

# JÓTÁLLÁS, KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG tájékoztató

2022-03-21-től

## Mit jelent?

A jótállás, a kellékszavatosság és a termékszavatosság az értékesített termék hibájáért való felelősséget jelenti.

A termék hibás, ha nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek (pl. nem alkalmas rendeltetésszerű használatra, nem rendelkezik a leírásban szereplő tartozékokkal), továbbá, ha nem felel meg a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

## Kit illet meg?

**Kötelező jótállás:** a jogszabályban előírt kötelező jótállás a fogyasztót\* illeti meg.

\*Fogyasztó: az a természetes személy (azaz ember), aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül köti a szerződést, vásárol terméket. Nem fogyasztó például a cég, egyéni vállalkozó, civil szervezet.

**Kellékszavatosság:** minden vásárlót megillet, függetlenül attól, hogy fogyasztó-e vagy sem.

**Termékszavatosság:** a fogyasztót illeti meg a gyártóval szemben.

**Önkéntes jótállás:** ha a vállalkozás a jogszabályban kötelezően előírt jótállást meghaladóan vállal jótállást, akkor a kereskedő által határozza meg, hogy az önkéntes jótállás kit illet meg

## Milyen termékekre vonatkozik?

**Kötelező jótállás:** a jogszabályban\* meghatározott új tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik, amennyiben azok nettó eladási ára meghatározott összeg felett van. Például: 10.000,-Ft-ot elérő eladási árú háztartási készülékek, villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, biztonsági riasztó- és jelzőberendezések.

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

**Kellékszavatosság:** minden termékre vonatkozik eladási ártól függetlenül, és függetlenül attól, hogy a termék új vagy használt-e.

**Termékszavatosság:** olyan termékekre vonatkozik, amely ingó dolognak minősül.

**Önkéntes jótállás:** a jótállást vállaló vállalkozás határozza meg, mely termékekre vállalja.

## Milyen határidőn belül érvényesíthető?

Kötelező jótállás esetén a termék árától függ a jótállás ideje:

10.000 Ft - 100.000 Ft: 1 év  
100.000 Ft - 250.000 Ft: 2 év  
250.000 Ft felett: 3 év

A jótállási idő a termék fogyasztó részére történő átadásának napján, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A kellékszavatosság érvényesítésének határideje, amennyiben a termék ingónak minősül: 1 év, ha pedig a vevő fogyasztó, akkor 2 év.

A termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesíthető.

Szavatossági igény esetén a fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A szavatossági igény legkésőbb a kellékszavatosság / termékszavatosság határidején belül érvényesíthető.

A jótállási igényét a fogyasztó a jótállási időn belül közölheti és érvényesítheti.

## Hol tudja a jótállási/szavatossági jogait érvényesíteni?

A jótállás és a kellékszavatosság alapján a vevőt megillető jogokat ott lehet érvényesíteni, ahol a vevő a terméket vásárolta.

Kötelező jótállás esetén a hibás termék kijavítása iránti igényét a fogyasztó a terméket értékesítő a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A termékszavatossági igény a termék gyártójánál érvényesíthető. Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója

## Milyen dokumentum szükséges a jótállás/szavatosság érvényesítéséhez?

A szavatossági igény (kellékszavatosság vagy termékszavatosság) érvényesítéséhez a vásárlónak kell igazolnia a szerződéskötést (vásárlást). Ezt megteheti a szerződés bemutatásával, beleértve az elektronikus megrendelésről szóló visszaigazolást (pl. e-mailes visszaigazolás) vagy a vásárlásról szóló bizonylattal (számla, nyugta).

A jótállásból származó jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők. Ha azonban a jótállási jegy rendelkezésre bocsátása elmaradt, akkor a fogyasztó a jótállásból eredő jogait a vásárlásról szóló bizonylattal (számla, nyugta) is érvényesítheti.

## Milyen kellékszavatossági jogok illetik meg a fogyasztót a termék hibája esetén?

A termék hibája esetén a fogyasztó a következő kellékszavatossági jogokkal élhet:

Kérheti a hibás termék **kijavítását vagy kicserélését**.

Ígényelheti a **vételár arányos leszállítását (árlészállítást)** vagy a szerződéstől **elállhat és a vételárat visszaigényelheti**, ha a vállalkozás kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy a kijavítást/kicserélést nem tudta megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve teljesíteni, illetve, ha a fogyasztónak a javításhoz/cseréhez fűződő érdeke megszűnt.

A fogyasztó **akkor is jogosult árlészállítást igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni és a vételárat visszakérni**, ha

- a kijavítást vagy kicserélést a vállalkozás nem végezte el, vagy elvégezte, de nem fizette meg a kijavított/kicserélt termék visszavételének, leszerelésének, újra üzembe helyezésének költségét,
- a javítást, cserét követően ismételt hiba merült fel,
- ha a terméknek olyan súlyos hibája van, hogy azonnali árlészállítást vagy a szerződés megszüntetését és a vételár visszavételét teszi indokolttá,
- a vállalkozás nem vállalta a kijavítást/kicserélést, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem lehet a kijavítást/kicserélést elvégezni.

## Milyen jogok illeti meg a fogyasztót a termékszavatosság alapján?

Termékszavatossági igényként a fogyasztó **kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését** kérheti. Termékszavatosság esetén árlészállításnak vagy a szerződéstől való elállásnak és a vételár visszatérítésének nincsen helye.

## Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a kötelező jótállás alapján?

A fogyasztó a kötelező jótállás alapján a következő jogokkal élhet:

Kérheti a hibás termék **kijavítását vagy kicserélését**.

Igényelheti a **vételár arányos leszállítást (árleszállítást)** vagy a szerződéstől **elállhat, és a vételárat visszaigényelheti**, ha a vállalkozás kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy a kijavítást/kicserélést nem tudta megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve teljesíteni, illetve, ha a fogyasztónak a javításhoz/cseréhez fűződő érdeke megszűnt.

Ha a **vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 három munkanapon belül érvényesít csereigényt**, akkor **kötelező a terméket kicserélni**, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. Ebben az esetben a vállalkozás nem hivatkozhat arra, hogy a csere aránytalan többletköltséget okozna.

Ha a kijavítási igény bejelentésétől számított 30 napon belül nem sikerül kijavítani a terméket, akkor kötelező a 30 nap leteltét követő 8 napon belül kicserélni a terméket, kivéve, ha a fogyasztó másként rendelkezik. Ha a cserére nincsen lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat vissza kell téríteni a fogyasztónak.

Ha a jótállási idő alatt az első alkalommal történő javítás során megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, akkor a terméket 8 napon belül ki kell cserélni, kivéve, ha a fogyasztó másként rendelkezik. Ha a cserére nincsen lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat vissza kell téríteni a fogyasztónak.

Ha a jótállási idő alatt a termék a 3. kijavítást követően ismét meghibásodik, akkor 8 napon belül ki kell cserélni a terméket, kivéve, ha:

- a fogyasztó eltérően rendelkezik,
- a fogyasztó árleszállítást igényel,
- a fogyasztó ki kívánja javítani vagy mással kívánja kijavíttatni a terméket a vállalkozás költségén,
- a kicserélésre nincs lehetőség, ezért 8 napon belül a termék árát vissza kell téríteni.

## Mennyi idő alatt kell a jótállási vagy szavatossági igényt rendezni?

A vállalkozásnak a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről lehetőség szerint az igény bejelentésekor kell nyilatkoznia. Amennyiben a bejelentésekor nem tud nyilatkozni, akkor 5 munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót az álláspontjáról.

A vállalkozásnak arra kell törekednie, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a javítás vagy csere időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról.

Kötelező jótállás esetén, ha a kijavítási igény bejelentésétől számított 30 napon belül nem sikerül kijavítani a terméket, akkor kötelező a 30 nap leteltét követő 8 napon belül kicserélni a terméket, kivéve, ha a fogyasztó másként rendelkezik. Ha a cserére nincsen lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat vissza kell téríteni a fogyasztónak.

Ha a jótállási idő alatt az első alkalommal történő javítás során megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, akkor a terméket 8 napon belül ki kell cserélni, kivéve, ha a fogyasztó másként rendelkezik. Ha a cserére nincsen lehetőség, akkor 8 napon belül a vételárat vissza kell téríteni a fogyasztónak.

Ha a jótállási idő alatt a termék a 3. kijavítást követően ismét meghibásodik, akkor 8 napon belül ki kell cserélni a terméket, kivéve, ha a fogyasztó eltérően rendelkezik vagy árleszállítást igényel, vagy ki kívánja javítani vagy mással kívánja kijavíttatni a terméket a vállalkozás költségén. Ha kicserélésre nincs lehetőség, ezért 8 napon belül a termék árát vissza kell téríteni.

## **Ki viseli a hibás termék visszaszállításának költségeit?**

A fogyasztónak a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania a hibás terméket. A hibás termék visszavételének költségei a vállalkozást terhelik. Ezért, ha a fogyasztó saját költségén küldte vissza a hibás terméket, akkor a vállalkozás köteles megtéríteni a fogyasztó indokolt költségeit (pl. postaköltség).

Ha a hibás terméket már üzembe helyezték, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő termék eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított termék üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

## **Mi a teendő nehezen szállítható termékek esetén?**

Ha a fogyasztó rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható termékre érvényesít jótállási igényt, akkor a terméket - a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás gondoskodik saját költségén. Ha a kijavítási igényt közvetlenül a javítószolgáltatónál érvényesíti a fogyasztó, akkor e kötelezettség a javítószolgáltatást terheli.

## **Megtagadhatja-e a javítást vagy a cserét a vállalkozás a költségekre hivatkozva?**

A vállalkozás nem köteles a hibás terméket kijavítani vagy kicserélni, ha ez lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak. Ebben az esetben a fogyasztó a további szavatossági/jótállási jogait érvényesítheti (árleszállítás, elállás és a vételár visszafizetése).

Ha viszont a jótállásos termékre a fogyasztó a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, akkor a vállalkozás köteles a hibás terméket kicserélni, és nem hivatkozhat arra, hogy a csere aránytalan többletköltséget okozna, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

## **Ki és mikor fordulhat a Fogyasztóvédelmi Békéltető Testülethez?**

A Fogyasztóvédelmi Békéltető Testülethez fogyasztói jogvita esetén lehet fordulni.

A fogyasztói jogvita:

- a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint
- a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

A Békéltető Testülethez fordulás előfeltétele, hogy a fogyasztó először az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testülethez nem csak természetes személy fordulhat. A Békéltető Testület eljárása szempontjából fogyasztónak számít, ezért a Békéltető Testülethez fordulhat:

- az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,
- az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,
- az a vállalkozás, amely valamely EU tagállamban telephellyel rendelkezik, és az Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást.

## Melyik Békéltető Testülethez lehet fordulni?

A fogyasztói jogvitával kapcsolatos való eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. Belföldi lakóhely és tartózkodási hely hiányában az a Békéltető Testület illetékes, amelynek a területén az érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye található.

A Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszám: +36-1-488-2131 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltet.bkik.hu">bekeltet.bkik.hu</a>	Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszám: +36-52-500-710, 745 E-mail: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a> Honlap: <a href="http://hmbekeltetes.hu">hmbekeltetes.hu</a>	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: +36-42-420-180 E-mail: <a href="mailto:bekelteto@szabkam.hu">bekelteto@szabkam.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetes-szabolcs.hu">bekeltetes-szabolcs.hu</a>
Baranya Megyei Békéltető Testület Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: +36-72-507-154, 20-283-3422 E-mail: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a> Honlap: <a href="http://baranyabekeltetes.hu">baranyabekeltetes.hu</a>	Heves Megyei Békéltető Testület Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. fszt. Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440. Telefonszám: +36-36-416-660, 105 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a> Honlap: <a href="http://hkik.hu">hkik.hu</a>	Tolna Megyei Békéltető Testület Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszám: +36-74-411-661 E-mail: <a href="mailto:kamara@tmkik.hu">kamara@tmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet">tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet</a>
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228. Telefonszám: +36-76-501-525, 501, 532 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a> Honlap: <a href="http://bacsbekeltetes.hu">bacsbekeltetes.hu</a>	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 303-304. Telefonszám: +36-20-373-2570 E-mail: <a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a> Honlap: <a href="http://jaszbekeltetes.hu">jaszbekeltetes.hu</a>	Vas Megyei Békéltető Testület Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23. Telefonszám: +36-94-312-356, +36-94-506-645 E-mail: <a href="mailto:bea@vmkik.hu">bea@vmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://vasibekelteto.hu">vasibekelteto.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: +36-46-501-091, 871 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetes.borsodmegye.hu">bekeltetes.borsodmegye.hu</a>	Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszám: +36-34-513-010 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@kemkik.hu">bekeltetes@kemkik.hu</a> Honlap: <a href="http://kem-bekeltetes.hu">kem-bekeltetes.hu</a>	Veszprém Megyei Békéltető Testület Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf. 220. Telefonszám: +36-88-814-121, 111 E-mail: <a href="mailto:info@bekeltetesveszprem.hu">info@bekeltetesveszprem.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetesveszprem.hu">bekeltetesveszprem.hu</a>
Csongrád Megyei Békéltető Testület Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: +36-62-554-250, 118 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetes-csongrad.hu">bekeltetes-csongrad.hu</a>	Nógrád Megyei Békéltető Testület Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14. Telefonszám: +36-32-520-860 E-mail: <a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetes-nograd.hu">bekeltetes-nograd.hu</a>	Zalai Megyei Békéltető Testület Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: + 36-92-550-513 E-mail: <a href="mailto:zmbekelteto@zmkik.hu">zmbekelteto@zmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekelteteszala.hu/">bekelteteszala.hu/</a>
Fejér Megyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám: +36-22-510-310 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://bekeltetesfejer.hu">bekeltetesfejer.hu</a>	Pest Megyei Békéltető Testület Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: +36-1-792-7881 E-mail: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a> Honlap: <a href="http://pestmegyeibekelteto.hu">pestmegyeibekelteto.hu</a>	
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: +36-96-520-217 E-mail: <a href="mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu">bekeltetotestulet@gymkik.hu</a> Honlap: <a href="http://gymkik.hu/bekelteto">gymkik.hu/bekelteto</a>	Somogy Megyei Békéltető Testület Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. Telefonszám: +36-82-501-000, 026 E-mail: <a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a> Honlap: <a href="http://skik.hu">skik.hu</a>	