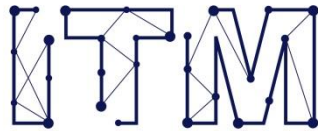




INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI
MINISZTERIUM



FELADATUNK A JÖVŐ

TÁJÉKOZTATÓ
az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó
kötelező jótállásról, valamint
a szavatossági és jótállási igények intézésének
eljárási szabályairól szóló jogszabályok
módosításáról

Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság
2020

Tartalom

Előzmények.....	2
Kormányrendeleti módosítás - a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet érintő módosítások.....	4
<i>A jótállási időtartamra vonatkozó módosítások</i>	<i>4</i>
<i>Jótállási jegyre vonatkozó módosítás</i>	<i>5</i>
<i>Jótállás érvényesítéséhez a csomagolás megőrzésének a kérdése.....</i>	<i>6</i>
<i>A jótállási időtartamon belüli első javítás során a nem javítható fogyasztási cikk.....</i>	<i>7</i>
<i>cseréjének előírása</i>	<i>7</i>
<i>A jótállási időtartamon belüli harmadik javítást követően csereelőírása.....</i>	<i>8</i>
<i>30 napon túli javítás esetén csere előírása</i>	<i>9</i>
<i>Kivételi kör</i>	<i>10</i>
<i>Hova fordulhat a fogyasztó a jótállási igényével?</i>	<i>10</i>
<i>Fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreinek változása</i>	<i>11</i>
<i>A kötelező jótállás hatálya alá eső termékkör kibővítése</i>	<i>11</i>
Miniszteri rendeleti módosítások a 19/2014. (IV. 19) NGM rendeletet érintő módosítások.....	12
<i>„Törekedni” szabály módosítása</i>	<i>12</i>
<i>Szakszavak kötelező tartalmi elemeinek a rögzítése</i>	<i>13</i>
<i>Szerviz kereskedő felé irányuló értesítési kötelezettségének pontosítása</i>	<i>13</i>
<i>Fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének változása, bővítése</i>	<i>14</i>

Előzmények

A fogyasztóvédelmi hatósághoz és a békéltető testületekhez érkező fogyasztói bejelentések, valamint tájékoztatást kérő levelek jelentős része a szavatosság, illetve a jótállás témakörét érinti. A jótállásra vonatkozó szabályok érdemben 17 éve, azaz 2003 óta nem változtak. Ebben a szűk két évtizedben sokat változott a fogyasztói társadalom, amely egyre fiatalabb korosztályt foglal magába, bővült a fogyasztás volumene, új értékesítési csatornák jelentek meg. A változó fogyasztói szokások és piaci trendek miatt megváltoztak mind a fogyasztói elvárások, mind a vállalkozók piaci magatartása.

Mindezek alapján indokolt a jótállásra és a szavatosságra vonatkozó kormányrendeleti és miniszteri rendeleti szintű szabályozás módosítása. A módosítások célja a kötelező jótállásra vonatkozó előírások egyértelművé tétele, a fogyasztók minőségi kifogással kapcsolatos panaszainak hatékonyabb és átláthatóbb szabályok alapján való kezelése, jogaik érvényesítése érdekében. Ez egyaránt szolgálja a fogyasztók és tisztességes jogkövető vállalkozások érdekeit.

Fontos szerepe van a fenntarthatósági szempontoknak is. A nagy értékű termékeknel elvárható lenne a hosszabb „élettartam”, amely elősegíti, hogy hosszabb ideig használható, nem pedig rövid idő alatt hulladékká váló termékek legyenek tömegesen a piacon. A sávos jótállás bevezetésével közvetetten a gyártókat is ösztönözzük arra, hogy ne egy év alatt tönkremenő termékeket gyártsanak.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet (a továbbiakban: Korm. rendelet) a 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet, továbbá a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletet (a továbbiakban: NGM rendelet) a 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet módosította.

A módosítások 2021. január 1-jén lépnek hatályba rendelkezései az ezen időpontot követően értékesített termékekre vonatkoznak, elegendő időt biztosítva a felkészülésre az érintetteknek.

Módosítás lényegi tartalmi elemei

- ▶ ha első meghibásodás esetén megállapítható, hogy a termék nem javítható, a vállalkozás köteles azt 8 napon belül cserélni, ha cserére nincs lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat visszatéríteni – kivételi kör: autó, elektromos kerékpár, quad, motorkerékpár, stb. (Korm. rendelet);

- ▶ ha 30 napon belül nem javítható a termék, köteles a vállalkozás azt 8 napon belül cserélni, ha cserére nincs lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat visszatéríteni – kivételi kör: autó, elektromos kerékpár, quad, motorkerékpár, stb. (Korm. rendelet);
- ▶ ha három javítás után ismét meghibásodik a termék, köteles a vállalkozás azt 8 napon belül cserélni, ha cserére nincs lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat visszatéríteni – kivételi kör: autó, elektromos kerékpár, quad, motorkerékpár, stb.; (Korm. rendelet)
- ▶ „törekedni” szabály pontosítása, ha a javítás ideje a 15 napot meghaladja a fogyasztót erről tájékoztatni kell (NGM rendelet);
- ▶ a jótállás időtartamára sávos szabályozás bevezetése az általános egy évhez képest a termék értékétől függően hosszabb, 2-3 éves jótállási időtartamokat is rögzítve az 1 év mellé (Korm. rendelet);
- ▶ jótállás kezdő időpontjának a pontosítása olyan termékeknél, ahol beszerelés szükséges: ha az üzembehelyezést a fogyasztó a vásárlást követő hat hónapon túl teszi meg, akkor a jótállás kezdő időpontja a termék átadásának (a vásárlásnak) a napja lesz (Korm. rendelet);
- ▶ e-jótállási jegy bevezetése: a jótállási jegy elektronikus úton való átadása a fogyasztó részére, alkalmazkodva az új digitális lehetőségekhez, pl.: e-mail, applikáció letöltés stb. a számla lehet egyúttal e-jótállási jegy, amennyiben tartalmazza a jótállási jegy kötelező tartalmi elemeit, mindez egyúttal adminisztratív teher csökkentést jelent a vállalkozások részére (Korm. rendelet);
- ▶ csomagolás megőrzése nem lehet feltétele a jótállási igény érvényesítésének (Korm. rendelet);
- ▶ a kötelező jótállás hatálya alá eső termékek körének kiegészítése, többek között a 10 ezer forint feletti értékű nyílászárókkal, riasztóberendezésekkel, napelemes rendszerekkel, játék e-rollerekkel, hoverboardokkal stb. (Korm. rendelet);
- ▶ szakvélemény kötelező tartalmi elemeinek meghatározása (NGM rendelet);
- ▶ fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreinek bővítése (Korm. rendelet és NGM rendelet);
- ▶ A módosítás a megfelelő felkészülési idő biztosítása érdekében 2021. január 1-jén lép hatályba. (Korm. rendelet és NGM rendelet)

Kormányrendeleti módosítás - a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet érintő módosítások

A jótállási időtartamra vonatkozó módosítások

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A Korm. rendelet mellékletében szereplő 10.000 Ft feletti termékekre egységesen 1 év	A Korm. rendelet mellékletében szereplő 10.000 Ft feletti termékek értékéhez kapcsolódó sávok határai: a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot nem meghaladó eladási ár esetén 1 év, b) 100 000 forintot meghaladó, de legfeljebb 250 000 forint eladási ár esetén 2 év, c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.	Korm. rendelet módosított 2. § (1) bekezdés
Jelenleg nem hosszabbodik meg a jótállási idő azzal az időtartammal, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket hiba miatt nem használhatta.	Az új szabály alapján 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.	Korm. rendelet 2. § új (3) bekezdés
Jelenleg nincs előírás arra nézve, hogy mi a jótállás kezdő időpontja olyan termék esetén, amelynek a használata üzembe helyezéshez kötött pl.: kazán	Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.	Korm. rendelet 2. § új (4) bekezdés

A Korm. rendelet korábbi előírásai alapján jelenleg a jótállási időtartam egy év minden hatálya alá tartozó termékekre, így a nagy értékű termékeknél is ugyanolyan tartamú, mint az olcsóbb termékeknél. Például mosógépre, autóra ugyanúgy egy év jár, mint egy 11 ezer forintos kávéfőzőre. A nagy értékű termékeknél elvárható a hosszabb „élettartam”, mely fenntarthatósági szempontból is fontos követelmény, amely elősegíti, hogy hosszabb ideig használható, ne rövid idő alatt hulladékká váló termékek legyenek tömegesen a piacon. Kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében tehát a termék értékétől függően a Korm. rendelet módosításában 1-2-3 éves időtartamként sávok szabályozás kerül bevezetésére, ennek alapján nagyobb értékhatárok felett hosszabb jótállási időtartam kerül meghatározásra.

A módosítás alapján 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 rendeltetészerűen nem használhatta. Sokszor volt probléma, hogy a jótállási idő alatt elhúzódó javítások miatt gyakorlatilag lejárt a termékre vonatkozó jótállási idő. Ez a módosítás ezt a hiányosságot oldja meg amely alatt "nyugszik" a jótállási idő.

Egyes kötelező jótállás hatálya alá tartozó termékek esetében beüzemelés szükséges a termék pl.: beépíthető tűzhely használatához. Előfordulhat, hogy a beüzemelésre a vásárláshoz képest később kerül sor. A módosítás értelmében, ha ezt a fogyasztó a vásárlást követő hat hónapon túl teszi meg, akkor a jótállás kezdő időpontja a termék átadásának (a vásárlásnak) a napja lesz. Ezzel védjük a vállalkozásokat is, hiszen ha egy terméket két év után helyeznek üzembe, nem elvárható, hogy a beszereléstől követően vállaljon jótállást a vállalkozás.

Jótállási jegyre vonatkozó módosítás

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A Korm. rendelet alapján a jótállási jegyet papír alapon kell átadni a fogyasztó részére.	Hagyományos offline vásárlás esetén papír alapon és online is át lehet adni a jótállási jegyet.	Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés és új (5) bekezdés
Jelenleg a jótállási jegyet papír alapú kiállítás esetén nem kell aláírni.	A jótállási jegy adattartalma kiegészült offline értékesítés esetén a vállalkozás bélyegzőlenyomatával és a kiállítás során a vállalkozás képviseletében eljáró személy aláírásával. E-jótállási jegy esetén az elektronikus aláírással.	Korm. rendelet 3. § (3) bekezdés új g) pont
A Korm. rendelet nem tartalmaz rendelkezést az e-jótállási jegyre.	A vállalkozás a Korm. rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére mind offline, mind online vásárlás esetén.	Korm. rendelet 3. § új (5)-(6) bekezdés
A Korm. rendelet nem tartalmaz előírást arra az esetre sem, hogy hogyan kell átadni az e-jótállási jegyet.	A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell.	Korm. rendelet 3. § új (5)-(6) bekezdés
A Korm. rendelet alapján önmagában a számla, nyugta nem pótolja a jótállási jegyet.	A fogyasztó részére elektronikus átadott számla jótállási jegyként elfogadható abban az esetben, ha tartalma megfelel a Korm. rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is.	Korm. rendelet 3. § új (5) bekezdés

A kötelező jótállással érintett termékek kereskedelme egyre nagyobb hányadban tevődik át az online térbe, ezért szükség van a jótállási jegy elektronikus úton való átadási lehetőségének biztosítására és e tekintetben a jótállás kezdő időpontjának a meghatározására, azaz az e-jótállási jegy bevezetésére. A vállalkozás a Korm. rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére mind offline, mind online vásárlás esetén. Arra is lehetőség van, hogy a vállalkozás online vásárláshoz papír alapú jótállási jegyet mellékeljen, tehát az e-jótállási jegy bevezetése nem zárja ki azt, hogy továbbra is hagyományos, papír alapú jótállási jegyet használjon a vállalkozás, amennyiben ez a választása.

A gyakorlatban a vállalkozások számára adminisztratív teher csökkenéssel jár, ha az elektronikusan kiállított számla egyben jótállási jegy is. A fogyasztó részére elektronikusan átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak. Az e-jótállási jegy átadási kötelezettsége legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon terheli a vállalkozást. A lényeg, hogy a fogyasztó vagy papír alapon vagy elektronikus úton kapja meg a Korm. rendeletnek megfelelő adattartalmú jótállási jegyet.

Elektronikus úton történő átadást jelent pl. a jótállási jegy elektronikus levél (e-mail), a felhasználói fiókban történő elhelyezés, letöltési lehetőség vagy applikáció útján történő biztosítása. A vállalkozás dönthet úgy is, hogy ezen jogszabályi lehetőség ellenére nem a számlaként átadott, a jótállási jegyre előírt adattartalommal rendelkező dokumentumban, hanem külön-külön számla és jótállási jegy dokumentumokban adja át a jótállási jegyet és a számlát. Természetesen, ha a fogyasztónak nincs pl. e-mailcíme, vagy papír alapon kéri a jótállási jegyet, a vállalkozás köteles ebben az esetben, - az eddigi gyakorlatnak megfelelően - papír alapon biztosítani a jótállási jegyet. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. Az esetleges visszaélések lehetőséget csökkenti a módosítás azzal, hogy a papír alapú jótállási jegynek a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, míg az elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást kell tartalmaznia az e-jótállási jegynek.

Jótállás érvényesítéséhez a csomagolás megőrzésének a kérdése

JELENLÉGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A fogyasztóvédelmi hatóság jelenleg megtévesztésként szankcionálja a vállalkozások ilyen jellegű többletfeltételét, azonban a Korm. rendeletben nincs egyértelmű megfogalmazás erre vonatkozóan.	A Korm. rendelet kimondja, hogy jótállásból eredő jogok érvényesítéshez nem tehető feltétellé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.	Korm. rendelet módosított 4. § (1) bekezdés

A gyakorlatban számos vállalkozás jogsértő módon lényegében többletfeltételként megköveteli a fogyasztóktól a jótállási igény érvényesítéséhez a termék eredeti csomagolásának megőrzését. A fogyasztóvédelmi hatóság jelenleg is megtévesztésként szankcionálja a vállalkozások ilyen irányú feltételeit a fogyasztók jogérvényesítéséhez, azonban a szabályok egyértelművé tétele érdekében kimondásra kerül a normaszövegben is, hogy ez a gyakorlat nem megengedett. Egyes termékkörök esetében pl.: hűtőszekrény, mosógép fóliás csomagolása miatt a gyakorlatban nincs is lehetősége a fogyasztóknak a csomagolás megőrzésére, azonban kisebb termékek (pl. porszívó, kenyérpíró stb.) értékesítése során többször találkozott a fogyasztóvédelmi ellenőrzések során a hatóság a többletfeltételről való tájékoztatással. A módosítás egyértelműen kimondja, hogy a jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése.

A jótállási időtartamon belüli első javítás során a nem javítható fogyasztási cikk cseréjének előírása

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A Korm. rendelet jelenleg nem tartalmaz előírást	Ha a Korm. rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.	Korm. rendelet 5. § új (5) bekezdés

A gyakorlatban előfordul, hogy a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal való javítása során a terméket értékesítő vállalkozás, vagy a szerviz megállapítja, hogy a termék nem javítható. Ebben az esetben a vállalkozás – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a jótállási szabályoknak megfelelően köteles a cseréjére, ha ez nem lehetséges, akkor a vásárláskori vételár visszafizetésére.

A jótállási időtartamon belüli harmadik javítást követően csereelőírása

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉS
A Korm. rendelet jelenleg nem tartalmaz előírást.	Ha a Korm. rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.	Korm. rendelet 5. § új (5) bekezdés

A vásárlást követően meghibásodott terméknel a gyakorlati tapasztalatok alapján előfordul, hogy többszöri javítás után sem használható a termék, amely különösen a nagy értékű cikkek esetében okoz a fogyasztónak problémát. A javítások alatt nem tudja a fogyasztó használni a terméket, emiatt jelentős érdeksérelme keletkezik, emellett korábban a jótállási idő is „fogyott” a javítás ideje alatt. Nem megfelelő termék esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján többféle igénye lehet a fogyasztónak. E jogok több lépcsőben helyezkednek el, bizonyos esetekben van lehetőség az egyikből a másikba történő átlépésre. Először a fogyasztó kijavítást, vagy ha nem okoz aránytalan többletköltséget, kicserélést kérhet. Ha kijavításra vagy kicserélésre nincs lehetőség, akkor a fogyasztó árleszállítást kérhet, illetve kijavíthatja, mással kijavíttathatja a terméket vagy elállhat az ügylettől, vagyis visszakapja a vételárat.

A jelenleg hatályos szabályozás nem határozza meg egzakt módon, hogy hányzori javítás után köteles a vállalkozás kicserélni a terméket. Ebből adódik mind a fogyasztóvédelmi hatóságnál, mind a békéltető testületnél megjelenő panaszok nagyobb része. A meghatározott számú javítást követő csere tekintetében eltérő gyakorlatok alakultak ki a vállalkozások részéről is. A módosítás célja ezért a kötelező jótállásra vonatkozó előírások egyértelműsítése. A Korm. rendelet módosítása a jótállási időn belüli harmadik javítást követő újabb meghibásodás esetére kötelező cserét ír elő. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a vásárláskori vételárat kell visszatéríteni a fogyasztó részére, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában. A cserét vagy a vételár visszatérítését a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kell a vállalkozásnak teljesítenie.

30 napon túli javítás esetén csere előírása

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A Korm. rendelet jelenleg nem tartalmaz előírást	Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harminc napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.	Korm. rendelet 5. § új (7) bekezdés

Gyakran megjelenő panasz a fogyasztók részéről, hogy a hibás termék javítása elhúzódik, a fogyasztó nem tudja, mikorra várhatja vissza a termékét. A módosítással ezt a határnapot is egyértelművé tesszük, természetesen a fogyasztó választására bízva.

A jótállási-szavatossági szabályok összetartozása és rendszerben kezelése miatt a Korm. rendelet módosításával egyidejűleg megtörtént az NGM rendelet módosítása is. Az NGM rendelet jelenlegi szabályai szerint a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. A módosítás alapján a „törekedés” kifejezés továbbra is marad, viszont, ha a javítási idő vagy a csere ideje a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. Ennek célja, hogy a vásárló tudja azt, hogy meddig kell a terméket nélkülöznie, viszont 30 nap után már kötelező lesz cserélni a terméket, ha ennyi időn belül nem tudja a vállalkozás javítani.

Az NGM rendelet módosításában megfogalmazott, 15 napra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségen felül a módosítás alapján, a 30 napon belüli javítási kötelezettség elmulasztása után kötelező a csere, ha ezt nem tudja a vállalkozó, akkor a vételár visszafizetése. A 30 napon belüli javítási kötelezettség elmulasztása esetén a csere hiánya esetén – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vételár visszatérítésének az előírása

ösztönzően hat a vállalkozásokra, annak érdekében, hogy kijavítást ezen időtartamon belül elvégezzék. A mai logisztikai, közlekedési lehetőségek idején 30 napon belül alkatrész, termék beszerezhető, a javítás elvégezhető.

Kivételi kör

Az esetleges visszaélések elkerülése érdekében ezen előírások a Korm. rendelet az 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak. Jogszabályi hivatkozás: Korm. rendelet 5. § új (8) bekezdés.

Kiemelendő, hogy a 15 napot meghaladó javításra vonatkozó értesítési kötelezettség, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeire vonatkozó szabályok, szerviz és kereskedő közötti értesítési kötelezettség viszont irányadók erre a termékkörre is.

Hova fordulhat a fogyasztó a jótállási igényével?

JELLENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A fogyasztó a kijavítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.	A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.	Korm. rendelet módosított 5. § (1) bekezdés

A módosítás alapján a fogyasztó részére széles körben kerül biztosításra a jótállási igény érvényesítésének helye, amely – választása szerint – lehet a székhely, telephely, fióktelep és a javítószolgálat is. A módosítással a cél az volt, hogy elkerülhető legyen az a gyakorlat, hogy a jótállási igény intézését a vállalkozás a székhelyére teszi, így egy békéscsabai fogyasztónak a budaörsi telephelyre kellene utazni a jótállási igények intézése érdekében.

Fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreinek változása

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
Jelenlegi hatáskör: Korm. rendelet 3. § jótállási jegy; 5. § (2)-(4) bekezdés új alkatrész, javítás feltüntetése a jótállási jegyen és a kicserélés ténye, ideje; 6. § rögzített bekötés és visszaszállítás; 7. § három munkanapos csere	Kibővített hatáskör: Korm. rendelet 2-7. §, jótállási idő; jótállási jegy; csomagolás, jótállási jegy kiállítása; jótállási igény érvényesítési helye, új alkatrész, javítás feltüntetése a jótállási jegyen és a kicserélés ténye, ideje; az első javítás során a nem javítható fogyasztási cikk, a jótállási időtartamon belüli harmadik javítás és a 30 napon túli javítás esetén a csere és a vételár visszafizetési kötelezettség; három munkanapos csere	Korm. rendelet 7/B. § módosított (1) bekezdés

A fogyasztói jogok védelme érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörei a fentiek alapján kibővítésre kerültek.

A kötelező jótállás hatálya alá eső termékkör kibővítése

A kötelező jótállás hatálya alá eső termékkör a technikai fejlődés miatt kiegészítésre került, az alábbiakkal:

- nyílászárók 10.000 Ft eladási ár felett, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
- árnyékolástechnikai eszközök 10.000 Ft eladási ár felett, így különösen kézi vagy motoros meghajtási redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
- kaputelefon, riasztóberendezés, kamerás megfigyelőrendszer 10.000 Ft eladási ár felett;
- garázkapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés 10.000 Ft eladási ár felett;
- zuhanykabin, kád, csaptelep 10.000 Ft eladási ár felett;
- napkollektor, napelem rendszerek 10.000 Ft eladási ár felett;
- játék hoverboard, játék e-roller, játék drón 10.000 Ft eladási ár felett;
- külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok 10.000 Ft eladási ár felett.

Jogszabályi hivatkozás: Korm. rendelet melléklet új 30-37. pontjai.

Miniszeri rendeleti módosítások a 19/2014. (IV. 19) NGM rendeletet érintő módosítások

„Törekedni” szabály módosítása

JELENLÉGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.	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 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.	NGM rendelet módosított 5. §

Az NGM rendelet alapján jelenleg a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a szavatossági, jótállási igény alapján a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A fogyasztóvédelmi hatóság, és a békéltető testületek tapasztalata alapján, éppen a „törekedni kell” kifejezés miatt, a jelenlegi szabályozásban szereplő nem konkrét határidő miatt a vállalkozások gyakran nem tartják be a tizenöt napon belüli teljesítést, így a fogyasztók kiszolgáltatott helyzetbe kerülnek, hiszen a vállalkozás gyakran még a negyvenötödik napon is azt nyilatkozza, hogy törekszik arra, hogy kijavítsa vagy kicserélje a terméket.

Az új szabállyal 30 napon belül ki kell javítani a terméket, ha ezt nem tudja, akkor cserélnie kell a vállalkozásnak. Az NGM rendelet kiegészült azzal, hogy a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót, ha előreláthatóan 15 nap alatt nem kerül sor a javításra vagy a cserére. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik legkésőbb a 15. napon.

A tájékoztatási kötelezettség teljesítését a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi. A módosításában megfogalmazott, 15 napon túli javításra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség jelentőségét az adja, hogy a Korm. rendelet - a miniszeri rendelettel párhuzamos – módosítása szerint a vállalkozás köteles visszatéríteni a vételárat, ha a 30 napon belüli javítási kötelezettségének nem tesz eleget, cserét, illetve csereterméket nem biztosít és a fogyasztó eltérően nem rendelkezik.

Szakvélemény kötelező tartalmi elemeinek a rögzítése

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
Jelenleg nincs rá előírás.	<p>Az NGM rendelet 1. melléklete rögzíti a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megrendelő neve és címe, • Üzlet neve és címe, • Vizsgálat tárgya: • Vizsgálati díj összege, • Vizsgálati díj fizetésére kötelezett, • Termék beérkezésének időpontja, • Termék beérkezésének időpontja, • Vásárlás időpontja, • Minőségi kifogás bejelentésének időpontja, • Fogyasztó kifogása, • Vizsgálati módszerek, • Vizsgálat megállapításai indokolással ellátva: • Tájékoztatás, • Egyebek 	NGM rendelet új 1. melléklet

Az NGM rendelet alapján a szakvélemény továbbra sem kötelező, pl. egyszerű megítélésű vagy a vállalkozás által nem vitatott esetekben. A módosítás tartalmazza a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szükséges szakvélemény kötelező tartalmi elemeit. A minimális tartalmi elemek előírásával elejét lehet venni a sablonos, ugyanazon sémára épülő, elsősorban a hibás lábbeliket és elromlott mobiltelefonokat érintő „szakvéleményeknek”. Békéltető testületi eljárásban tapasztalt tipikus esetek, amikor a szakvélemény szerint járáshiba miatt vált használhatatlanná a cipő, vagy külső folyadék behatása miatt ment tönkre a mobiltelefon.

Szerviz kereskedő felé irányuló értesítési kötelezettségének pontosítása

JELENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószerelőnél kívánja érvényesíteni, a javítószerelő köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.	<p>Ezen előírás kiegészül az NGM rendeletben azzal, hogy a javítószerelő köteles igazolható módon a vállalkozást, kereskedőt értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.</p> <p>A javítószerelő köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:</p> <p>a) ha a termék első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható;</p> <p>b) ha a termék javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;</p> <p>c) ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt.</p>	NGM rendelet 7. § új (1a)-(1b) bekezdés

A fogyasztóval szerződéses viszonyban álló kereskedők, vállalkozások tájékoztatási kötelezettsége sokkal szigorúbb és részletesebb lesz, mint a korábbiakban. Gyakran azonban a hibás terméket a fogyasztó azonnal a szervizbe viszi, és a kereskedőt nem tájékoztatja erről. Ezért a szerviznek kötelezettsége lesz mindenről tájékoztatnia a kereskedőt azért, hogy ő a jogszabályi kötelezettségeinek eleget tudjon tenni a fogyasztó felé.

A fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek gyakorlati tapasztalatai alapján a miniszteri rendelet módosítása pontosítja a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét, melynek alapján a fogyasztóvédelmi hatóság a jövőben vizsgálni tudja, hogy a javítószolgálat teljesíti-e miniszteri rendelet szerinti értesítési kötelezettségét a kereskedő felé, amennyiben a fogyasztó a kijavítás iránti igényével közvetlenül a szerviz felé fordult.

Fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének változása, bővítése

JELLENLEGI SZABÁLY	2021. JANUÁR 1-TŐL	JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁS
Jelenlegi hatáskör: NGM rendelet 4. § jegyzőkönyv, 5. § törekedés, 6. § átvételi elismervény, 7. § (2)-3) bekezdés törekedés és átvételi elismervény ellenőrzése	Kibővített hatáskör: NGM rendelet 4-7. § 4. § jegyzőkönyv, 5. § törekedés, 6. § átvételi elismervény, 7. § szerviz és kereskedő közötti kommunikáció, törekedés, valamint tájékoztatás és átvételi elismervény ellenőrzése	NGM rendelet módosított 8. § (1) bekezdés

Az NGM rendeletben foglalt előírások teljesítését a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, hogy a vállalkozások megfelelő információt kapjanak a szerviztől azért, hogy határidőben tájékoztatni tudják vásárlóikat a Korm. rendeletben és miniszteri rendeletben meghatározott előírásokról. A békéltető testületek jelzése alapján a szerviz és a kereskedő közötti kommunikáció sok esetben elmaradt és ennek ellenőrzésére a fogyasztóvédelmi hatóságnak sem volt hatásköre. A módosítás hatáskört adott erre is. A gyakorlatban a vállalkozás és a javítószolgálat közötti kommunikációra számos esetben nem kerül sor, ezért a módosítás alapján a javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről. Mindezek meglétét és teljesítését a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, hogy a vállalkozások megfelelő információt kapjanak a szerviztől azért, hogy határidőben tájékoztatni tudják vásárlóikat a Korm. rendeletben és miniszteri rendeletben meghatározott előírásokról.