

Hibás áru, rossz méret, elkapkodott vásárlás

Hogyan nézzem a foci VB-t, ha az új tévén se kép, se hang, levált a cipőtalp, mégsem kell az új táska, elbutult az okosóra. Most mit csináljak? Kit hívjak fej? Vigyem szervizbe, vagy vissza a kereskedőhöz, írjak a gyártónak, vagy próbáljam meg házilag megjavítani?

Ilyenkor mindenki dühös és rögvest telefonálni kezd, ami érthető. Ne feledkezzünk meg azonban a régi közmondásról: a szó elszáll, az írás megmarad. Ha az ügyfélszolgálatnál befejeztük a telefonos hibabejelentést, panaszunkat írásban a kereskedőnek, vagy a jótállási jegyen feltüntetett szerviznek is feltétlenül jelentsük be. Ennek legkésőbb a felfedezéstől számított 2 hónapon belül meg kell történnie. Természetesen a hibás dolgot ne használjuk tovább, akkor sem, ha a gép még valamelyest működik, vagy a foszló varrású cipő hordható.

Négyrészes sorozatunkban összefoglaljuk azokat az alapvető tudnivalókat, amelyek segítséget nyújtanak a megfelelő igényérvényesítési lehetőség kiválasztásában.

Első lépésben 5 kérdést kell pontosan megválaszolnunk:

1. Mikor?
 2. Kitől?
 3. Hogyan – üzletben vagy más módon, pl. webshopból?
 4. Mennyiért?
 5. Tartós fogyasztási cikknek minősülő terméket vagy más terméket szereztünk be?
- Ezeket az információkat egy kivétellel a számlán vagy nyugtán megtalálhatjuk.

Mikor vettük meg a terméket? – A termékbeszerzéstől, - amely többnyire az átadás, a birtokbavétel napja - indul a kellékszavatossági- és jótállási határidő. Ha az adott termék után nincs kötelező, esetleg önként vállalt jótállás, a kellékszavatossági határidő két év.

Kellékszavatosság esetén az első évben a fogyasztó javára hibás teljesítési vélelem van. Ez azt jelenti, hogy a vállalkozónak kell bizonyítani, – persze csak akkor, ha a fogyasztó igényét nem akarja teljesíteni – hogy a termék azért rossz, mert a vásárló nem rendeltetésszerűen használta, vagyis azt nem a rossz alapanyag, vagy gyártási hiba idézte elő.

A 2021. január 1-től értékesített, 10.000 Ft-ot elérő eladási áru tartós fogyasztási cikk, valamint ezek tartozékai, alkatrészei esetében a kötelező jótállási idő 1, 2 vagy 3 év.

Egy év akkor, ha a vételár 10.000 és 100.000 Ft között van, 100.001 Ft-tól 250.000 Ft-ig két év, 250.001 Ft-tól pedig három év. A jótállásról elsősorban azt kell tudni, hogy az a szerződés hibátlan teljesítéséhez fűződő objektív, a szavatossághoz képest szigorúbb helytállási kötelezettség. A fogyasztó javára a hibás teljesítési vélelem a teljes jótállási idő alatt fennáll.

Nem a vásárlás napjához kötődik, de tudni kell, hogy 2022. január 1. napjától a vevő a hibás cipőt, vagy kabátot a kötelezett költségére saját maga nem javíthatja meg és nem igényelheti a más által történt kijavíttatás költségét sem.

Figyelem! Vállalkozási, kivitelezési szerződések esetén a rosszul elvégzett szolgáltatás, – amely sajnos építőipari munkák, felújítások esetén gyakori – a hibásan teljesítő vállalkozás költségére javítható és kijavíttatható. Sőt a javítás várható költségeinek megelőlegezése is követelhető.

Kitől vettük a terméket? – Ha a terméket nem hazai, vagy az Európai Unió belüli vállalkozástól vásároltuk, akkor értelemszerűen sem a magyar, sem az uniós jogrendszer nem alkalmazható, és nincs is olyan szervezet, amely előtt Magyarországon követelésünket érvényesíteni tudnánk.

Sokszor az internetes hirdetésekben nem tűnik ki, hogy aki a terméket eladásra kínálja belföldi vagy külföldi vállalkozónak minősül-e, esetleg természetes személy. Ezt a kérdést a megrendelés előtt kell tisztáznunk!

Hogyan, milyen értékesítési formában vásároltunk? – Webáruházról történő vásárlás esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amelyre főszabályként a termék átvételétől számított 14 nap áll rendelkezésre. Léteznek azonban olyan vállalkozások, amelyek ennél hosszabb határidőt biztosítanak. Az indokolás nélküli elállási jognak az a lényege, hogy a fogyasztó akkor is visszaküldheti a terméket és elállhat a jogügylettől, ha annak semmilyen hibája nincs. Ebben az esetben, ha az eladó nem vállalta a termék visszaszállítását, a fogyasztónak kell azt visszajuttatnia. A vállalkozás pedig az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül köteles visszautalni a megfizetett összeget. Ez utóbbi a vételárat és az esetleges kiszállítási költségeket jelenti.

Figyelem! Üzlethelyiségben vásárolt termékek esetén indokolás nélküli elállási lehetőség nincs. A nem megfelelő méretben vásárolt, de még nem használt termékeket - jellemzően lábbelit, felsőruházatot, könyvet, ajándéktárgyat - sem köteles a vállalkozás kicserélni, bár ezt üzletpolitikai szempontból számos helyen megteszik.

Ha tartós fogyasztási cikket vásároltunk, és annak a rendeltetésszerű használatot akadályozó hibája van, ezt 3 munkanapon belül be kell jelentenünk. Ebben az esetben ugyanis a csereigényünket a vállalkozás köteles teljesíteni, nem hivatkozhat arra, hogy a cserének a javításhoz képest aránytalan többletköltsége van. Használhatatlan lábbeli vagy ruházati termék esetén nincs jogszabályban előírt 3 munkanapon belüli cserekötelezettség.

Mennyiért vásároltuk? – A vételárnak kizárólag a tartós fogyasztási cikkek beszerzéséhez kapcsolódó kötelező jótállás esetében, a jótállási idő meghatározása szempontjából van jelentősége. A vételárhoz ebben az esetben nem lehet hozzászámítani a szállítási költséget.

Tartós fogyasztási cikknek minősülő terméket vagy egyéb terméket vásároltunk? – Azoknak a tartós fogyasztási cikkeknek a felsorolását, amelyek értékesítése esetén az eladó vállalkozást kötelező jótállás terheli, a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet melléklete sorolja fel összesen 37 pontban.

Dr. Herjavec Klára, a Veszprém Vármegyei Békéltető Testület elnöke

A Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (H-CS délelőtt) +36-88-814-111 (VKIK titkárság)

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Hivatali kapu: 262219313, VKIKBT

Elektronikus ügyintézés: www.epapir.gov.hu