



FOGYASZTÓVÉDELMI JOGSZABÁLYOK VÁLTOZÁSAI - WEBINÁRIUM

Dr. Hajnal Zsolt
2021. Március 3.

dr.hajnal.zsolt@gmail.com



Gazdasági Versenyügyi
Tanácsadó Iroda



CSONGRÁD MEGYEI
BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

MI VOLT EDDIG?

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről:

- Teljesítés szabályai
- Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás szabályai, fogyasztói igények érvényesíthetőségének sorrendje
- Termékszavatosság

151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról (továbbiakban Korm. rendelet)

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól (továbbiakban NGM rendelet)

MI VÁLTOZOTT ?

Reklamálás szabályai (NGM rendelet):

- tájékoztatási kötelezettség
- Szakvélemény tartalma
- Hatóság hatásköre

Jótállás szabályai (Korm. rendelet):

- Jótállás időtartama
- A jótállás kezdetével és lejártával kapcsolatos szabályok
- Jótállási jegy formája, tartalma
- Kötelező jótállás alá eső termékek köre
- Igényérvényesítés sorrendje, határidők
- Szakszervízek kötelezettségei
- Hatóság hatásköre

MI VÁLTOZOTT? – JÓTÁLLÁS SZABÁLYAI I.

A jótállás időtartama (Korm. rend. 2. §):

- 10 000 – 100 000 Ft – egy év, 100 001 – 250 000 Ft két év, 250 000 Ft felett három év.
- Jótállási idő kezdete: Üzembe helyezendő fogyasztási cikk esetén, átadástól számított hat hónapon belüli üzembehelyezéstől (hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja)
- Jogvesztő határidő, egy kivétellel:
 - Kijavítás esetén (kizárólag) 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.

Jótállási jegy formája, tartalma:

- Papír alapú (hagyományos) – elektronikus
- Tartalom: bélyező lenyomat, aláírás, elektronikus aláírás (elektronikus dokumentum esetében), tájékoztatást, hogy fogyasztó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
- **Elektronikus jótállási jegy:**
 - tartalma megfelel e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is.
 - legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles.
 - Közvetlenül lehet eljuttatni vagy letöltést biztosító cím formájában bocsátja a fogyasztó rendelkezésére (letölthetőség biztosítása a jótállási idő végéig)
- Vita esetén a vállalkozás köteles bizonyítani.

MI VÁLTOZOTT? – JÓTÁLLÁS SZABÁLYAI II.

Első javítás – nem javítható a fogyasztási cikk:

Csere nyolc napon belül (a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában)

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül

Ismételt meghibásodás három javítás után

A vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni

- Kivéve: a fogyasztó eltérően rendelkezik, a Ptk 6:159 § (2) bek. B) pont szerint nem igényli a vételár arányos leszállítását, nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni,

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül

A fogyasztási cikk kijavítása 30 napon belül nem történik meg

A vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában (30 nap leteltét követően)

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül (30 nap leteltét követően)

Kivételek a fentiek alól:

az elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó, valamint a Mell. 9. pontjában meghatározott motoros vízi jármű

MI VÁLTOZOTT? – JÓTÁLLÁS SZABÁLYAI III.

Első javítás – nem javítható a fogyasztási cikk:

Csere nyolc napon belül (a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában)

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül

Ismételt meghibásodás három javítás után

A vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni

- Kivéve: a fogyasztó eltérően rendelkezik, a Ptk 6:159 § (2) bek. B) pont szerint nem igényli a vételár arányos leszállítását, nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni,

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül

A fogyasztási cikk kijavítása 30 napon belül nem történik meg

A vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában (30 nap leteltét követően)

Ha a csere nem lehetséges – vételár visszatérítése 8 napon belül (30 nap leteltét követően)

Kivételek a fentiek alól:

az elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó, valamint a Mell. 9. pontjában meghatározott motoros vízi jármű

MI VÁLTOZOTT? – JÓTÁLLÁS SZABÁLYAI IV.

Új termékek a listában:

- 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.

MI VÁLTOZOTT? – REKLAMÁLÁS SZABÁLYAI I.

Tájékoztatás a javítás várható időtartamáról (15 napon belüli törekvés - NGM rendelet 5. §):

- 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.

Szakvélemény:

- Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, az NGM rendelet meghatározza a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit (1. melléklet): pl. vizsgálat díja, vizsgálati módszerek, vizsgálat megállapításai indokolással ellátva

MI VÁLTOZOTT? – REKLAMÁLÁS SZABÁLYAI II.

Új tájékoztatási kötelezettségek a javítószolgálatok számára (NGM rendelet):

Kit, mennyi időn belül és miről ?

- A vállalkozást, haladéktalanul, a **jótállási igény bejelentéséről** (ha a fogyasztó nála érvényesíti jótállási igényét);
- A vállalkozást, igazolható módon a termék kijavítását követő öt munkanapon belül **a javítás elvégzéséről**;
- A vállalkozást igazolható módon, a megállapítást követő öt munkanapon belül, ha az **ingó dolog nem javítható az első javítás esetén**;
- A vállalkozást igazolható módon, a megállapítást követő 5 munkanapon belül, ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a **javítás várható idejéről**;
- A vállalkozást igazolható módon, a megállapítást követő 5 munkanapon belül, ha az **ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt**
- 15 napon belüli törekvési kötelezettség a csere és javítás elvégzésére,
- A fogyasztót 15 napot meghaladó **javítás, csere várható időpontjáról kell tájékoztatni a fogyasztót (!)**
- Elismervény szabályai (amely jegyzőkönyvvel is teljesíthető)

MIKORTÓL ALKALMAZANDÓ??

A megváltozott jótállási határidőkre vonatkozó szabályokat (1,2,3 év) a 2021. január 1-t követően kötött szerződésekre

A fogyasztói igényérvényesítésre és reklamálásra vonatkozó egyéb szabályokat 2021. január 1-től

MI A TEENDŐ?

1. Nézzék át az üzlet, honlap felületeit, javítsák a szavatosságra és jótállásra vonatkozó feltételeket!
2. Az alkalmazott iratmintákat, ahol hivatkoznak a szavatosság és jótállás szabályaira, hatályosítsák! (vásárlók könyvébe tett bejegyzések, levelezések, válaszok BT eljárásaira)
3. Az önkéntes vállalásokat igazítsák a megváltozott szabályokhoz (különösen a jótállás alá eső termékek esetében)!
4. Módosítsák a reklamációs folyamat során használt iratmintákat, munkatársak által adott tájékoztatást!
5. Alakítsanak ki kapcsolatot a forgalmazott termékek szakszervízeivel!
6. Módosítsák a jótállási jegyek tartalmát és átadásának formáját!

NEHÉZ KÉRDÉSEK :

Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában
– értelmezése

Elektronikus aláírás elektronikus jótállási jegyen

Szakszavak kérdése (minden esetben kötelező amikor a vállalkozás vitatja a fogyasztó kifogását)

Javítószervízek pontos kötelezettsége

Mi számít javításnak?

MIT ELLENŐRIZ A HATÓSÁG?

A jótállási jegy szabályos kiállítását,
tartalma, formája, átadása

Jegyzőkönyv

Kötelező tájékoztatás az üzletben,
honlapon, levelezésben

Szakvélemény tartalmi elemei

Jótállás esetében a fogyasztói igények,
határidők

Javítószervíz tájékoztatási kötelezettsége

KÉRDÉSEK



Art by Banksy

FÜGGELÉK, HASZNOS LINKEK:

[Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara](#)

[Csongrád Megyei Békéltető Testület](#)

[Fogyasztóvédelmi Portál](#)

[2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről:](#)

[151/2003. \(IX. 22.\) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról \(továbbiakban Korm. rendelet\)](#)

[19/2014. \(IV. 29.\) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól \(továbbiakban NGM rendelet\)](#)

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

Szegedi Gazdasági Versenyügyi Tanácsadó Iroda

Kapcsolat:

6721 Szeged, Rákóczi tér 1., 2. emelet 209.

Tel: +36 30 891 7344

E-mail: szeged@versenyugyi-tanacsadoiroda.hu

Nyitvatartás:

Hétfő: 12:00-16:00

Szerda: 12:00-16:00



KÖSZÖNÖM A
MEGTISZTELŐ
FIGYELMET!