

1. Segédanyag – Szavatosság, jótállás



Talán veled is történt már, hogy végre sikerült megvásárolnod a régóta vágyott, új mobiltelefonodat, sajnos azonban utóbb kiderült, hogy nem működik megfelelően, azaz a termék hibás. Ilyen esetben sem szabad kétségbe esni, hiszen fogyasztóként többféle lehetőség is rendelkezésedre áll a helyzet orvoslására. Lássuk, milyen jogok illetnek meg téged ebben a helyzetben...

Fontos!

Ezek a jogok csak akkor illetnek meg téged, ha az általad vásárolt termék anyag- vagy gyártási hibás. (Ha például a telefonodat hibátlan állapotban kezdted el használni, és az csupán azért romlott el, mert elejtetted, nem reklamálhatsz eredményesen az eladónál.)

1. Szavatosság

A szavatossági jogok téged lényegében bármely hibás termék megvásárlása esetén megilletnek. Ez alapján a következő lehetőségek közül választhatsz:

1. Kérheted a termék kicserélését.
2. Kérheted a termék kijavítását.
3. Magad is elintézheted a termék kijavítását. Ilyenkor a kijavítás költségét nem neked, hanem az eladónak kell kifizetnie.
4. Kérhetsz árleszállítást.
5. A termék visszaadásával egyidejűleg kérheted a vételár visszafizetését.

Jó, ha tudod:

- A termék árának visszafizetésére csak meghatározott feltételek fennállása esetén vagy jogosult. Például a hibának jelentősnek kell lennie. Egy apró, alig észrevehető, színárnyalatnyi eltérés esetén nem köteles az eladó az árat visszafizetni. Ilyenkor csak a többi lehetőség közül választhatsz.
- Az eladó minden esetben azt az összeget kell, hogy visszafizesse neked, amit te fizettél a termékért. Ha a termék a vásárlásodat követően akciós lett, te akkor is az általad fizetett magasabb összeget kell, hogy visszakapd.
- Abban is megegyezhetsz az eladóval, hogy levásárolod a termék árát. Fontos, hogy erre az eladó soha nem kötelezhet téged. Ehhez mindenképpen hozzá kell járulnod.

- Ha akciós terméket vásárolsz, az eladó köteles téged tájékoztatni a termék azon hibájáról, amelyre tekintettel azt leértékelték. Az ilyen hiba miatt később nem élhetsz reklamációval, de más hiba miatt igen.

A bizonyítás

A bizonyítás célja, hogy megtudjuk, mi is történt valójában, hogyan és mikor romlott el az általunk megvásárolt termék. Ha ugyanis már akkor hibás volt az áru, amikor megvettük (gyártási hiba, anyaghiba), az eladó minden további nélkül köteles azt például kijavítani vagy kicserélni. Ha azonban bebizonyosodik, hogy nem vigyáztunk eléggé az új tévékre, számítógépünkre és az emiatt ment tönkre, nem élhetünk a fenti lehetőségekkel.

A bizonyítás jellemzően szakvélemény segítségével történik. Ilyenkor egy megfelelő ismeretekkel rendelkező személy vizsgálatokat végez és megállapítja, hogy hogyan romolhatott el az általad megvett termék. A szakértői véleményt annak kell beszereznie, akinek bizonyítania kell. Hogy ez te vagy-e, vagy az eladó, azt a törvény határozza meg. Mivel a szakvélemény beszerzése költséges és időráfordítást igényel, előnyösebb számodra, ha azt az eladónak kell elkészíttetnie. Természetesen, ha nem értesz egyet az eladó által beszerzett szakvéleménnyel, te magad is készíttethetsz egyet.

Ha a vásárlást követő hat hónapon belül kiderül számodra, hogy az általad megvett termék hibás, úgy az eladónak kell bizonyítania, hogy a termék a vásárlás időpontjában még hibátlan volt, azaz hogy gyártási vagy anyaghibáról van szó. Ha a hat hónap eltelt, már neked kell bizonyítanod, hogy a termék a vásárlás időpontjában már hibás volt. A bizonyítás kérdésének lényege tehát, hogy neked vagy az eladónak kell-e beszereznie szakértői véleményt. Ahogy említettük, előnyösebb számodra, ha az eladónak kell bizonyítani, mivel akkor neki kell megfizetni a szakvéleménnyel kapcsolatos költségeket.

Fontos!

- Amint felismerted a hibát, közöld azt az eladóval a lehető leghamarabb, de 2 hónapon belül mindenképpen. Ha késlekedsz és ebből további károd származik, azt az eladó nem köteles megtéríteni neked.
- Szavatossági igényeidet bírósági úton a vásárlástól számított két éven belül érvényesítheted. (2 év elteltével is fordulhatsz az eladóhoz, azonban ha nem teljesíti igényedet, nem valószínű, hogy egy bírósági eljárásban sikerrel jársz.)

2. Jótállás

Jótállás (hétköznapi nyelven garancia) alapján ugyanazon lehetőségek közül választhatsz hibás termék esetén, mint a szavatosságnál. Akkor mégis mi is a jótállás jelentősége? A jótállás egyfajta „fokozottabb felelősségvállalás” az eladó részéről, azaz kedvezőbb számodra a szavatosságnál. Mit jelent ez az előny pontosan? Azt jelenti, hogy ebben az esetben a jótállás időtartama alatt végig az eladónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett. Tehát az eladó garantálja, hogy a termék hibátlan és a jótállási időtartam alatt nem hibásodik meg. Ezért is nevezik a jótállást köznapi nevén garanciának.



Jó, ha tudod, hogy nem minden termékre jár kötelezően jótállás, ilyenek például a lábbelik, ruházati termékek.

Vannak viszont olyan áruk, jellemzően elektronikai és műszaki cikkek (például hűtőszekrény, mobiltelefon, számítógép stb.), bútorok, hangszerek, melyekre nézve a jogszabály kötelező jótállást ír elő. Fontos azonban, hogy ez a kötelező jótállás csak akkor jár, ha ezek a termékek új, tartós használatra szolgáló eszközök, és vételáruk meghaladja a 10.000 Ft-ot. Az ilyen termékek esetén a jótállási idő minimum 1 év.

Természetesen a fentiekén kívül az eladó maga is dönthet úgy, hogy jótállást vállal az általa eladott termékért, illetve a kötelező 1 év jótállásnál többet is vállalhat, akár 2, 5 vagy 10 évet is.

Összefoglalás

- Szavatosság és jótállás esetén ugyanazon lehetőségek közül választhatsz (javítás, csere...)
- Szavatosság lényegében minden esetben megillet téged, jótállás viszont csak akkor, ha olyan terméket vásárolsz, melyre jogszabály alapján jár, vagy azt az eladó vállalta.
- Jótállás esetén (minimum 1 év) a jótállás teljes időtartama alatt az eladónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett. A szavatoságnál viszont az eladó erre csak 6 hónapig köteles. Ezt követően már neked kell bizonyítanod, hogy a termék már a vásárláskor is hibás volt.

A bizonyítás kérdése nagyon fontos, ezért az alábbi ábra segítségedre lehet ennek áttekintésében, megértésében:

