

3. modul

Fogyasztók jogai és íótállások

Tartalomjegyzék

Bevezetés	5
.....	7
A fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok eltérnek az EUtagállamokban?	8
Kizárhatom-e a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok alkalmazását?	8
Mi tartozik a jótállásokról szóló szabályok hatálya alá?	8
Afogyasztói szolgáltatásokra is kiterjed a hatály?	9
Melyek a kellékszavatosság lényeges tulajdonságai?	9
Mikor nem minősül egy fogyasztási cikk szerződészerűnek?	9
Melyek a kereskedelmi jótállás lényeges tulajdonságai?	10
Lehet-e a kellékszavatosságot kereskedelmi jótállásként feltüntetni?	12
Van-e kellékszavatossága használt árukra is?	12
Afogyasztónak milyen jogai vannak a szerződésnek való megfelelés hibája esetén?	12
Van-e korlátja a fogyasztójogorvoslatra vonatkozó szabad választásának a hierarchián belül?	13
Lehet-e kompenzációt kérni a fogyasztótól?	14
Hogyan történik akijavítás vagy akicserélés?	14
A szerződés megszűnését követően az eladó követelheti-e kompenzációt az áruk használatáért?	14
Mely esetben nem felel az eladó a szerződésnek való megfelelés hibájáért?	15
Kinek kell bizonyítania a szerződésnek való megfelelés hibáját?	15
Át lehet-e irányítani a fogyasztó panaszát az importőrhez, a forgalmazóhoz vagy a gyártóhoz?	16
Kaphatok-e kárpótlást az ellátási láncban szereplő olyan másik személytől, aki a szerződésnek való megfelelés hibájáért felelős?	17
Mi történik abban az esetben, ha a termék nem csak, hogy nem felel meg, de még veszélyes is?	18
Melyek a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok megszegésének jogkövetkezményei nem megfelelő termékek esetén?	18
Mi történik a határon átnyúló értékesítések esetén?	19

Kifejezetten külföldi fogyasztóknak történő értékesítések különleges kezelése	19
Mikor tekintik Önt olyan kereskedőnek, aki kifejezetten külföldi fogyasztókat céloz meg üzleti tevékenysége során? ...	20
Mit jelent az Ön számára ez a gyakorlatban?	20

„Legalább kétéves garancia a megvásárolt termékhez megnöveli a bizalmamat, hogy újakat vásároljak.”

Fogyasztó

„A cégek közötti verseny tisztességesebb, mivel mindannyiunknak minőségi terméket kell előállítanunk a kellékszavatosság miatt.”

Kereskedő

„Jótállást kínálok annak érdekében, hogy megnöveljem a fogyasztók bizalmát a termékeimben. Ők ennek örülnek, és gyakran előfordul, hogy emiatt választják az én termékeimet.”

Gyártó

Bevezetés

Kedves Vállalkozó!

A jelen kézikönyv a "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt részét képezi, amely kifejezetten olyan mikro-, kis- és középvállalkozások számára készült, akik a fogyasztókkal kapcsolatban állnak.

A "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű, az egész Európai Unióra kiterjedő projektet a BEUC (az Európai Fogyasztóvédelmi Hatóság) koordinálja az UEAPME (a KKV-k hangja Európában) és az Eurochambres (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) együttműködésével, és amelyet az Európai Unió hozott létre az Európai Parlament és az Európai Bizottság támogatásával.

A projekt célja, hogy elősegítse az EU fogyasztóvédelmi jog előírásainak betartását.

Az EU fogyasztóvédelmi jog az Európai Unió által az elmúlt 25 évben elfogadott és az EU tagállamok által saját nemzeti jogukba átültetett különböző jogszabályokból áll. 2017-ben az Európai Bizottság felmérést végzett annak megállapítására, hogy a szabályok megfelelnek-e még rendeltetésüknek. Az eredmény teljes mértékben pozitív lett¹. A legfontosabb megállapítás szerint a meglévő szabályokat a hatóságoknak hatékonyabban kellene érvényesíteniük, valamint azokat a cégeknek és a fogyasztóknak jobban kellene ismerniük. A Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt célja a kereskedők, így különösen a KKV-k tudásának növelése a fogyasztóvédelmi jogokat és a kapcsolódó jogi kötelezettségeket illetően.

A jelen kézikönyv öt modulból áll, amelynek mindegyike az EU fogyasztóvédelmi jog külön fejezetével foglalkozik:

- Az 1. modul a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekkel foglalkozik.
- A 2. modul a fogyasztók elállási jogát mutatja be a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén.
- A 3. modul azokra a jogorvoslati lehetőségekre összpontosít, amelyeket a kereskedők akkor kötelesek biztosítani, amikor az árucikk nem felel meg a szerződés rendelkezéseinek.
- A 4. modul a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat és a tisztességtelen szerződési feltételeket veszi górcső alá.
- Az 5. modul az alternatív vitarendezési módot és az online vitarendezési (ODR) platformot mutatja be, amely az Európai Bizottság kezelésében lévő hivatalos honlap, és amelynek célja a fogyasztók és a kereskedők számára segítséget nyújtani a jogvitáik bíróságon kívüli rendezése érdekében.

A jelen kézikönyv csak egy a „Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű projekt keretein belül létrehozott tananyagok közül. A fogyasztólawready.eu honlap más tanulási eszközökkel is szolgál, mint például videók, kvízek és

¹A felmérésről, annak megállapításairól és az azt követő intézkedésekről további információkat az Európai Bizottság honlapján lehet olvasni:
http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

„e-tesztek”, amelyek révén bizonyítványt lehet szerezni. Továbbá szakértőkkel és más KKV-kkal is fel lehet venni a kapcsolatot egy fórumon keresztül.

A kézikönyv 3. modulja a fogyasztók jogaival és a kapcsolódó jótállásokkal foglalkozik olyan esetben, amikor az áruk nem felelnek meg a szerződésben foglaltaknak. Leírja, hogy milyen információkat, hogyan és mikor kell adni, valamint ötletekkel szolgál arra nézve, hogy miként lehet a jogszabályokat könnyebben betartani.

A modul a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló, az uniós tagállamok nemzeti jogába átültetett uniós irányelv („EU Fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelv” - CSGD) rendelkezésein alapul. A fogyasztók jogairól szóló irányelv kellékszavatosságokkal kapcsolatos tájékoztatási követelményekre vonatkozó rendelkezéseiről részletesebb információkat az alábbi linken talál: [Európai Bizottság útmutatásait tartalmazó dokumentum²](#), amely az európai unió összes hivatalos nyelvén olvasható.

A horizontális követelményeken túlmenően egyéb – főként sektorspecifikus – tájékoztatási követelmények is létezhetnek a fogyasztók jogairól szóló irányelv tájékoztatási követelményeitől függetlenül vagy azzal együttesen alkalmazva, a szerződés típusától függően (pl., fogyasztói hitelmegállapodás, utazási csomagra vonatkozó szerződésstb.). A többi követelmény nem tartozik a jelen kézikönyv alkalmazási körébe, de javasoljuk, hogy ismerje meg azokat is az Ön konkrét üzleti területét illetően. A [fogyasztóvédelmi jogi adatbázis³](#) és az [Európa Önökért vállalkozási portál⁴](#) segítségül szolgálhat a megfelelő információk megszerzésében.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információk hasznosnak bizonyulnak.

²Lásd http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³Lásd az Európa Önökért vállalkozási portált: <http://europa.eu/youreurope/business>

⁴Lásd <http://europa.eu/youreurope/business/>

3. modul

A fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok eltérnek az EUtagállamokban?

A válasz erre a kérdésre az, hogy: Igen, eltérnek, legalábbis egy bizonyos mértékig. Az EU Fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelvnek célja az, hogy az Európai Unió egész területén létezzen egy minimális szintű közös fogyasztóvédelem, de lehetővé tenni az egyes uniós tagállamok számára azt is, hogy magasabb követelményeket támasszanak (úgynevezett „minimális szintű összehangolás”). Néhány tagállam azonban nem élt azzal a lehetőséggel, hogy túllépjen az EU Fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelvnek minimális követelményein⁵. Az 1. sz. MELLÉKLET áttekintést nyújt az egyes tagállamokban kialakult helyzetekről a kellékszavatossági időszakot, a bizonyítási teher megfordulását, a jogorvoslatok hierarchiáját, valamint a jelen modulban taglalt egyéb fogalmakat illetően.


Kizárhatom-e a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok alkalmazását?

Nem, a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok alkalmazását nem lehet kizárni.

A nem megfelelő termékek esetén a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok kötelező erővel bírnak, és alkalmazásukat a szerződő felek soha nem zárhatják ki. Ez különösen a kellékszavatosságra vonatkozik, amit soha nem lehet kizárni vagy korlátozni. Egyedül a használt cikkek esetében és kizárólag amennyiben azt az adott tagállam nemzeti jogszabályai megengedik (vagyis Ausztria, Belgium, a Ciprusi Köztársaság, a Cseh Köztársaság, Németország, Magyarország, Olaszország, Luxemburg, Lengyelország, Portugália, Szlovákia, Szlovénia és Spanyolország), az eladós a fogyasztóról hosszabb kellékszavatosságra

⁵http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶Nem szabad azonban azt sem elfelejteni, hogy az új európai szabályozás egyeztetése éppen folyamatban van: amennyiben az áruk távértékesítéséről szóló irányelvre vonatkozó javaslatot

időben állapodhatnak meg, ami viszont egy (1) évnél nem lehet rövidebb⁶. 

A Magyar Polgári Törvénykönyv 6:163.§ (2) bekezdése megengedi, hogy ha a fogyasztó használt dolgot vásárol a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak, de egy évnél rövidebb határidő ez esetben sem köthető ki.

Jogellenes olyan klauzulát kikötni a fogyasztói szerződésekben, amelynek célja a kellékszavatosság korlátozása vagy teljes kizárása. Amint tudomást szerez a szerződésnek való megfelelés hibájáról, az irányelvben foglaltaktól eltérő békés megoldást javasolhat a fogyasztónak. A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az ő belátására van bízva, miszerint elfogadja vagy elutasítja a szóban forgó megoldást, és a kellékszavatossággal él.


Mi tartozik a jótállásokról szóló szabályok hatálya alá?

A jótállásokról szóló szabályok hatálya a fogyasztónak értékesített minden ingó dologra (testi tárgyra) kiterjed az alábbiakat leszámítva:

- a végrehajtás vagy más bírósági intézkedés alapján értékesített áruk,
- a víz és gáz, feltéve, hogy nem korlátozott térfogatban vagy meghatározott mennyiségben ajánlják fel adásvételre,
- villamos energia.


Ezen kívül a tagállamok nemzeti joga is kizárhatja a jótállásokról szóló szabályok alkalmazását olyan nyilvános árverésen értékesített használt áruk esetében, amelyen a fogyasztó is részt vehet: Finnország, Franciaország, Németország, Magyarország és az Egyesült Királyság élt

ténylegesen elfogadják, akkor az új és a használt árukat egyenlő módon fogják kezelni.

ezzel a lehetőséggel. Spanyolország a kizárást kizárólag „közigazgatási árverésekre” korlátozta. Dánia, Olaszország és Svédország nem élt ezzel a lehetőséggel, ehelyett inkább az eladó felelősségét korlátozzák a nyilvános árveréseken értékesített áruk vonatkozásában. 

Afogyasztói szolgáltatásokra is kiterjed a hatály?

Nem, rájuk nem. Olyan fogyasztói szolgáltatások, mint például a vízszelvény vagy kertészeti szolgáltatások, nem tartoznak a jelen irányelv hatálya alá.

Megjegyezzük azonban, hogy a termék szakszerűtlen beüzemeléséből származó szerződésnek való megfelelés hibájaugyanúgy tekintendő, mint egy olyan áru esetében, amely nem felel meg a szerződésnek, amennyiben a beüzemelés az adásvételi szerződés részét képezi és a termék beüzemelését az eladó végezte, vagy az ő megbízásából végezték el. Ezt a szabályt kell alkalmazni akkor is, ha a fogyasztó által beüzemelni szándékozott terméket a fogyasztóüzemeli be, és a szakszerűtlen beüzemelés a szerelési útmutatóban tapasztalt hiányosságnak tudható be. Ezen kívül a tagállamok nemzeti jogszabályai még mindig szabályozzák a fogyasztói szolgáltatások területét, ezért amennyiben Ön szolgáltatást nyújt, akkor azt ajánljuk, hogy ismerje meg a vonatkozó nemzeti jogszabályokat. 

A magyar Polgári Törvénykönyv alapján nemcsak a dologszolgáltatások, de más szolgáltatások hibás teljesítése esetén is érvényesíthetők a kellékszavatossági jogok. A kellékszavatossági jogok igazodnak a szolgáltatás természetéhez, így pl. vállalkozási szerződés esetében kicserélésen a munkával előállítható eredmény részben vagy egészben való újbóli teljesítését kell érteni. A kijavítás és a szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése pedig az eredetileg vállalttól eltérő módon is történhet. A használatra és hasznosításra irányuló szerződéseknél is érvényesül a kellékszavatossági kötelezettség arra vonatkozóan, hogy a dolog vagy az általam tárgya a

szerződésszerű használatra, felhasználásra vagy hasznosításra alkalmas.

Ugyancsak kiterjed a kellékszavatossági kötelezettség az ingatlanokra (ház, lakás, földterület). Ez esetben a kellékszavatossági jogok érvényesítésére a teljesítés időpontjától számított 5 éves elévülési határidő áll a fogyasztók rendelkezésére.⁷

Melyek a kellékszavatosság lényeges tulajdonságai?

Akellékszavatossággal kötelezően előírt jótállás. Számos jogorvoslatot biztosít a fogyasztó számára két éven keresztül (illetve, az uniós tagállamtól függően tovább is, mint például az Egyesült Királyságban, Írországban, Finnországban, Hollandiában, Svédországban az 1. sz. Mellékletben leírtak szerint) arra az esetre, ha a termék nem felel meg az eladó által ígért minőségnek. Biztosítja, hogy a fogyasztónak elegendő jogorvoslat álljon a rendelkezésére a szerződésnek való megfelelés hibája esetén.

Akellékszavatosságnak köszönhetően, ha például a hajszárító már néhány hónap eltelte után nem működik és ez olyan problémának tudható be, amely szerint az nem felel meg a szerződésnek, és ez a probléma már az átadáskor is létezett, akkor az eladónak azt ki kell javítania, ki kell cserélnie vagy megfelelő árcsökkentést kell biztosítani a fogyasztó részére.

Mikor nem minősül egy fogyasztási cikk szerződésszerűnek?

A vonatkozó jogszabályokban foglalt szabályok leírják, hogy az áruk mikor minősülnek szerződésszerűnek a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló szerződés

⁷A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. 6:163. § (3) bekezdés

alapján. A jogszabály szerint a fogyasztási cikk szerződésszerűségét vélelmezni kell, ha az:

- megfelel az eladó által adott leírásnak, és rendelkezik az eladó által a fogyasztónak bemutatott próba vagy minta tulajdonságaival;
Példa: ha a fogyasztónak megmutatott cipőről azt mondják, hogy vízhatlan, akkor annak tényleg vízhatlannak kell lennie.



- Eladóként gondoskodnia kell arról, hogy az Ön által árusított áruk leírása mindig megfeleljen a valóságnak. Ha nem így történik, akkor a fogyasztó felelősnek tartja majd ezért.
- alkalmas a fogyasztó által meghatározott sajátos célra, amelyet a fogyasztó a szerződéskötéskor az eladó tudomására hozott, és az eladó elfogadott;
Példa: egy olyan kerékpárnak, amely állítólag alkalmas hegyi túrákra, az eladás pillanatában valóban alkalmasnak kell lennie erre a célra.



- alkalmas minden olyan célra, amelyre az azonos fajtájú árukat szokásosan használják;
Példa: egy olyan mobiltelefon, amelyet telefonhívásokra lehet használni.
- felmutatja az azonos fajtájú áruk tekintetében szokásos minőséget és teljesítményt, amelyet a fogyasztó észszerűen elvárhat, figyelembe véve a fogyasztási cikk természetét, és ha van ilyen, az eladó, a gyártó vagy annak képviselője által a fogyasztási cikk konkrét tulajdonságai tekintetében különösen a reklámozás során tett vagy a címként megjelenő nyilvános kijelentéseket.
Példa: a hűtőszekrény energiafogyasztási szintjét jelző címkének meg kell felelnie a hűtő valódi fogyasztási szintjének.



Melyek a kereskedelmi jótállás lényeges tulajdonságai?

Akereskedelmi jótállás az eladó vagy a gyártó által biztosított kötelezettség mellett létező kiegészítő jótállás (pl., hosszabb ideig érvényes, mint a kötelezettség: két év helyett három évig), amely minden olyan hibára kiterjed, amely nem az áru átadásának pillanatában létezett. Ingyenesen vagy díj ellenében is biztosítható.

A gyártók gyakran ingyeneskereskedelmi jótállást biztosítanak, amely lehetővé teszi a fogyasztószámára, hogy az árut számos engedélyezett szervizben kijavíttathatja az egész világon és nem csak az eladó üzletében. A hordozható számítógépek például kaphatnak ilyen jótállást; a fogyasztóingyenesen megjavíttathatja azt számos üzletben.

A kellékszavatosság és az önként vállalt kereskedelmi jótállás mellett a magyar jog szerint bizonyos esetekben jogszabályon alapuló jótállási kötelezettség is terheli a vállalkozást. Kötelező jótállást ír elő az egyes tartós fogyasztási cikkekről szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Kormányrendelet, valamint az egyes javító karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet. A jótállás kötelezettje a jótállás időtartama alatt helytállni köteles az áru vagy szolgáltatás hibájáért. A jótállás kötelezettjét terheli tehát annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre, valamint az egyes javító, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kormányrendelet hatálya csak a fogyasztó és a vállalkozások közötti szerződésekre terjed ki, míg a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállás hatálya a fogyasztói szerződések mellett más felek között kötött szerződésekre is kiterjed.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekről szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékekre (pl. a 10 ezer HUF felett műszaki cikkek, bútorok, gépjárművek, órák, ékszerek stb.) vonatkozóan 1 éves kötelező jótállás terheli a vállalkozást, a fogyasztóval kötött szerződések keretében eladott árukra. A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyik szolgáltatás nyújtására köteles. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembehelyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembehelyezés napjával kezdődik. Ha a gyártó a fogyasztásicikkekre a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és

vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Kormányrendelet jótállási kötelezettséget ír elő az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek a rendelet mellékletében meghatározott épületszerkezeteire, az újlakás- és épületberendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire, illetőleg az azok létrehozásánál felhasznált egyes termékeire és anyagraira is. A jótállási kötelezettség a kivitelezési szerződés alapján az építési, szerelési munka elvégzésére kötelezettséget vállaló személyt (vállalkozó) terheli. A jótállási jogok időtartama - a mellékletekben meghatározottak szerint - 3, 5 vagy 10 év. A határidőt a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontjától kell számítani és elmulasztásuk jogvesztéssel jár.

Az egyes javító karbantartó szolgáltatások kötelező jótállásáról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet alapján a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli a rendelet mellékleteiben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, ha a szolgáltatás díja a húszezer forintot meghaladja. A kötelező jótállás hat hónapos jogvesztő határidő alatt érvényesíthető. A kötelező jótállás az alábbi szolgáltatásokra terjed ki: lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások, háztartási gépek és készülékek javítása, barkács- és kertszerszámok javítása, személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása, udiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása, gyógyászati segédeszközök javítása, telefon- és telefax-berendezések javítása, hangszerek javítása, órák javítása.


Lehet-e a kellékszavatosságot kereskedelmi jótállásként feltüntetni?

Nem, nem lehet a kellékszavatosságot kereskedelmi jótállásként feltüntetni. Ha Ön kereskedelmi jótállást szeretne nyújtani, akkor alapvető fontosságú, hogy a jótállás többet kínáljon, mint amire a kellékszavatosság már kiterjed.

Még abban az esetben is, amikor kereskedelmi jótállást ajánl fel a fogyasztónak, nagy fontos, hogy tájékoztassa a fogyasztót a kellékszavatosság meglétéről. Nem szabad elfelejteni, hogy törvény írja elő a fogyasztótájékoztatását a kellékszavatosságmeglétéről.

Ha Ön a törvényben biztosított kellékszavatosságot úgy tünteti fel, mint egy adott ajánlat sajátos elemét, illetve, ha azt a fogyasztóval kifizetett, akkor valószínűleg felelősnek ítélik majd tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokért, és megbüntethetik.

Van-e kellékszavatossága használt árúkra is?

Igen, van. A kellékszavatosságra vonatkozó szabályok a használt áruk eladására is vonatkoznak. Az EU fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelve szerint azonban a tagállamok jogosultak kizárólag használt árukravonatkozó szabályokat elfogadni, amelyek lehetővé teszik, hogy az eladó és a fogyasztó két évnél rövidebb időtartamban állapodjon meg az eladó helyállási kötelezettségét illetően. Ez az időszak azonban nem lehet rövidebb egy évnél. Itt találjuk azoknak a tagállamoknak a listáját, akik éltek ezzel a lehetőséggel: Ausztria, Belgium, a Ciprusi Köztársaság, a Cseh Köztársaság, Németország, Magyarország, Olaszország, Luxemburg, Lengyelország, Portugália, Szlovákia, Szlovénia és Spanyolország. 

A magyar Polgári Törvénykönyv 6:163.§ (2) bekezdése értelmében, ha a fogyasztó használt dolgot vásárol a felek

rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak, de egy évnél rövidebb határidő ez esetben sem köthető ki.

Ez az egyetlen olyan eset, amikor – ha a nemzeti jog ezt megengedi – lehetőség van arra, hogy rövidebb időtartamú kellékszavatosságban állapodjanak meg.

Ez lenne a helyzet például egy használt kocsi esetében.

A fogyasztónak milyen jogai vannak a szerződésnek való megfelelés hibája esetén?

A szerződésnek való megfelelés hibája esetén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy kétféle jogorvoslat közül válasszon meghatározott sorrendben (jogorvoslatok hierarchiája). A jogorvoslatot illetően a választás a fogyasztó belátására van bízva:

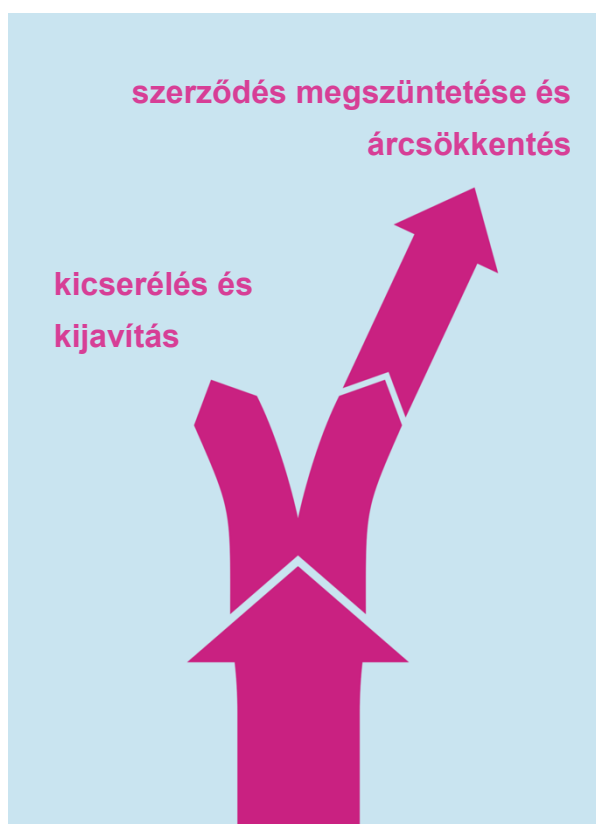
1. **kijavítás vagy kicserélés** – a fogyasztó dönti el, hogy az első két lehetőség közül melyiket választja
2. **szerződés megszüntetése (elállás) vagy árendedmény** – szintén a fogyasztó dönti el, hogy a második két lehetőség közül melyiket választja

A fogyasztónak elsőként joga van a nem megfelelő áruk kijavítását vagy kicserélését kérni, és e kettő közül választhat, kivéve, ha a kijavítás/kicserélés nem lehetséges vagy aránytalan a másik orvosláshoz képest. A fogyasztó kérheti például, hogy az elromlott autót javítsák meg vagy cseréljék ki egy olyan másik autóval, amelynek tulajdonságai megegyeznek a meghibásodott autóéval.

Másodsorban abban az esetben, ha:

- a kijavítás vagy a cseréje nem lehetséges vagy aránytalan a többi orvosláshoz képest vagy
- az eladó a hibát nem orvosolta észszerű időn belül, vagy

- az eladó orvosolta a hibát, de jelentős kényelmetlenséget okozott a fogyasztónak,
- a fogyasztó a szerződés megszüntetése vagy a megvásárolt áruért fizetett ár csökkentése mellett dönthet. 🚩



Ha az eladó például csak néhány hónapon belül tudja kijavítani az elromlott autót, akkor a fogyasztó dönthet úgy, hogy visszaadja az elromlott autót és visszakapja annak teljes árát. Illetve, ha az autó még használható, akkor választhatja azt, hogy árengedményként visszakap egy bizonyos összeget (az autó árának egy részét) és megtartja az autót.

Tisztában kell lenni azzal, hogy míg a tagállamok többsége ezt a jogorvoslati hierarchiát követi, bizonyos országokban, mint például Horvátországban, Görögországban, Litvániában, Portugáliában és Szlovéniában, a fogyasztók szabadon választhatják meg a jogorvoslatokat. Ennélfogva a fentiekben leírt hierarchia nem alkalmazandó (további információért lásd az I. sz. Mellékletet).

Az Egyesült Királyság és Írország rövid határidőn belül érvényesíthető jogosultságot biztosít az áruk visszautasítására (pl., az Egyesült Királyságban ez a fogyasztónak történő átadást vagy tulajdon-/birtokátruházást vagy az intézkedésről szóló értesítést követő 30 nap), és a szerződés megszűntnek minősül⁸.

Van-e korlátja a fogyasztójogorvoslatra vonatkozó szabad választásának a hierarchián belül?

A fogyasztónak korlátozott joga van választani az első szakaszban a kijavítás és a kicserélés között, a második szakaszban pedig a szerződés megszüntetése és az árengedmény között:

A fogyasztó díjmentesen választhat a kijavítás és a kicserélés között, kivéve, ha választása lehetetlen vagy más jogorvoslati lehetőséggel összehasonlítva aránytalan. Ilyen eset például, ha a fogyasztó választása az eladóra indokolatlanul magas költségeket róna figyelembe véve az alábbiakat:

⁸2015. évi fogyasztók jogairól szóló törvény, 20. paragrafusa a visszautasítás jogáról, lásd <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

- 1) a fogyasztási cikk értékét, ha az hibátlan állapotban lenne a szerződés szerint. Ha például az adott cikk értéke kisebb, mint a javítási költség;
- 2) a szerződésnek való megfelelés hibájának jelentőségét szóban forgó esetekben;
- 3) azt, hogy a szerződésnek való megfelelés hibáját orvosolni lehet-e másik jogorvoslati módszerrel a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül.

Ha például egy termék javításának az ára meghaladja a termék cseréjének az árát, akkor nem akijavítása helyes orvoslás. Az aránytalan teher meglétét azonban az eladónak mindig bizonyítania kell, ezért van szükség az eseti alapon történő értékelésre.

Továbbá a fogyasztónem választhat szabadon a szerződés megszüntetése és az árendedmény között: ahol a megvásárolt áru hibája kis mértékű (ún. jelentéktelen hiba), ott a fogyasztó csak árendedményt kérhet. Ahol a hiba nagy mértékűnek minősül, eseti alapon kell dönten, és nem lehet általánosítani.

Erre példa egy olyan autó, amelynek nem ég jól a lámpája. Ez a hiba csekély mértékűnek számít a teljes autó értékéhez képest. Ebben az esetben a szerződés megszüntetése nem megengedett a termék hibájának csekély mértéke miatt.

A fentiekben említettek szerint nem minden tagállam tartja be a jogorvoslati hierarchiát (lásd I. sz. Melléklet).

Lehet-e kompenzációt kérni a fogyasztótól?

Nem, nem lehet. Aszerződésnek való megfelelés hibája esetén a kijavítása cseremindig díjmentes a fogyasztó számára. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztótól nem lehet ellentételezést kérni az árukat illetően

aszerződésnek való megfelelés hibájának orvoslásáért. Azeladónem kérhet semmilyen összeget a kicserélésért vagy akijavításért, mint például:

- a visszáruzott áru postaköltségéért;
- munkadíjért;
- az áruk kijavításához felhasznált anyagok költségéért.

Hogyan történik akijavítás vagy akicserélés?


A szerződésnek nem megfelelő áruk kijavítását vagy kicserélését mindig észszerű határidőn belül kell elvégezni, díjmentesen és anélkül, hogy a fogyasztónak ezzel jelentős kényelmetlenséget okoznának.

A gyakorlatban megtörténhet, hogy akereskedőragaszkodik az áru kijavításához, mint az egyetlen rendelkezésre álló orvoslási lehetőséghez, és azt állítja, hogy azt nem lehet kicserélni, mert kifogy ebből a készletből vagy nem tud többet beszerezni. Ezekben az esetekben az eladónak kell bizonyítania, hogy nem lehet az árut kicserélni.

A szerződés megszűnését követően az eladó követelhet-e kompenzációt az áruk használatáért?

Az európai jog szerint az eladónem követelhet kompenzációt annak a hibás terméknek a használatáért, amelyet egy új termékkel cserélt ki (díjmentesen). A szerződéstől való elállás esetén a fogyasztónak fizetendő kártérítés csökkenthető a nemzeti szabályozásnak megfelelően. Az Európai Bizottság 2015-ben elfogadott, az áruk távértékesítésére vonatkozó javaslata új szabályokat javasolt a jogalap nélküli gazdagodást eredményező helyzetek elkerülése érdekében. A mérce a „rendeltetésszerű használat” kritériuma.

Nem szabad elfelejteni, hogy ha felelős a fogyasztó felé a szállítási láncban egy korábbi eladó vagy a gyártó cselekményéből vagy mulasztásából származó szerződésnek való megfelelés hibájamiatt, akkor jogosult jogorvoslattal élni a szerződéses láncolatban felelős személlyel/személyekkel szemben (jogorvoslathoz való jog).

Ennek konkrétumait a nemzeti jog szabályozza. 

Mely esetben nem felel az eladó szerződésnek való megfelelés hibájáért?

Bizonyos esetekben a fogyasztó követelése nem igazolható.

Először is, amikor a fogyasztótisztában volt azzal, illetve, ha nem lehetséges, hogy nem volt tisztában azzal, hogy a termék a szerződésnek való megfelelés hibájában szenved. Ha például az afogyasztó, aki tudja, hogy hibás pólót vásárol, mert például van egy kis lyuk a hátán, nem állíthatja később, hogy a termék hibás.

Ugyanígy, amikor a fogyasztókönyvet vásárol az üzletben egy olyan részlegben, ahol egyértelműen jelölték, hogy „sérült könyvek féláron”, akkor egyértelmű, hogy a könyv sérült lehet. Ha kiderül, hogy néhány lap hiányzik a könyvből, akkor az eladót nem lehet felelősnek tekinteni.

Az eladónem felelős olyan termékért sem, amely amiatt az anyag miatt vált nem megfelelővé, amit az eladó a fogyasztótól kapott. Ilyen eset például, ha egy szabó a fogyasztó által hozott anyagból varr egy öltönyt. Ha az öltöny néhány nap múlva csak az anyag rossz minősége miatt szakad el, akkor a szabót ezért nem lehet felelőssé tenni.

Ilyen esetekben a fogyasztónem hivatkozhat a nem megfelelő árukhoz kapcsolódó jogaira.

Ha azonban az eladó azt állítja, hogy a termékei megfelelőek, akkor felel a szerződésnek való megfelelés hibájáért függetlenül attól, hogy azt a fogyasztó könnyen észlelhette


volna. Például: a kereskedő olyan autót árul, amely nem jól működik, de azt állítja, hogy ez azért van, mert még senki nem ült a volán mögött. Ha azt követően, hogy a vevő egy ideig vezette az autót és azt látja, hogy az még mindig nem működik jól, akkor ez a kereskedő felelőssége.

Az eladó ugyanakkor nem felel a szerződésnek való megfelelés hibájáért más kereskedők által az áruk tulajdonságaival kapcsolatban tett nyilatkozatokhoz viszonyítva, ha nem tudott vagy nem tudhatott ezekről az ígéretekről. Ha például a fogyasztó belép egy üzletbe, ahol az eladó azt mondja neki, hogy egy bizonyos cipőfajta vízhatlan, majd pedig ugyanez a fogyasztó elmegy egy másik üzletbe és vásárol ugyanabból a cipőfajából, holott az adott üzletben dolgozó eladósoha nem állította azt, hogy az vízhatlan; akkor a fogyasztónem hivatkozhat arra, hogy az áru a szerződésnek való megfelelés hibájában szenved.

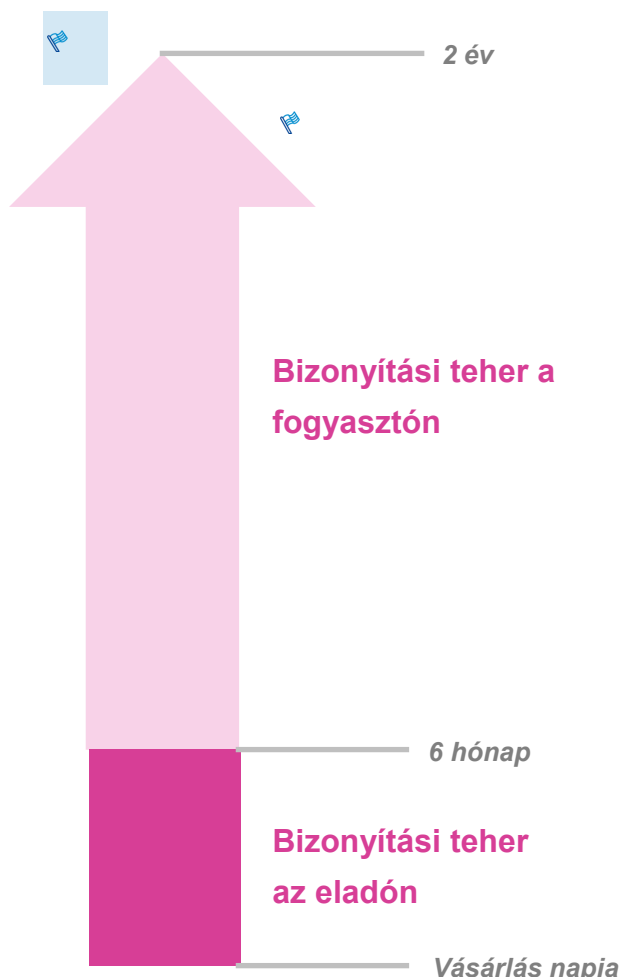
Ugyanez vonatkozik arra az esetre, amikor a kereskedő a szerződés megkötését megelőzően módosít a reklámokon azzal, hogy (ugyanezzel a példával élve), bár vízhatlanként reklámozták, ez a cipőfajta mégsem vízhatlan, gondoskodik arról, hogy a fogyasztóerről tudomást szerezzen. Az eladó ezután mentesül a felelősség alól, de azt is bizonyítania kell, hogy módosított a szöveget.

Kinek kell bizonyítania a szerződésnek való megfelelés hibáját?

Az eladónak az új termék szerződésnek való megfeleltetése biztosítására irányuló kötelezettsége legalább két évig él az árunak a fogyasztó részére történő átadásának pillanatától kezdődően. Az eladó kizárólag olyan hibákért felelős, amelyek már eredetileg is megvoltak, és ezért nagyon fontos a gyakorlatban, hogy a hiba mikor következett be. Az első hat hónap során azt vélelmezik, hogy a termék olyan ok miatt nem felel meg, amely már a termék átadásakor is megvolt. Ha például a fogyasztó otthonába történő szállítást követő

hat héttel a tűzhely elromlik, akkor az eladót tekintik felelősnek. 

Hat hónap leteltével azonban a bizonyítási teher átszáll, és a fogyasztónak kell bebizonyítania, hogy a megvásárolt termék hibája már az átadáskor megvolt⁹.



Ennek megfelelően az eladónak azt kell bizonyítania, hogy a szerződésnek való megfelelés hibájavagy annak oka még nem létezett az átadás pillanatában, hanem az később következett be. Az eladónak például bizonyítania kell, hogy ha a mobiltelefon nem működik, akkor annak az az oka, hogy beleesett a vízbe, nem pedig az, hogy azt eredetileg így gyártották.

Ilyen esetek kezeléséhez azt a tanácsot tudjuk adni, hogy mindig legyen stratégia és mechanizmus arra nézve, hogy igazolni lehessen a szerződésnek való megfelelés hibájáért ténylegesen felelős személyt. Ha például az Ön üzletében mobiltelefont árulnak, akkor az lenne a jó megoldást, ha jó együttműködést alakítanak ki a gyártóval, aki igazolni tudná, hogy a fogyasztó által visszahozott mobiltelefon miért nem működik, vagyis, hogy az valamiféle gyártási problémához kapcsolódik vagy ahhoz a tényhez, hogy a fogyasztó azt a földre vagy vízbe ejtette.

A reklamációk elkerülése érdekében gondoskodni kell arról, hogy amennyiben a fogyasztónak külön kérései vannak, akkor azt mindig foglalják írásba a szerződésbe azért, hogy egyértelmű legyen a fogyasztókívánsága.

Át lehet-e irányítani a fogyasztó panaszát az importőrhöz, a forgalmazóhoz vagy a gyártóhoz?

Nem, nem lehet. Ha olyan árut adott el a fogyasztónak, amelyről kiderült, hogy nem felel meg az adásvételi szerződésben foglaltaknak, akkor Önnek, mint eladónak kell foglalkoznia ezzel az üggyel a fogyasztási

⁹Az Európai Bizottság – az Európai Parlament és a Tanács, az áruk internetes és egyéb távértékesítésére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló irányelvére vonatkozó – 2015. évi javaslata alapján a bizonyítás terhe az eladóra hárul a két éves jótállási idő teljes időtartama alatt. A digitális tartalommal rendelkező termékeket illetően az Európai Bizottság digitális tartalom-szolgáltatásra irányuló szerződésekről szóló irányelvre vonatkozó

2015. évi javaslata szerint a szállítóra hárul annak bizonyításának a terhe, miszerint nincs szó szerződésnek való megfelelés hibájáról, kivéve, ha a fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalommal. Ez a feltevés időben nem korlátozott, mivel a digitális tartalom nincs kitéve kopásnak vagy elhasználódásnak.

cikkek adásvételéről szóló irányadó nemzeti jogszabályokkal összhangban.

Azeladófelel aszerződésnek való megfelelés hibájáért függetlenül attól, hogy az hibának vagy gondatlanságnak tudható be. Az eladó nem mentesülhet a nem megfelelő árukért való felelőssége alól olyan indokkal, hogy másvalakifelelős aszerződésnek való megfelelés hibájáért, mint például a gyártó vagy az importőr.

Kaphatok-e kárpótlást az ellátási láncban szereplő olyan másik személytől, aki aszerződésnek való megfelelés hibájáért felelős?

Igen, kaphat. Miután Ön, mint eladó orvosolta aszerződésnek való megfelelés hibáját, akkor jogosult kárpótlást kérni az ellátási láncban szereplő azon személytől, aki aszerződésnek való megfelelés hibájáért felelős. Az EU fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelve feljogosítja az eladót arra, hogy kárpótlást kérjen a gyártótól, a közvetítőtől vagy az előző eladótól.

Ha például Ön felelős a fogyasztófelé, mert az Ön boltjában árult futócipők a gyártó által használt rossz minőségű anyag miatt hibásak, akkor jogosult a gyártótól kárpótlást kérni.

Hasonlóképpen azok miatt az áruk miatt, amelyek a behozatal során váltak nem megfelelővé, az eladó kárpótlást kérhet az importőrtől.

Eladó ezen jogai érvényesítésének feltételeit és módját azonban a tagállamok nemzeti jogszabályai és a szállítóval kötött szerződések határozzák meg.

A magyar kötelmi jog szabályai szerint a fogyasztó az eladóval szemben érvényesítheti a hibásteljesítésből eredő kelleszavatossági igényét. A fogyasztóval szerződő eladó azonban megtérítési igényt

érvényesíthet a hibáért felelős szerződési láncban szereplő forgalmazóval vagy gyártóval szemben.

A Polgári Törvénykönyv azonban - szigorú feltételek mellett - lehetővé teszi, hogy a fogyasztó ún. termékszavatossági igényt térvényesítsen közvetlenül a gyártóval, illetőleg a forgalmazóval szemben, (Ptk. 6:168-169. §§)

A termékszavatosság a gyártónak a fogyasztóval szembeni közvetlen helytállási kötelezettsége a kereskedő (vállalkozás) által a fogyasztónak eladott termék nem megfelelő volta, kellékhibája miatt. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a gyártó általi forgalombahozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A termék gyártója a terméknek csak azokért a hibáiért tartozik termékszavatossági helytállással, amelyek a gyártó által történő forgalombahozatal időpontjában már fennálltak, tehát nem vonatkozik a termékszavatossági kötelezettség azokra a hibákra, amelyek az eladónál keletkeztek.

A gyártó csak a fogyasztóval szemben tartozik termékszavatossági kötelezettséggel és csak akkor, ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya ingó dolog. A gyártó termékszavatossági kötelezettsége alapján a fogyasztó a hibás áru kijavítását, vagy ha ez nem lehetséges kicserélését kérheti. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalombahozatalától számított két évig terheli. A kétéves határidő eltelte jogvesztéssel jár. (Ptk. 6:169. §) A gyártó mentesül a helytállási kötelezettség alól, ha a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta, ha a forgalombahozatal időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető vagy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Egyszerű megoldás – a tanácsunk

A biztonság kedvéért azt ajánljuk, hogy tisztázza saját szállítóival a nem megfelelő termékekkel kapcsolatos visszarúzási politikájukat, és a szállítóval kötendő szerződésben állapodjanak meg erről.

Mi történik abban az esetben, ha a termék nem csak, hogy nem felel meg, de még veszélyes is?

A jelen modul csak afogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályokkal foglalkozik olyan termékek esetén, amelyek nem felelnek meg, pl. olyan kabát esetében, amely a vásárlást követően alig néhány héttel már elkopik. Azonban arra is ügyelni kell, hogy léteznek olyan külön szabályok, amelyek olyan termékekkel foglalkoznak, amelyekről kiderül, hogy veszélyesek, mint például egy olyan vasaló, amely ingvasalás közben kigyullad.

Ilyenkor olyan kártérítések esetén, amelyek személyi sérülés vagy olyan árucikkben történt kár miatt merülnek fel, amelyek eltérnek a nem megfelelő terméktől, a termékfelelősséggel és termékbiztonsággal foglalkozó más szabályokat kell alkalmazni. Európai szinten a legfontosabb szabályokat a hibás termékekért való felelősségről szóló 85/374/EGK irányelv, valamint a termékbiztonságra vonatkozó általános és szektorspecifikus szabályok tartalmazzák.

Bizonyos esetekben néhány uniós tagállam nemzeti jogszabályai alapján még az eladó is felelőssé tehető a gyártóval vagy az importőrrel közösen a veszélyes termékek miatt, ezért kérjük, hogy figyeljen oda ezekre a szabályokra.



A magyar Ptk. termékfelelősségről szóló szabályai értelmében, ha a termék gyártója nem állapítható meg, a termék minden forgalmazóját gyártónak kell tekinteni mindaddig, amíg a forgalmazó a gyártót vagy azt a forgalmazót, akitől a terméket beszerezte, a károsultnak meg nem nevezi. Ezt a szabályt importtermék esetén akkor is megfelelően alkalmazni kell, ha a termékgyártója feltüntetésre került, de az importálója nem állapítható meg.¹⁰

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény értelmében a forgalmazó a terméket addig nem forgalmazhatja, amíg meg nem győződött arról, hogy a termék megfelel az általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusoknak, e törvény előírásainak és más jogszabályoknak. Ezen kötelezettségének megsértéséért felelősséggel (pl. bírság) tartozik. A forgalmazó köteles továbbá együttműködni a piacfelügyeleti hatósággal a termék által jelentett veszély elhárítása érdekében tett azonnali intézkedések végrehajtásában.

Melyek afogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok megszegésének jogkövetkezményei nem megfelelő termékek esetén?

Amikor az eladónem tesz eleget afogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályoknak nem megfelelő termékek esetén, akkor az eladókülönböző szankciókkal szembesülhet.

Elegendő, ha a kereskedő mulasztja tájékoztatni a fogyasztót a törvényben előírt kötelezettségeiről miközben saját kereskedelmi jótállását kínálja ahhoz, hogy megszegje a fogyasztóvédelmi jogszabály ezen rendelkezéseit. Úgyisint a kereskedő ezen felelőssége attól függetlenül létezik, hogy szándékosan vagy gondatlanságból mulasztotta el helyesen feltüntetni a kötelezettség meglétét a

¹⁰Ptk. 6:553.§ (3) bekezdés

fogyasztó előtt, valamint, hogy nem magyarázta el a kettő közötti különbséget.

Ezen kívül, ha a fogyasztó úgy dönt, hogy a szerződésnek való megfelelés hibája miatt jogorvoslatot vesz igénybe, akkor az eladónak teljes mértékben követnie kell a fogyasztó által választott orvoslást, és segítséget kell nyújtania a szerződésnek való megfelelés hibájának orvoslásában. Az eladónak támaszthat olyan akadályt, amely a szükségesnél jobban megnehezítené a fogyasztó jogának érvényesítését az áruk kijavítását vagy kicserélését illetően.

Az eladónak kérheti például arra a fogyasztót, hogy jöjjön vissza egy héttel később az üzletbe a laptop kicserélése végett, mert azon a napon nem hajlandó a panasszal foglalkozni.

Mi történik a határon átnyúló értékesítések esetén?


Mivel a fogyasztóvédelemszintje a tagállamok között eltérhet, külön uniós szabályokat fogadtak el, amelyek eldöntik a határon átnyúló értékesítés esetén irányadó jogot. A lenti bekezdésekben részletesen taglaljuk ezeket.

A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy mindig meg kell vizsgálni a vonatkozó országban kialakult jogi helyzetet egy másik országban élő fogyasztók részére történő értékesítés esetén.

Az a garanciális időszak például, amely alatt az eladófelelős az eladott új áruk hibáiért, hosszabb lehet a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló uniós irányelvben rögzített két évnél. Míg a legtöbb uniós tagállam úgy döntött, hogy megtartják a kétéves időszakot, néhányan közülük (Egyesült Királyság, Írország, Finnország, Hollandia és Svédország az 1. sz. Mellékletben leírtak szerint) hosszabb időtartam mellett döntöttek. Hasonlóképpen a tagállamok fogyasztó számára rendelkezésre álló eltérő jogorvoslati rendet irányozhatnak elő. Néhány tagállam például úgy döntött, hogy a fogyasztó azonnal kérheti a szerződés megszüntetését, ha a termék nem megfelelő, mindezt anélkül, hogy előtte kérnie

kellene a kicseréléstéskijavítást, és csak utána a szerződés megszüntetését.

2015 decemberében az Európai Bizottság két jogalkotási javaslatot fogadott el, amelyek célja a szabályok teljeskörű összehangolása ezen a területen, az egyik javaslat a digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerződési szabályokról, a másik pedig az áruk távértékesítésére vonatkozó szerződési szabályokról szolt. A teljeskörű összehangolás alapján a javaslatok ugyanazokat a szabályokat biztosítják az összes tagállamban.

A Bizottság digitális tartalom szolgáltatásra vonatkozó szerződésekről szóló irányelvre irányuló javaslata azzal a problémával foglalkozik, miszerint nincsenek uniós szinten elfogadott szabályok a hibás digitális tartalmat illetően. Ha törvényi szinten fogadnák el, akkor a szabályok megvédenék a fogyasztókat a digitális tartalommal rendelkező termékek vásárlása esetén, mint amilyenek például az e-könyvek, filmek és zene, illetve amikor digitális szolgáltatásokra fizetnek elő. Az áruk távértékesítéséről szóló javaslat akellékszavatossági szabályok tagállamok közötti egyenlőtlenségeivel foglalkozik, és célja egy valódi egységes digitális piac megvalósítása. 

Kifejezetten külföldi fogyasztóknak történő értékesítések különleges kezelése

Az uniós jog szerint¹¹, ha Ön üzleti tevékenységével más uniós tagállamban élő fogyasztókat céloz meg, akkor annak az országnak a joga az irányadó a külföldi fogyasztóval kötött szerződésre, amelyben a fogyasztó él. Ha mindkét fél más joghatóságot választott, ez a választás nem foszthatja meg a külföldi fogyasztót attól a védelemtől, amelyet a lakóhelye szerinti ország kötelező rendelkezései biztosítanak.

Ezért például, ha az Ön honlapja olyan tagállamban élő fogyasztókat céloz meg, ahol nyelvi követelményeket támasztottak a fogyasztók jogairól szóló irányelv 6. cikk (7)

¹¹Vagyis az úgynevezett „Róma I” 593/2008 irányelv.

bekezdése alapján, akkor az adott tagállamban előírt nyelven kell a fogyasztónak szerződéses információkat nyújtani.

Általánosabban véve, amikor Ön az áruít vagy szolgáltatásait más tagállamban reklámozza, akkor tiszteletben kell tartania a célba vett országok fogyasztóvédelmi normáit.

Mikor tekintik Önt olyan kereskedőnek, aki kifejezetten külföldi fogyasztókat céloz meg üzleti tevékenysége során?

Az Európai Bíróság számos nem kimerítő jellegű kritériumot fogalmazott meg annak megállapítására, hogy mikor "irányul" egy kereskedő marketing tevékenysége egy konkrét tagállamra. Ezen kritériumok közé tartozik például az Ön vállalatának letelepedés helye szerinti tagállamban általában használt nyelvtől vagy pénznemtől eltérő nyelv vagy pénznem használata, a telefonszámok előhívószáma nemzetközi ország-hívóköddel történő jelölése, olyan legfelső szintű domain-név használata, amely eltér attól, amelyet az Ön vállalatának letelepedés helye szerinti tagállamban használnak¹².

Ha azonban az Ön tevékenysége nem másik uniós országba irányul, és egy másik tagállamban élő fogyasztó saját kezdeményezéséből megkeresi Önt, akkor az Ön országának a joga az irányadó.

Mit jelent az Ön számára ez a gyakorlatban?

Milyen jog alkalmazandó a határokon átnyúló szerződésekre?

Első látásra bonyolultnak tűnhet egy kiskereskedő számára egy másik joghatóságból származó, más országban élő ügyfelekre irányadó jogszabályok betartása. Ez hátráltathat néhány kereskedőt abban, hogy áruít vagy szolgáltatásait a

határokon túl is kínálja. A gyakorlatban azonban:

1. Az uniós szabályozás a „fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű modulokban leírtak szerint jelentős számban tartalmaz harmonizált fogyasztóvédelmi rendelkezéseket. Ezek a szabályok az EU egész területén alkalmazandók.
2. Bár néhány alapfogalmat illetően még maradtak eltérések a tagállamok között, ez még sem jelenti azt, hogy a szerződést nem lehet a fogyasztóval megkötni saját jogának alkalmazásával: a fentiekben leírtak szerint meg lehet állapodni a fogyasztóval abban, hogy más jogot alkalmazzanak, mely esetben Önnek kizárólag annak az államnak a fogyasztóvédelmi rendelkezéseit kell betartania, ahol a fogyasztó él.
3. A gyakorlatban kizárólag a másik államban kötelező fogyasztóvédelmi szabályok az alkalmazandók, ha azok rendelkezései nagyobb védelmet nyújtanak, mint az Ön jogrendszere vagy az a jog, amelynek alkalmazásában a fogyasztóval megállapodtak. Ilyen eset lehet például, amikor a fogyasztó joghatóságában a kellékszavatossági időszak hosszabb, mint az Ön országának joga szerint.
4. A „fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű képzési moduloknak is köszönhetően előre lehet tudni, hogy milyen további követelmények alkalmazhatók olyan másik tagállamban, ahová tervei szerint üzleti tevékenysége irányul majd.
5. Az irányadó jog kérdése gyakran csak akkor merül fel, ha abban nincs egyetértés a fogyasztóval. Sok

¹²További információkat a C 585/08 és C 144/09 Peter Pammer és Hotel Alpenhof GesmbH egyesített esetről talál

félreértés oldható meg békés úton vagy a belső panasztételi szolgáltatás igénybevételével.

Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén melyik bíróság az illetékes?

Ha termékeit vagy szolgáltatásait más uniós országokban élő fogyasztóknak kínálja, és jogvita alakul ki egy másik EU országban élő fogyasztóval, akkor figyelni kell arra, hogy az ilyen jogvita eldöntésére illetékes bíróság az uniós jog szerint mindig annak az országnak a bírósága, ahol a fogyasztó él. Nem perelheti be a fogyasztót egy másik ország bírósága előtt, és ha Ön ilyen opciót köt ki a szerződési feltételek között, akkor komoly büntetésre számíthat. A fogyasztónak ezzel szemben megvan a lehetősége arra, hogy Önt a saját országának a bírósága előtt is beperelje. A határokon átnyúló ügyekben a jogviták könnyebb rendezése érdekében az EU egy online vitarendezési (ODR) platformot hozott létre, amely lehetővé teszi a különböző tagállamok alternatív vitarendezési rendszerei közötti kapcsolattartást¹³.

Ha Ön egy Lille-i székhelyű francia kereskedő és termékeit belga fogyasztóknak értékesíti, akkor nem kötheti ki a feltételei között azt, hogy jogvita esetén csak a Lille-i bíróságok lehetnek illetékesek a vita rendezésére.

¹³Lásd jelen kézikönyv 5. modulja

Példa:

Mellékletek

1. sz. MELLÉKLET: A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelv átültetése a nemzeti jogba

A zölddel satírozott részek azokat a tagállamokat jelölik, akik túlléptek az 199/44/EK irányelvben foglalt minimum követelményeken

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv legfontosabb rendelkezései				
Tagállam	Kellékszavatosság időtartama (év)	Fogyasztó tájékoztatási kötelezettség	Bizonyítási teher megfordulására vonatkozó határidő	Jogorvoslatok hierarchiája
Ausztria	2	Nem	6 hónap	Igen
Belgium	2	Igen ¹⁷	6 hónap	Igen
Bulgária	2	Igen ¹⁸	6 hónap	Igen
Horvátország	2	Igen	6 hónap	Szabad választás
Ciprus	2	Igen	6 hónap	Igen
Cseh Köztársaság	2	Igen ¹⁹	6 hónap	Igen

¹⁶ Az egyszerűség kedvéért a tájékoztatási kötelezettség hiányát is ebbe a kategóriába soroljuk, bár szigorúan véve az irányelv nem tartalmaz tájékoztatási kötelezettséget, hanem inkább a tagállamokra bízta a tájékoztatási kötelezettség előírását.

¹⁷ A kereskedő és a fogyasztó megállapodhatnak abban, hogy az szerződésnek való megfelelés hibájáról a fogyasztónak értesítést kell küldenie a tudomásszerzéstől számított két hónapon belül. Wet betreffende de bescherming van de consumentenbijkverkoop van consumptiegoederen/Loirelative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), lásd:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Lásd a fogyasztóvédelmi törvény 126. cikkét. Az adott szabály létezéséről azonban hivatalosan nem tájékoztatták az Európai Bizottságot.

¹⁹ A cseh jog úgy rendelkezik, hogy „a fogyasztónak a hiba észrevételét követően késedelem nélkül fel kell vennie a kapcsolatot a kereskedővel”. 89/2012 sz. törvény, az új polgári törvénykönyv („Nový občanský zákoník”, and NCC).

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv legfontosabb rendelkezései				
Tagállam	Kellékszavatosság időtartama (év)	Fogyasztó tájékoztatási kötelezettség	Bizonyítási teher megfordulására vonatkozó határidő	Jogorvoslatok hierarchiája
Dánia	2	Igen	6 hónap	Igen ²⁰
Észtország	2	Igen	6 hónap	Igen ²¹
Franciaország	2	Nem	2 év	Igen
Németország	2	Nem	6 hónap	Igen
Görögország	2	Nem	6 hónap	Szabad választás
Magyarország	2	Igen	6 hónap	Igen
Írország	6*	Nem	6 hónap	Igen + rövid ideig nyitva álló elutasítási jog ²²
Olaszország	2	Igen	6 hónap	Igen
Lettország	2	Igen	6 hónap	Igen ²³
Litvánia	2	Igen ²⁴	6 hónap	Szabad választás
Luxemburg	2	Igen ²⁵	6 hónap	Igen ²⁶
Málta	2	Igen	6 hónap	Igen
Lengyelország	2	Nem	1 év	Igen ²⁷
Portugália	2	Igen	2 év	Szabad választás
Románia	2	Igen	6 hónap	Igen
Szlovákia	2	Igen	6 hónap	Igen
Szlovénia	2	Igen	6 hónap	Szabad választás
Spanyolország	2	Igen	6 hónap	Igen
Svédország	3	Igen	6 hónap	Igen

Dániában afogyasztóvisszatérítést követelhet, ha a hiba jelentős, de nem követelheti akkor, ha az eladófelajánlja, hogy a terméket kijavítja vagy kicseréli. Lásd a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló törvény 78. cikkét (Købelov)

¹⁶ Az észt szabályok a jogorvoslat szabad megválasztásának az elvén alapulnak, lehetőséget adnak azonban az eladórészére arra, hogy a hibát kijavítás vagy kicserélés útján orvosolja.

¹⁷ S.I. No. 11/2003 – Európai Közösségek (a fogyasztási cikkek adásvétele és a kapcsolódó jótállás bizonyos szempontjairól szóló) rendelete 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ A 2015-ben történt jogszabályváltozás óta.

¹⁹ A fogyasztónak ésszerű határidőn belül tájékoztatást kell adnia a 2000. július 18-án kelt VIII-1864. sz. törvény a polgári törvénykönyvről 6.327 cikke szerint

²⁰ A fogyasztónak „ésszerű határidőn belül” tájékoztatnia kell az eladót, ha a termék nem felel meg a szerződésnek, de mivel ezt az időtartamot nem határozták meg, az ténylegesen az átadást követő két évet jelenti. Az L. 212-6. cikk (2) albekezdése alapján egy másik kétéves határidő áll nyitva a jótállás érvényesítése érdekében történő eljárás indítására; ez az időtartam akkor kezdődik, amikor a fogyasztóbejelentette a kereskedőnek, hogy az áru nem megfelelő.

²¹ A hibát az eladónak egy hónapon belül kell orvosolnia. Ha ez nem így történik, akkor a fogyasztócsere vagy a termék árának teljes visszatérítését kérheti, illetve megtarthatja a terméket és a kifizetett vételárnak csak egy részét kéri vissza. Afogyasztóazonban kártérítésként további árengedményt kaphat, ha afogyasztóbizonyítani tudja, hogy a hibás termék nem megfelelő volta miatt további költségek merültek fel, illetve az veszélyes az egészségre.

²⁷ A 2014. december óta alkalmazandó lengyel szabályok a jogorvoslatok szabad megválasztásának az elvén alapulnak, lehetőséget adnak azonban az eladó részére, hogy a hibát kijavítás vagy kicserélés útján orvosolja.

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv legfontosabb rendelkezései				
Tagállam	Kellékszavatosság időtartama (év)	Fogyasztó tájékoztatási kötelezettség	Bizonyítási teher megfordulására vonatkozó határidő	Jogorvoslatok hierarchiája
Hollandia	Nincs rögzített időkorlát	Igen	6 hónap	Igen
Egyesült Királyság	6 (Skóciában 5)*	Nem	6 hónap	Igen+rövid ideig nyitva álló elutasítási jog

*Az eladó felelőssége ezekben a tagállamokban csak az előfizetési időszakra korlátozódik.

2. sz. MELLÉKLET–A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló 1999/44/EK irányelvben foglaltakat meghaladó nemzeti szabályozás elemei (lásd megint a zöld satírozást).

Tagállam	Jótállás típusa és a kellékszavatosság időtartama (év)	Kellékszavatosság felfüggesztése a kijavítás/kicserélés alatt	Pontos határidő az áruk kijavítására vagy cseréjére	Pótalkatrészek - pótalkatrészek tartására vonatkozó kötelezettség	Pótalkatrészek - fogyasztók tájékoztatására vonatkozó kötelezettség
Ausztria	Egységes (2 év)	Új időtartam	Ésszerű határidő	Nem	Nem (fordított) ¹⁸
Belgium	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Bulgária	Egységes (2 év)	Igen	Egy hónapon belül	Nem	Nem
Horvátország	Egységes (2 év)	Új időtartam	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Ciprus	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Cseh Köztársaság	Egységes (2 év)	Nem	30 nap	Nem	Nem
Dánia	Egységes (2 év)	Új időtartam ¹⁹	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Észtország	Egységes (2 év)	Új időtartam	Ésszerű határidő ²⁰	Nem	Nem
Finnország	Eltérő	Nem	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Franciaország	Egységes (2 év)	Nem	1 hónap	Igen	Igen
Németország	Egységes (2 év)	Nem	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Görögország	Egységes (2 év)	Új időtartam	Ésszerű határidő	Igen	Nem
Magyarország	Egységes (2 év)	Új időtartam ²¹	15 nap	Nem	Nem
Írország	Elévülési határidő (6 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem

¹⁸ Ausztriában az eladó fontos esetben köteles a vevőt tájékoztatni arról, hogy pótalkatrész nem áll rendelkezésre (ilyenkor a fogyasztó ezen információ birtokában olyan terméket tud választani, amelynél rendelkezésre áll a pótalkatrész).

¹⁹ Két évcseré esetén, és három éva javításnál.

²⁰ Észtországban a fogyasztótól érkezett kérdésre vagy panaszra 15 napon belül kell válaszolni, de az orvoslásra már nincs határidő megadva.

²¹ A kellékszavatosság felfüggesztése kijavítás esetén, csere esetén pedig új időszak.

Tagállam	Jótállástípusa és a kellékszavatosság időtartama (év)	Kellékszavatosság felfüggesztése akijavítás/kicserélés alatt	Pontos határidő az áruk kijavítására vagy cseréjére	Pótalkatrészek - pótalkatrészek tartására vonatkozó kötelezettség	Pótalkatrészek - fogyasztók tájékoztatására vonatkozó kötelezettség
Olaszország	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Részben
Lettország	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő ²²	Nem	Nem
Litvánia	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Luxemburg	Egységes (2 év)	Igen	1 hónap	Nem	Nem
Málta	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Igen	Nem
Lengyelország	Egységes (2 év)	Új időtartam ²³	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Portugália	Egységes (2 év)	Új időtartam ²⁴	30 nap	Igen	Nem
Románia	Egységes (2 év)	Igen	15 nap	Igen (gyártók)	Nem
Szlovákia	Egységes (2 év)	Új időtartam ²⁵	30 nap	Nem	Nem
Szlovénia	Egységes (2 év)	Új időtartam ²⁶	8 nap	Igen	Igen
Spanyolország	Egységes (2 év)	Új időtartam ²⁷	Ésszerű határidő	Igen	Nem
Svédország	Egységes (3 év)	Nem	Ésszerű határidő	Igen (bizonyos esetekben) ²⁸	Nem
Hollandia	Eltérő	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem

²² Míg az ésszerű határidőnek általában 30 nap tekintendő, ezért nincs pontos törvényes határidő.

²³ Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

²⁴ Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

²⁵ Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

²⁶ Csak kicserélés vagy a termék fontosabb alkatrészei esetén.

²⁷ A kellékszavatosság felfüggesztése kijavítás esetén, csere esetén pedig új időszak.

²⁸ Ha a pótalkatrészek vagy a fogyasztási cikkek hiánya akadályozza az áruk használatát és a fogyasztó a vásárlás időpontjában jó okkal feltételezte, hogy a termék használható, akkor a termék hibásnak minősül a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló törvényben (1990:932) foglalt, az árukban ténylegesen észlelt hibákról szóló szabályok alapján.

Tagállam	Jótállás típusa és kellékszavatosság időtartama (év)	Kellékszavatosság felfüggesztése akijavítás/kicserélés alatt	Pontos határidő az áruk kijavítására vagy cseréjére	Pótalkatrészek - pótalkatrészek tartására vonatkozó kötelezettség	Pótalkatrészek - fogyasztók tájékoztatására vonatkozó kötelezettség
Egyesült Királyság	Elévülési határidő (6 év, Skóciában 5 év)	Nem	Ésszerű határidő	Nem	Nem

/VÉGE/

FELELŐSSÉGET KIZÁRÓ NYILATKOZAT:

A jelen dokumentum az Európai Bizottság számára készült, azonban kizárólag a szerzők véleményét tükrözi. Sem a Bizottság, sem pedig a szerzők nem vonhatók felelősségre a jelen dokumentumban foglalt információk felhasználásáért.

A jelen dokumentum jogilag senkit nem kötelez, és nem minősül az európai uniós vagy nemzeti jog hivatalos értelmezésének, illetve nem szolgál sem átfogó, sem pedig teljes körű jogi tanácsadásként. A jelen dokumentumnak nem célja, hogy konkrét kérdésekben jogi szaktanácsadást nyújtson. Az olvasóknak azt is szem előtt kell tartaniuk, hogy mind európai uniós, mind pedig nemzeti szinten jelenleg jogalkotási javaslatokról tárgyalnak, ezért a modulok papíralapú változatát össze kell vetni a www.fogyasztolawready.eu honlapon található, esetlegesen aktualizált változatokkal.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

