

5. MELLÉKLET

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

I. A szavatosságról általánosságban

A (kellék)szavatosság az MMXH, mint eladó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A teljesítés időpontja a termék fogyasztó részére való átadása, amelyre rendszerint a vásárlás alkalmával szokott sor kerülni. Amennyiben az üzletben csupán a termék megrendelésére kerül sor, a teljesítés időpontja a kiszállítás napjával esik egybe. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái ismertek, vagy azok a fogyasztók számára felismerhetőek voltak. Szavatosság ugyanis csak a rejtett hibákra vonatkozik. Ha például az eladó a vásárlást megelőzően közölte a termék hibáját, nem kötelezhető helytállásra.

II. A szavatossági jogok

Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen ötféle szavatossági igényt érvényesíthet a fogyasztó.

1. A fogyasztó első lépcsőben kérheti a termék **kijavítását** vagy **kicserélését**, amelyek közül – főszabály szerint – választhat. Nincs módja a választásra, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne az eladó vállalkozásnak. Csere esetén csakis olyan terméket köteles a fogyasztó elfogadni, amely adottságai, tulajdonságai tekintetében a korábbival azonos.
2. **Árleszállításra és elállásra** (amelyek közül szintén választhat) akkor van lehetősége a fogyasztónak, ha a kijavításra vagy kicserélésre – a lehetetlenség vagy az aránytalanság miatt – nem volt joga, vagy azt a vállalkozás nem vállalta vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye. Amennyiben a vállalkozás a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a hibát a fogyasztó maga is kijavíthatja, vagy **mással kijavíttathatja** a vállalkozás költségére.

Sem kicserélés, sem elállás esetén nem köteles a fogyasztó a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

A kijavítást vagy kicserélést a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. 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 Az MMXH tájékoztatja a fogyasztót 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 fogyasztót megilleti az a jog is, hogy a választott szavatossági igényéről másikra térjen át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a MMXH-nak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

III. Szavatossági határidők és kötelezettségek

A fogyasztó a teljesítés időpontjától számított **kétéves elévülési határidő** alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. A kétéves elévülési határidőbe nem számít bele a kijavítási időnek az a része, amely alatt a terméket a fogyasztó nem tudja rendeltetésszerűen használni. A termékre vonatkozó szavatossági határidő tehát annyi nappal hosszabbodik meg, ahány nap a hiba közlésétől a kijavítás elvégzéséig eltelt. Abban az esetben viszont, amikor a termék vagy jelentősebb részének kijavítására, illetve kicserélésére kerül sor, az elévülési határidő újból kezdődik.

A fogyasztói szerződések esetében a teljesítést követő **egy éven belül** felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A vállalkozás csak akkor mentesül a szavatossági felelősség alól, ha a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján az eladó nem köteles például a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő egy év elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén neki kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. A hiba felfedezésétől számított **két hónapon belül** közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

A szavatossági igényérvényesítés határidőit és kötelezettségeket az alábbi ábra szemlélteti:

2 hónap (hiba felfedezésétől)	• A fogyasztó felel a közlés késedelméből származó kárért
egy év (vásárlástól)	• Jegyzőkönyv felvétele kötelező • Mindent javítani vagy cserélni kell (vagy vissza kell fizetni a vételárat, vagy árszállítást alkalmazni), kivéve, ha az MMXH bizonyítja, hogy a hiba nem rendeltetésszerű használat következménye
2 év (vásárlástól)	• Jegyzőkönyv felvétele kötelező • Ha a hiba oka a MMXH szerint nem rendeltetésszerű használat, a fogyasztót megkéri, hogy bizonyítsa a hiba eredetét • Jól látható gyártási hiba esetén ettől eltekint, s javít/cserél/ árszállítást alkalmaz, pénzt ad vissza
2 év elteltével (vásárlástól számítva)	• Nem kell jegyzőkönyvet felvenni, csak ha a fogyasztó ehhez ragaszkodik. • Ha a fogyasztó kér írásbeli jegyzőkönyvet, annak nincsen formai előírása, de írásbeli panaszként kell kezelni és 30 napon belül választ kell adni rá. • Jól látható gyártási hiba esetén alkalmazhatók kereskedelmi kedvezményt (levásárlás, javítás, árszállítás, stb.)

IV. Költségek viselése

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek alapvetően az MMXH-t terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a fogyasztót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a fogyasztó köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha az MMXH e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének – különösen a használati és kezelési útmutató átadásával – eleget tett.

V. Egyebek

Célszerű felhívni a fogyasztókat arra, hogy a minőségi kifogással érintett termékeket tiszta állapotban hozzák vissza, mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának feltárásához feltétlenül szükséges pontosan látni a terméket. Figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban megállapított rövid ügyintézési határidőkre, a termékek kitisztítására nincs lehetőség.

Termékszavatosság

A fogyasztónak a kellékszavatossági jog mellett lehetősége van minőségi kifogással érintett termékével a termék gyártójához (amennyiben az nem egyezik meg a MMXH-val) fordulni. Ezt a jogát úgy gyakorolhatja, ha ezzel párhuzamosan a MMXH-val szemben kellékszavatossági igényt nem érvényesített.

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén

A jótállás (köznapi nyelven: garancia) a szavatossággal rokon minőségvédelmi eszköz. A jótállási jogok gyakorlásánál a szavatosságra vonatkozó szabályokat kell – a megfelelő eltérésekkel – alkalmazni.

Jótállás esetén a fogyasztó ugyanazokat az igényeket (kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás), ugyanazokkal a feltételekkel (például sorrendiség elve) érvényesítheti, mint szavatosság esetén. A fogyasztót a jótállási igények érvényesítésénél is megilleti az áttérés joga, illetve a termék eladó költségén való kijavítása, kijavíttatása.

A szavatossághoz hasonlóan a jótállás időtartama is meghosszabbodik a kijavítás idejével, a termék vagy jelentősebb részének kicserélése, illetve kijavítása esetén pedig a jótállás időtartama újból kezdődik.

Jótállás esetén sem köteles megtéríteni a fogyasztó a termék természetes amortizációját. Az eladónak kell viselnie továbbá azokat a költségeket, amelyek a jótállási igény érvényesítésével kapcsolatban adódtak.

A jótállás – eltérően a szavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás ugyanis csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt jogszabály előírja (kötelező jótállás), vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz (önkéntes jótállás).

Magyarországon az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rend.) alapján áll fenn kötelező jótállás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott mindazon új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) amelyeket az idevonatkozó miniszteri rendelet felsorol.

A kötelező jótállás szabályai

a. A kötelező jótállás időbeli hatálya

A jótállás időtartama:

- a 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- a 250 000 forintot meghaladó eladási ár felett 3 év.

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.

Ha 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 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.

b. A kötelező jótállás tárgyi hatálya

A kötelező jótállás elsősorban bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok, világítástechnikai termékek, háztartási készülékek, villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, stb. esetén érvényesíthető.

c. Igényérvényesítés helye

A Korm. rendelet szerint a fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint Az MMXH székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az MMXH által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

d. Igényérvényesítés módja

Az MMXH a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsát olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

Amennyiben a fogyasztó a jótállási jegyet elveszti, a jótállási jog abban az esetben is érvényesíthető, ha a vásárláskor kapott nyugtát felmutatja.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is, 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 megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újraindul. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Az MMXH-nak törekednie kell arra, hogy a kijavítás vagy kicserélés legfeljebb tizenöt napon belül kerüljön elvégzésre. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a fogyasztót köteleységünk tájékoztatni 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 történhet.

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

- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk **javítása** során az MMXH részéről **megállapítást nyer**, hogy a fogyasztási cikk **nem javítható**, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az **MMXH köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni**
- Ha jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk **három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik** – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - az **MMXH köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni**
- Ha a fogyasztási cikk **kijavításra** a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított **harmincadik napig nem kerül sor**, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – az **MMXH köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni**
- Ha a fogyasztási cikk **cseréjére nincs lehetőség**, Az **MMXH köteles** a jótállási jegyen, ennek hiányában fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett **vételárat** a fogyasztó részére **nyolc napon belül visszatéríteni**

Amennyiben az MMXH-nak a rendeltetésszerű használatról, illetve a jótállási kötelezettséget esetlegesen kizáró okok fennállásáról nem áll módjában azonnal meggyőződni, akkor fenntartja magának a Ptk. 6: 171. § (1) bekezdésében biztosított ellenbizonyítási jogát a hibás fogyasztási cikk bevizsgálására, és a hiba okának szakszerű feltárására.

A hiba okának megállapítását szakértői vizsgálattal vagy a márkaszervizben hatályos szabványok és gyári előírások alapján szükséges feltárni. Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése válik szükségessé, úgy erről az MMXH intézkedik.

Az MMXH a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel és a fogyasztási cikket elismervény ellenében veszi át. A jegyzőkönyv másolatát és az átvételi elismervény egy példányát a fogyasztó számára a vállalkozás köteles átadni.

A kötelező jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az MMXH nem a fogyasztó megaláztatására rendezte, a fogyasztó jogosult a békéltető testület eljárását kezdeményezni.

e. A jótállási igény elutasításának esetei

A fogyasztó jótállási igényét az MMXH elutasíthatja, különösen az alábbiak esetében:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett.
- A termék hibájának az oka a termék átadását követően keletkezett.
- A terméket harmadik személy szakszerűtlenül helyezte üzembe.
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
- A termék hibája túlterhelésből, erőszakos külső behatásból, sérülésből, beázásból ered.
- Elutasítható a jótállási igény akkor is, ha a kötelezően előírt karbantartási, beállítási munkákat a készüléken nem végezték el (pl. szűrő tisztítás, vagy előírt olaj illetve kenőanyag hiánya).

f. A kötelező jótállásra vonatkozó speciális szabályok

A 10 kg-nál nehezebb, tömegközlekedési eszközön kézipoggyászként nem szállítható, vagy rögzített bekötésű termékek esetében a javítás helyszínen történik, a le és felszerelés, valamint a szállítás költségei a kötelezettet terhelik.

Ha a Fogyasztó az Áru meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, az MMXH köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.