



Mire figyeljen a fogyasztó és kereskedő?

Békéltető testületi tanácsok

Az elmúlt évben nagyon sok jótállással és szavatossággal kapcsolatos fogyasztói panasz érkezett testületünkhöz. Ezek rendezésekor sajnos kiderült, hogy jó néhány esetben nemcsak a vásárló, de a kereskedő sem volt tisztában a két fogalommal, illetve az ügy intézésekor a helyes eljárással. Ezért a következőkben tapasztalataink alapján néhány fontos kérdést igyekszünk megvilágítani.

Mi a szavatosság és a jótállás?

A szavatosság és a jótállás minőségvédelmi eszközök, mindkettő a kötelezett – az eladó – helytállását jelenti arra nézve, hogy a termék vagy a szolgáltatás megfelel a törvényi és a szerződéses követelményeknek.

A jótállás a hibátlan teljesítésért vállalt fokozott helytállás. Azoknak a tartós fogyasztási cikkeknek a kö-

rét, amelyekre a jótállási kötelezettség kiterjed, a 151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet tartalmazza. Természetesen a gyártók, a kereskedők önként vállalhatnak olyan termékekre is jótállást, melyekre az említett kormányrendelet nem terjed ki.

Amennyiben nincs a termékre jótállás – mint például a textiltermékek, cipők esetében – vagy az már lejárt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

Mennyi időn belül érvényesíthető a szavatossági jog?

A szavatossági igények érvényesítésére két év áll rendelkezésre. Ha a jogosult igényét érhető okból nem tudja érvényesíteni, különösen, ha a hiba a jellegénél fogva vagy a dolog természeténél fogva két éven belül nem volt felismerhető, a szavatossá-

gi jogok érvényesítésének határideje a teljesítéstől számított három év.

Hol érvényesítheti a vásárló a minőségi kifogását?

A minőségi kifogás intézéséért a forgalmazó a felelős, tehát a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a terméket nem ő gyártotta, ezért a vásárló forduljon a gyártóhoz. Szervizelhető termékek esetében a vásárló dönthet, hogy a szervizhez vagy a kereskedőhöz fordul minőségi kifogásával. Szavatossági igény érvényesítése esetén a fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a vásárló bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

Mennyi időn belül kell a minőségi kifogásokat bejelenteni?

A jogosult a hiba felfedezése

után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a kifogást a kötelezettel közölni. Fogyasztói szerződés esetében a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást kellő időben közöltnek kell tekinteni.

Kell-e jegyzőkönyvet felvenni a kereskedőnek?

Igen. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, címét, a fogyasztási cikk megnevezését, vételárát, a vásárlás időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt, a kifogás rendezésének módját. A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni. Ezeket a szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. rendelet írja elő.