ár felett;
33. garázkapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés 10 000 Ft eladási ár felett;
34. zuhanykabin, kád, csaptelep 10 000 Ft eladási ár felett;
35. napkollektor, napelemrendszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
36. játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón 10 000 Ft eladási ár felett;
37. külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok 10 000 Ft eladási ár felett.



**ALAPÍTVÁNY A SZÉKESFEHÉRVÁRI
FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT**

**8000 Székesfehérvár,
Rákóczi út 25.**