

Jótállás

Mit nevezünk jótállásnak?

A jótállás folyamata alatt azt értjük, amikor a jótállást nyújtó fél (kereskedő) felelős a hibátlan teljesítésért a jótállás időtartama alatt és ez alól csak akkor mentesül, amennyiben bizonyítani tudja, hogy felmerülő minőségi kifogás esetén a hiba a teljesítés után a fogyasztó által következett be. (pl. a termék nem rendeltetésszerű használata)

Jótállási kötelezettsége kétféle módon keletkezhet:

Kötelező jelleggel jogszabályon alapuló kötelezettség

Kötelező jótállás esetén a jótállás időtartama a vásárlástól számított egy év.

Önkéntesen a szerződő felek között megállapodáson alapuló kötelezettség

Szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő a mérvadó.

A jótállásra vonatkozó kötelezettségek feltételeit a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmazza.

A rendeletet csak az alábbi esetekben kell alkalmazni:

A Ptk. szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott termékre vonatkozó jótállás esetén.

A rendelet 1. mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek adás-vétele esetén.

Fontos, hogy a jótállás fogalma nem összekeverendő a szavatosság fogalmával, hiszen míg az előbbi esetében a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba nem minőségiből eredeztethető, utóbbi esetben a fogyasztót terheli ez a kötelezettség.

Amit a szavatosságról tudni kell

A szavatosság esetén két típust különböztetünk meg:

kellékszavatosság

termékszavatosság

A kellékszavatosság esetében bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a kereskedő) kellékszavatossági felelősséggel tartozik a termék hibájáért, magyarul már a vásárláskor a termékben meglévő hiba miatt bekövetkező problémáért.

A termékszavatosság fogalma azt jelenti, hogy a kereskedő által a fogyasztónak eladott termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól a termék hibájának javítását (megfelelő határidőn belül) vagy a termék kicserélését.

A kereskedőt a kellék és – termékszavatosság is az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli.

Arra viszont érdemes odafigyelni, hogy míg a jótállás esetén a jótállásra kötelezettnek (tehát a kereskedőnek) az egész jótállás időtartamára vonatkozólag kell bizonyítania, ezzel szemben a két éves kellékszavatosság esetében ez csak az első hat hónapban van így. (Ezt követően a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék már eleve hibás volt.)

Milyen változásokra számíthatunk a jótállással kapcsolatban e-kereskedőként?

A jótállást illetően három nagy változás lépett érvénybe 2021. január 1-től.

A jótállási idő változása

Az 1 éves egységes jótállási időtartam a termék árától függően sávosan változott:

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 jótállási határidő továbbra is a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásától számít, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Új szabályként lép életbe, hogy amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Amennyiben a fogyasztási cikk javításra szorul, úgy a javítási idővel meghosszabbodik a jótállás időtartama a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A kereskedőnek így minél inkább érdeke, hogy a lehető legrövidebb időn belül megtörténjen a javítás.

Pontosított jótállási javítási határidők

Lássuk, hogy milyen változásokra számíthatunk a javítási határidőkkel kapcsolatban:

15 napos határidő betartása

A 9/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §-a alapján a kereskedőnek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Amennyiben ez meghaladja a 15 napot, úgy a kereskedő köteles a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni a javítás vagy csere várható időtartamáról.

A tájékoztatás formája történhet elektronikus úton, amennyiben a fogyasztó ehhez előzetesen hozzájárult.

Nem javítható a termék

Előfordulhat, hogy a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a kereskedő megállapítja, hogy a fogyasztási cikk nem javítható. Ebben az esetben, feltéve ha a fogyasztó nem rendelkezik eltérően, a kereskedő köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.

Amennyiben a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a kereskedő köteles a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Nem sikerül 30 napon belül kijavítani a terméket

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a javítási igény kereskedő részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a kereskedő köteles a fogyasztási cikket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni.

A termék negyedszer is elromlik

Olyan eset is adódhat, hogy a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 3 alkalommal történő kijavítást követően ismételten meghibásodik. Ebben az esetben – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – például nem igényli a vételár arányos leszállítását és nem kívánja a fogyasztási cikket a kereskedő költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a kereskedő köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.

Amennyiben a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a kereskedő köteles a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A fogyasztó dönti el, hova fordul a javításért

A 2021. január 1-et követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a fogyasztónak jogában áll máshol megjavíttatni a terméket, választása szerint a kereskedő vállalkozásának székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, illetve a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgálatnál.

A csomagolás megőrzésére nincs szükség a jótálláshoz

Egy kifejezetten érzékeny kérdést oldott meg azáltal a jogalkotó, hogy kimondta – a jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

Az elektronikus jótállási jegy bevezetése

A kereskedők számára egyúttal kedvező, hatályba lépő jogszabály-módosítás lehetővé teszi, hogy a kereskedő a jótállási jegyet elektronikus úton (elektronikus aláírással ellátva) is átadhatja a fogyasztó részére.

Amennyiben a kereskedő ezt a lehetőséget választja, úgy eleget kell tennie a rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is, amelyek a következők:

a vállalkozás nevét, címét,

a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,

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

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,

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

az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti, a vállalkozás bélyegző lenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

A kereskedő köteles legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon a jótállási jegy elektronikus úton való átadására.

A kereskedő rendelkezhet arról, hogy a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként közvetlen elküldésével (e-mailben) vagy letöltést biztosító elérési cím (URL) formájában bocsátja a fogyasztó részére, az utóbbi esetben azonban biztosítani kell a letöltési cím elérhetőségét és az elektronikus jegy letölthetőségét a jótállási időtartam végéig nem szüntetheti meg.

Bármilyen felmerülő jogvita esetén a kereskedőnek azt is kötelessége bizonyítania, hogy a fentebb leírt kötelezettségeknek eleget tett, tehát folyamatosan letölthető volt a jótállási jegy a jótállási időtartamra alatt.