



Longáné Láng Katalin

A jótállással, szavatossággal
kapcsolatos fogyasztói reklamációk
intézése



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-011-30



A JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

1. Előfordult-e már Önnel vagy valamely családtagjával, ismerősével, hogy egy megvásárolt termék a vásárlás után rövid időn belül (néhány nap, hét vagy hónap múlva) meghibásodott? Írja le ezeket az eseteket!

2. Ismeretei szerint kihez/hová kell fordulnia egy fogyasztónak, ha az általa vásárolt és használt termék meghibásodik? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. Kapott-e már tájékoztatást egy tartósan használható termék vásárlásakor arról, hogy mennyi ideig vállalnak rá garanciát/jótállást/szavatosságot? Írjon rá példát! Eddigi információi szerint mit jelenthetnek ezek a fogalmak?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A fogyasztói alapjogok közé tartozik a jogorvoslathoz való jog, amely azt jelenti, hogy a hibás áru okozta kár a fogyasztó számára a lehető legolcsóbb, leggyorsabb és leghatékonyabb eljárással megtéríthető legyen.

Ezt a célt szolgálja a szavatosság és a jótállás.¹

A SZAVATOSSÁG ÉS A JÓTÁLLÁS

Amikor egy fogyasztó megvásárol egy terméket, kifizeti a vételárát, akkor közte és a kereskedő (forgalmazó) között jogi értelemben szerződés jön létre. A vételár megfizetése után a vevő nyugtát (blokkot) vagy számlát kap, amellyel a későbbiekben igazolni tudja a vásárlás tényét: helyét, időpontját, a megvásárolt termék árát.

A kereskedőnek kérés nélkül kell a bizonylatot kiállítania. A fogyasztóvédelmi hatóságok a próbavásárlás esetén ezt ellenőrzik.

Ha a kereskedő elmulasztja a nyugta vagy számla elkészítését, a vevőnek – saját érdekei védelmében – kérnie kell ezt, ugyanis a későbbi reklamáció meghiúsulhat a bizonylat hiányában.

A szavatossági és jótállási védelem csak azokra a vásárlókra vonatkozik, akik a terméket bejelentett, hivatalos engedéllyel rendelkező gazdálkodó szervezettől vagy személytől vásárolták.

Szavatosság:

A szavatossággal kapcsolatos szabályokkal akkor találkozunk leggyakrabban, ha valamely termék meghibásodik. A Polgári Törvénykönyv hibás teljesítésről beszél ebben az esetben.

A forgalmazó (kötelezett) a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik.

A Polgári Törvénykönyv szerint a forgalmazó hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog (áru) a teljesítés időpontjában (vásárláskor) nem felel meg a jogszabályban vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Hibás teljesítésnek számít az áru szakszerűtlen összeszerelése is, ha azt a forgalmazó végezte el, valamint ha a szerelést a vásárló végezte el, de hibás útmutatás alapján.

¹ A hatályos jogszabályok:

Jótállás: 151/2003.(IX. 22.) Kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.

Szavatosság: 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről A hibás teljesítés fejezet 305–311.§

49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet: a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről.

A szavatosság lényege – egyszerűbben megfogalmazva –, **hogy a kereskedő szavatolja, eladáskor hibátlan terméket adott el, azaz nincs olyan rejtett hibája, amely később meghibásodást okozna.**

Valamennyi termék esetén – értékhatártól függetlenül – érvényesíthető a szavatossági igény minőségi kifogás esetén.

Természetesen termékcsopontonként más és más a hibátlan teljesítés kritériuma.

A termékek összetétele, felhasználási célja olyan mértékben különbözhet, hogy a vállalt szavatosság idejében a törvény különbséget tesz.

Élelmiszerek esetén a minőség-megőrzési időt vagy fogyaszthatósági határidőt kell feltüntetni! A kereskedő ezen belül köteles szavatolni a termék hibátlan minőségét.

Vegyri áruk esetén a felhasználhatóság időpontját kell feltüntetni.

A többi termékre 2 év szavatosság van (2 éves elévülési idő), azzal a megjegyzéssel, hogy tartós termékek esetén a törvény 3 éves (ún. jogvesztő) határidőt is megjelöl, amely alatt akkor érvényesítheti a fogyasztó szavatossági igényét, ha a hiba – jellegénél fogva – 2 éven belül nem volt felismerhető. (Például egy bunda szőrméje két év után kezd el hullani gyártási hiba miatt, azaz a hiba oka már a vásárláskor is megvolt.)

Akciós vagy leértékelt áruk esetén is van szavatossági jog, kivéve, ha a leértékelés okát a vevővel közölték. Ismert hibára már nem jelenthet be a vásárló szavatossági igényt.

A fenti **határidőktől, szabályoktól a fogyasztók hátrányára nem lehet eltérni!** Nem lehet rövidebb szavatossági határidőkről tájékoztatni a fogyasztót, visszaélve esetleges jogi tájékozatlanságával.

A vásárlónak kötelezettsége, hogy rendeltetésének megfelelően használja a terméket. Ellenkező esetben elveszti szavatossági jogát.

Jótállás (garancia):

Tartós fogyasztási cikkek széles csoportjára kormányrendelet a szavatosságnál szigorúbb felelősségvállalást ír elő a gyártókra (és a kereskedőkre).


A rendelet mellékletében felsorolt termékekre (sok esetben 10 000 Ft-os alsó vásárlási értékhatár megjelölésével) a gyártóknak legalább **1 éves kötelező jótállást** kell vállalniuk. Ennél hosszabb időt vállalhatnak, kevesebbet nem. A vállalt idő egyben jogvesztő határidő is.

A kereskedő köteles a gyártó által vállalt garanciát továbbadni a vásárlónak.

A jótállás lényege, hogy a gyártó, illetve a forgalmazó garantálja, hogy az adott termék a jótállás ideje alatt működképes lesz.

A jótállási idő alatt meghibásodott termék díjmentes javítására jogosult a vásárló, feltéve, hogy a terméket rendeltetésszerűen használta.

A jótállásra kötelezett termékek:²

termékcsoport	alsó értékhatár	példa
1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény		
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép		
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja	10 000 Ft bruttó vételár telett	
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések	10 000 Ft bruttó vételár telett	
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítógépek;		
6. varrógép, kötőgép;		

1. ábra. Jótállásra kötelezett termékek csoportjai 1.

² Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

termékcsoport	alsó értékhatár	példa
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek;	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;		
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;		
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.)	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók	10 000 Ft bruttó vételár felett;	

2. ábra. Jótállásra kötelezett termékek csoportjai 2.

termékcsoport	alsó értékhatár	példa
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
22. írógépek és szövegszerkesztők	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
23. hangszerek	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
24. órák	10 000 Ft bruttó vételár felett;	
25. bútorok	10 000 Ft bruttó vételár felett;	

3. ábra. Jótállásra kötelezett termékek csoportjai 3.

A JÓTÁLLÁSI JEGY

A kormányrendelet kimondja, hogy **a forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt – külön kérés nélkül – jótállási jegyet adni.**

A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

1. a forgalmazó nevét és címét,
2. a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá – ahol alkalmazható – azonosításra alkalmas részeinek meghatározását,
3. a gyártó és – külföldről származó termék esetén – az importáló nevét, címét,
4. a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit,
5. a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontját.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.

A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

A kereskedő – különösen a tartós cikkek esetén – vásárláskor köteles a vásárlót a terméket érintő szavatossági és jótállási szabályokról tájékoztatni. Valótlan jótállási, szavatossági határidők közlése ma már nemcsak etikai vétség, hanem jogszabályba is ütközik. 2008 óta a tisztességtelen kereskedelmi magatartás tilalmáról szóló törvény szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényt olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti a fogyasztót – sok egyéb mellett – pl. az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálattal és panaszkezeléssel, a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértékével, a fogyasztó jogaival kapcsolatban.³

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a forgalmazó felel. Ilyen ügyben a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az áruk csoportosítása a jogorvoslat lehetséges módjai szerint:

1. Jótállásra kötelezett tartós fogyasztási cikkek. (Minimum 1 év jótállás, 2 év szavatosság a vásárlás/üzembe helyezés napjától.)
2. Jótállásra nem kötelezett tartós fogyasztási cikkek. (2 év szavatosság, amelyből az első 6 hónapra a jogszabály a jótálláshoz hasonló kötelezettségeket ír elő.)
3. Jótállásra nem kötelezett nem tartós fogyasztási cikkek. Legfontosabb két termékcsoporthoz az élelmiszerek és a vegyi áruk. (Szavatossági idejük az adott termék típusától függ!)

³ 2008. évi XLVII. Törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról 6.§. (1) f., h., i. pontok.

Az Európai Unió tagországaiban nem egységes a jótállás és szavatosság jogintézménye. Több országban már nem létezik külön jótállás (garancia), hanem minden termékre csak szavatosság van.

A FOGYASZTÓK JOGOSULTSÁGAI JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG ESETÉN

Jótállás:

A termék megvásárlásával vagy üzembe helyezésével kezdődik a jótállás.

Ha ettől az időponttól számítva **3 munkanapon belül** (3 olyan nap, amikor a kereskedelmi egység nyitva volt) hibásodik meg a termék, akkor a vásárló közvetlenül a kereskedelmi egységhez fordul.

A forgalmazó köteles a fogyasztási cikket **kicserélni**, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. (Jelentéktelen hiba miatt a fogyasztó nem kérheti a termék cseréjét.)

Ha **3 munkanap után** történik a meghibásodás, akkor a fogyasztó közvetlenül a kereskedőhöz vagy a garanciális javítószolgálathoz fordulhat. **A javítás a fogyasztó számára ingyenes.**

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a termelőt (importálót) terhelik, kivéve, ha a gyártó és a kereskedő egymással másképp állapodtak meg. A jótállásra kötelezett köteles megtéríteni a vásárló indokolt utazási és szállítási (visszaszállítási) költségeit is.

A javítás szabályai:

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre!

A jótállás keretébe tartozó javítás esetén a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:

- a) a javítási igény bejelentésének és a javításra történő átvétel időpontját (gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását),
- b) a hiba okát és a javítás módját,
- c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, (gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását),
- d) a jótállás – a kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határidejét.

Ez utóbbi a kereskedő számára nagyon fontos információ egy esetleges következő meghibásodás esetén! Például, ha a terméket 15 napig javították, akkor a 365 napos garancia 380 napra változik. Ha a termék pl. a 370. napon újra meghibásodik, akkor ismét jár az ingyenes javítás.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani!

Ha a termék nem javítható, akkor ki kell cserélni!

Ha a termék vagy a termékben jelentős alkatrész került cserére, akkor a termékre, illetve a cserélt főalkatrészre újra indul a jótállás.

Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazónak kell gondoskodni, illetve a költségeit fedezni!

Szavatosság esetén érvényesíthető fogyasztói igények:

Hibás teljesítés esetén a jogosult választása szerint **elsődlegesen a termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.**

Itt megkötelességet megjegyzendő, hogy nem kérheti a fogyasztó a cserét, ha a kereskedő vállalja a javítást, és értékcsökkenés nélkül, határidőre elvégezteti. Ennek oka, hogy a fogyasztó nem okozhat jelentős többletköltséget a kötelezettnek.

Ha a csere kedvezőbb a forgalmazónak, akkor nem követelheti a javítást a fogyasztó.

Ha a termék nem javítható és nincs mód azonos termékre történő cserére sem, akkor nagyon gyakori eljárás, hogy a termék árát levásároltatják a vevővel. Ilyen lehetőséget a törvény nem tartalmaz, ezért **a fogyasztót nem szabad levásárlásra kötelezni!**

Természetesen fel lehet ajánlani, de ha a vevő nem akar más terméket vásárolni, tilos ezt erőltetni!

Ha a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen (vagy ennek teljesítését a kereskedő nem vállalja, illetve megfelelő határidőn belül nem végzi el), akkor a **vásárló választhat árengedmény kérése vagy a vételár visszatérítése között.** Ez utóbbit elállásnak nevezik. Jelentéktelen hiba miatt nem választható az elállás.

A jogszabály kimondja, hogy **a szavatossági igények törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni!**

Ha vita merül fel abban a tekintetben, hogy a hiba oka már a vásárláskor is „benne volt-e a termékben” vagy a vásárlás után keletkezett (pl. rongálás miatt), akkor a jogszabály ad utasítást arra, hogy kinek kell bizonyítani álláspontja igazát, kinek van ún. bizonyítási terhe:

- a jótállás ideje alatt a kereskedőnek van bizonyítási kötelezettsége,
- szavatosság esetén a fogyasztónak van bizonyítási kötelezettsége, kivéve
- a jótállásra nem kötelezett tartós termékek esetén (pl. lábbelik) az első 6 hónapot, amikor szintén a kereskedőnek van bizonyítási kötelezettsége, mivel a jogszabály szerint vélelmezni kell, hogy a hiba oka már a vásárláskor is megvolt.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az alábbi feladatok hozzásegítik Önt, hogy az információtartalomban összefoglalt ismereteket konkrét helyzetben alkalmazni tudja. Egyúttal segíti Önt abban, hogy ellenőrizze, megértette-e a szavatosság és jótállás lényegét, gyakorlati szerepét.

1. Olvassa át még egyszer a jótállásra kötelezett termékek listáját! Írjon össze olyan árukat, amelyek a hétköznapi értelemben szintén tartós fogyasztási cikkeknek számítanak, és nem szerepelnek a listában!

2. Az alábbiakban középiskolás diákok által felelevenített eseteket olvashat. Írja le, hogy a kereskedő által adott tájékoztatások megfelelnek-e a jogszabályoknak?

a) Vettünk egy táskát 5000 Ft-ért. Azt mondták, hogy fél év garancia van rá. Elromlott a zára 4 hónap után, ezért visszavittük. Azt mondták, hogy csak 3 hónap szavatosság van rá, mivel az ára nem haladja meg az 5000 Ft-ot, ezért nem tudnak segíteni. Hosszú veszekedés után levásárolhattuk az árát.

b) Vettem a nyári vásárbán egy leértékelt márkás sportcipőt. A fizetéskor azt mondták, hogy a leértékelés miatt nincs rá semmilyen szavatosság, ezért ha valami hibája lesz, nekem kell megjavíttatni.

c. Vettem egy fülhallgatót 4800 Ft-ért. Kérdeztem, hogy hol van a jótállási jegy, mert hallottam, hogy a műszaki cikkekhez kell adni. Azt mondták, hogy mit akarok ennyi pénzért. Erre nincs jótállás. Elég megalázó volt.

d. Vettünk szüleimmel egy asztalt, amelynek az alsó lapja egy kicsit repedezett volt. Mivel ez úgy sem látszik, megvettük, mert így olcsóbb volt (50 000 Ft helyett 25 000 Ft). Mondták, hogy ezért nem reklamálhatunk később.

3. Jelölje x jellel, hogy igazak vagy hamisak a következő állítások?

Állítások	igaz	hamis
A jótállás másik elnevezése garancia.		
A jótállás esetén azt garantálják, hogy a termék egy meghatározott ideig nem fog meghibásodni.		
10 000 Ft vételár alatt nem lehet jótállást vállalni.		
10 000 Ft vételár felett minden tartós fogyasztási cikkre kötelező a gyártónak jótállást vállalni.		
Szavatosság minden termékre van.		
Vegyi árukra 6 hónap szavatosságot vállal a gyártó.		
A lábbelikre 6 hónap szavatosságot vállal a gyártó.		
A tartós cikkekre 2 év a szavatosság.		

4. Jelölje be a helyes választ!

- 1) Kihez fordulhat a fogyasztó, ha jótállásra nem kötelezett terméket vásárolt, és az 3 munkanapon belül meghibásodott?
 - a. a kereskedőhöz
 - b. javítószolgálathoz
 - c. a gyártóhoz
 - d. az előző három közül bármelyikhez
 - e. a kereskedőhöz vagy gyártóhoz

- f. a kereskedőhöz vagy garanciális javítószolgálathoz
g. a fogyasztóvédelmi hatósághoz
- 2) Kihez fordulhat a fogyasztó, ha 3 munkanap után hibásodik meg a jótállásra nem kötelezett termék?
- a. a kereskedőhöz
b. a javítószolgálathoz
c. a gyártóhoz
d. az előző három közül bármelyikhez
e. a kereskedőhöz vagy gyártóhoz
f. a kereskedőhöz vagy garanciális javítószolgálathoz
g. a fogyasztóvédelmi hatósághoz
- 3) Kihez fordulhat a fogyasztó, ha jótállásra kötelezett terméket vásárolt, és az 3 munkanapon belül meghibásodott?
- a. a kereskedőhöz
b. a javítószolgálathoz
c. a gyártóhoz
d. az előző három közül bármelyikhez
e. a kereskedőhöz vagy gyártóhoz
f. a kereskedőhöz vagy garanciális javítószolgálathoz
g. a fogyasztóvédelmi hatósághoz
- 4) Kihez fordulhat a fogyasztó, ha 3 munkanap után hibásodik meg a jótállásra kötelezett a termék?
- a. a kereskedőhöz
b. egy javítószolgálathoz
c. a gyártóhoz
d. az előző három közül bármelyikhez
e. a kereskedőhöz vagy gyártóhoz
f. a kereskedőhöz vagy garanciális javítószolgálathoz
g. a fogyasztóvédelmi hatósághoz

Megoldások

1. pl. ékszerek, játékok, tartós ruhadarabok, edényáruk stb.

2.

a. Ebben az esetben a kereskedő több téves információt adott a vásárlónak:

- A táska nem jótállásra kötelezett termék, ezért nincs rá garancia, csak szavatosság.
- A szavatosság esetén nincs értékhatár kikötés, azaz az ártól függetlenül ugyanazokat a szabályokat kell alkalmazni.

- A szavatosság 2 év. Ezen belül 6 hónapig a kereskedőnek úgy kell tekintenie, hogy a hiba oka már a vásárláskor is megvolt (kivéve, ha látszik a rongálás).

Ha ezt az esetet a fogyasztó a hatóságok tudomására hozta volna, akkor a kereskedőt megbírságolták volna.

b. A nyári vásárban vagy bármely akcióban leértékelt termékekre ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint a teljes áron forgalmazott termékekre. A kereskedő ebben az esetben is megtévesztette a fogyasztót. Ha a téves információ miatt a vevő nem él jogaival, és saját költségén javíttatja a terméket, akkor anyagilag is megkárosították.

c. 10 000 Ft-os vételár alatt valóban nem kötelező jótállást vállalni. Természetesen adható jótállás, hiszen a fogyasztóra nézve kedvezőbb szabályokat vállalhat egy gyártó. A kereskedőnek soha nem szabad megalázóan viselkednie a fogyasztóval, ha olcsóbb terméket vásárol.

d. Ebben az esetben helyesen tájékoztatták a fogyasztót. Fel kell hívni a vevő figyelmét, hogy más hiba fellépése esetén ugyanazok a jogai vannak, mint ha hibátlan terméket vásárolt volna. A jótállási jegyet is ki kell állítani hozzá.

3.

Állítások	igaz	hamis
A jótállás másik elnevezése garancia.	x	
A jótállás esetén azt garantálják, hogy a termék egy meghatározott ideig nem fog meghibásodni.		x*
10 000 Ft vételár alatt nem lehet jótállást vállalni.		x
10 000 Ft vételár felett minden tartós fogyasztási cikkre kötelező a gyártónak jótállást vállalni.		x
Szavatosság minden termékre van.	x	
Vegyri árukra 6 hónap szavatosságot vállal a gyártó.		x
A lábbelikre 6 hónap szavatosságot vállal a gyártó.		x
A tartós cikkekre 2 év a szavatosság.	x	

*Jótállásnál csak azt lehet garantálni, hogy a termék működni fog a jótállási idő alatt, azt nem, hogy nem hibásodik meg. Ha meghibásodik, akkor ingyenesen megjavítják. A javítási napokkal a jótállás ideje meghosszabbodik.

4.

1. „a”
2. „a”
3. „a”
4. „f”

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Hasonlítsa össze a jótállást és a szavatosságot! Válaszát írja le a kijelölt helyre!

Ismérvék	Jótállás	Szavatosság
Mennyi időre kell adni?		
Elsősorban milyen termékekre van?		
Van-e jogvesztő határidő?		
Van-e alsó értékhatára a terméknek?		
Kinek van bizonyítási kötelezettsége vitatható reklamáció esetén?		
Kit terhelnek a jogos reklamáció anyagi következményei?		

2. feladat

Jelölje X-szel, hogy a felsorolt termékek esetén van-e kötelező jótállás vagy nincs!

Termék neve	Van kötelező jótállás	Nincs kötelező jótállás
2000 Ft értékű kisszék		
LCD TV		
Zöldbab konzerv, amely 3 évig őrzi meg minőségét		
Bicikli		
Nappali krém, amely 2 évig felhasználható		
Használt antik bútor		
5000 Ft értékű fülhallgató		
20 000 Ft értékű mobiltelefon		
A mobiltelefonhoz vásárolt tok		
Szépséghiba miatt leértékelt hűtőszekrény		

25 000 Ft értékű csizma		
LEGO gyermekjáték		
Készlet kiárusításban 30%-kal leértékelt hálósobabútor		
Márkás farmernadrág		

3. feladat

Az alábbi termékekhez kell-e jótállási jegyet adni? Ha igen, akkor mi a tartalma a jótállási jegynek? Válaszát írja le a kijelölt helyre!



4. ábra. Korszerű hűtőszekrény

<hr/> <hr/> <hr/>



5. ábra. Ékszerek

<hr/> <hr/> <hr/>



6. ábra. Szőrmebunda

Three horizontal lines for text entry, enclosed in a yellow border.



7. ábra. Férfi karóra

Three horizontal lines for text entry, enclosed in a yellow border.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Ismérvek	Jótállás	Szavatosság
Mennyi időre kell adni?	Minimum 1 év; Több adható	2 év
Elsősorban milyen termékekre van?	Tartós fogyasztási cikkek	Minden termékre van
Van-e jogvesztő határidő?	1 év (illetve ahány évet adott a gyártó)	3 év (tartós cikkekénél)
Van-e alsó értékhatára a termékeknek?	Általában 10 000 Ft	Nincs
Kinek van bizonyítási kötelezettsége vitatható reklamáció esetén?	A kereskedőnek	6 hónapig a kereskedőnek, 6 hónap után a fogyasztónak
Kit terhelnek a jogos reklamáció anyagi következményei?	A gyártót	A gyártót

2. feladat

Termék neve	Van kötelező jótállás	Nincs kötelező jótállás
2000 Ft értékű kisszék		x
LCD TV	x	
Zöldbabkonzerv, amely 3 évig őrzi meg minőségét		x
Bicikli	x	
Nappali krém, amely 2 évig felhasználható		x
Használt antik bútor		x
5000 Ft értékű fülhallgató		x
20 000 Ft értékű mobiltelefon	x	
A mobiltelefonhoz vásárolt tok		x
Szépséghiba miatt leértékelt hűtőszekrény	x	
25 000 Ft értékű csizma		x
LEGO gyermekjáték		x
Készletkiárusításban 30%-kal leértékelt hálószebábútor	x	
Márkás farmernadrág		x

3. feladat

A hűtőszekrényhez és az órához kell jótállási jegyet adni. Tartalma a jogszabályban meghatározott: a forgalmazó neve és címe, a termék megnevezése, típusa, gyártási száma, a gyártó vagy az importáló neve, címe, a fogyasztó jogai, jótállás határideje, érvényesítésének helye, a vásárlás időpontja.

A bundára és az ékszerre szavatosság van.

A FOGYASZTÓI REKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE A KERESKEDELMI EGYSÉGBEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

1. Az alábbiakban ismét középiskolás diákok által felidézett eseteket olvashat.

Ön szerint helyesen vagy helytelenül kezelték-e a vásárlói kifogást az adott esetben? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

- a) A fantasztikus áruházban vásároltam egy fantasztikus sátrat. A sátorhoz adott alkatrészek nem egyeztek azzal a listával, amit mellékeltek hozzá. A sátrat ennek ellenére össze lehetett állítani, de nem volt stabil. Visszavitettem, és azzal érveltem a vevőszolgálaton, hogy nem azt a terméket kaptam, ami a leírásban szerepelt. Végül visszafizették a termék árát.

- b) Vásároltam egy MP3-lejátszót, amely 4 nap után elromlott. Visszavitettem az áruházba, ahol vettem, de ők elküldtek a szervizbe. Bevették javításra, de nem tudták megjavítani, ezért kicserélték 2 hét után egy újra, amely 3 éve kifogástalanul működik.

- c) Vettem egy laptopot, de nem lehetett rátelepíteni az operációs rendszert. Visszavittük a vásárlás utáni 3. napon, de nem akarták kicserélni. Hosszas vita alakult ki, és csak azután cserélték ki, miután a felettséssel akartunk beszélni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók nagyon utálatosak voltak, ezért apukám elkérte a vásárlók könyvét és beírta az esetet.

d) Vásároltam egy márkás cipőt, de egy hónap után a belseje elkezdett feselni. Visszavittem, de az eladó azt mondta, hogy szerinte nem olvastam el a használati útmutatót, biztosan nem kötöttem ki a fűzőt, mikor levettem vagy felhúztam a cipőt. Ez nem igaz, mert betartottam a szabályokat. Az eladó elküldte vizsgálatra a cipőt, ahol megállapították, hogy nekem van igazam. Az eladó közölte, hogy levásárolhatom a cipő árát, de nem találtam megfelelőt. A pénzt nem volt hajlandó visszaadni, ezért jóval az eset után tudtam csak választani egy másik cipőt, de az eladó még akkor is azt hajtogatta, hogy szerinte én vagyok a hibás. Nagyon fel vagyok háborodva, és soha többet nem fogok abban a boltban vásárolni.

e) Egy aranyüzletben vettünk fülbevalót. Otthon vettük észre, hogy a két fülbevaló nem egyforma. Visszavittük, de nem cserélték ki.

2. Tapasztalata szerint a kereskedelmi egységben a fogyasztónak milyen lehetősége van írásba foglalni észrevételeit, ha panasza van vagy nagyon elégedett a dolgozók panaszkezelésével kapcsolatban? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. Mit tehet egy vásárló, ha a kereskedelmi egységben nem hajlandóak a minőségi kifogásával foglalkozni? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

4. Gyakran előfordul, hogy a vásárló kifogása nem jogos, ezért kérését nem lehet teljesíteni. Ön szerint mely okok miatt lehet megtagadni a vásárló kártérítési igényét? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A vásárló a hibás termékkel kapcsolatos reklamációját – a legtöbb esetben – annál a kereskedőnél jelenti be, ahol a terméket vásárolta.

A bolti eladók gyakran tapasztalják, hogy a vásárló ahhoz az eladóhoz fordul panaszával, akinél vásárolt, mert feltételezi, hogy emlékszik rá, így segít a panasz elintézésben.

A reklamáció intézése nem minden esetben az eladó feladata.

1. Kis boltokban, ahol 1–2 eladó dolgozik, a reklamációt az eladónak el kell tudnia intézni. Ismernie kell a jogszabályokat, tudnia kell felvenni a jegyzőkönyveket.
2. Nagyobb kereskedelmi egységben, ahol több eladó dolgozik felettes (boltvezető) irányítása alatt, gyakori, hogy a reklamációkat a vezető intézi el. Belső szabályzat alapján az is lehetséges, hogy csak vitás esetben kéri az eladók a vezető segítségét.
3. Ügyfélszolgálattal rendelkező nagyáruházakban a vásárlói panaszokat csak az ügyfélszolgálat jól képzett munkatársai intézik.

Akármelyik dolgozó is intézi az esetet, a megfelelő hangnemű panaszkezelés, a gyakran ideges, feszült vevőkkel való szakszerű foglalkozás nagyon fontos.

Alapszabály, hogy a **kereskedő köteles foglalkozni a hozzá forduló vevő panaszával**. Semmilyen indokkal nem lehet érdemi vizsgálat nélkül elküldeni a panaszost, akkor sem, ha nem jogszerű a kérése. Ilyen magatartásért a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha a fogyasztó bejelenti. Ennél is nagyobb kár érheti azonban a kereskedőt azáltal, hogy az udvariatlan reklamációkezeléssel veszélyezteti az üzlet jó hírét, és vevőket veszíthet el.

A reklamáció (minőségi kifogás) intézésének lépései:

1. A vásárlás tényének megállapítása, a jogtalan reklamáció elutasítása.
2. Jegyzőkönyv felvétele a reklamációról.
3. Elismert, jogos kifogás rendezése: pl. javításra történő átvétel, csere, a vételár visszatérítése.
4. Vitatott reklamáció intézése: pl. termék beküldése fogyasztóvédelmi vizsgálatra.

1. A vásárlás tényének megállapítása, a jogtalan reklamáció elutasítása

A vásárlás tényét (a fogyasztói szerződés megkötésének tényét) bizonyítottnak kell tekinteni, ha a fogyasztó az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja.⁴

A termék megvásárlását igazoló nyugta (blokk) vagy számla ellenőrzése keretében a vásárlás helyét, időpontját kell megvizsgálni.

Ellenőrizni kell, hogy valóban a megvásárolt terméket hozta vissza a fogyasztó! Ehhez tartós fogyasztási cikkeknel szükséges a jótállási jegy ellenőrzése.

Ha a vásárlás időpontja miatt a vállalt jótállás vagy szavatosság határideje lejárt, akkor a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a kereskedő már nem vállal kötelezettséget a termékre, és csak a saját költségén tudja megjavítani a terméket.

Ha nem tudja a vásárló a blokkot vagy számlát bemutatni, akkor tájékoztatni kell, hogy a reklamációja nem jogszerű. (Természetesen, ha a kereskedő felismeri az általa árusított terméket, akkor – üzleti szempontokból – megteheti, hogy visszakeresi a nyugta vagy számla saját példányát, így az alapján megállapíthatja a vásárlás időpontját, és intézheti a reklamációt. Ilyen pozitív reklamációintézéssel a kereskedő nagyon kedvező képet alkot magáról a fogyasztó szemében.)

2. Jegyzőkönyv felvétele a vásárlói reklamációról

A jogszabály kimondja, hogy hibás teljesítés miatt (szavatossággal kapcsolatos reklamáció), vagy jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során a rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,

⁴ 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet: a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről.

- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni!

(Szavatossági igény rendezésekor előfordul, hogy a vevő cserét kér javítás helyett, vagy fordítva. Ilyen esetben csak egyetlen indoklás lehet szabályos a kereskedő részéről, ha az indokolatlan többletköltségre hivatkozik. Más okból nem lehet megtagadni a fogyasztó kérését. A kifogás rendezésénél a vételár levásároltatása – ahogy már említettük – nem jogszabályszerű.)

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni!

Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót!

A jegyzőkönyv formátumára nincs megkötés, csak a tartalmára.

Példa:

JEGYZŐKÖNYV	
a fogyasztói kifogásáról a 49/2003. GKM rendelet alapján	
Fogyasztó neve:	Fogyasztó címe:
A fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:	
A vásárlás időpontja:	
A hiba bejelentésének időpontja:	
A hiba leírása:	
A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:	
A kifogás rendezésének módja:	
Ha a kifogás rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoklása:	
Forgalmazó neve, címe, bélyegzője,	
Jegyzőkönyv aláírója	Fogyasztó aláírása ⁵

Ha a kereskedő nem vesz fel jegyzőkönyvet, vagy nem megfelelően tölti ki, akkor a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat a vevő. A vétkes forgalmazót megbírságozzák.

⁵ Az aláírásokat nem említi kötelezően feltüntetendő elemként a GKM rendelet, de ha vita miatt szakvélemény kérésére kerül sor, akkor a felek beazonosíthatósága miatt szükség van rájuk.

3. Elismert, jogos reklamáció rendezése

Ha a kereskedő a bizonylatok megvizsgálása és a termék szemrevételezése alapján jogosnak találja a reklamációt, akkor cserére vagy javításra történő átvételre kerül sor.

a. Csere

Cserére jótállás és szavatosság esetén is sor kerülhet.

Csere intézése jótállás esetén: Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. (Jelentéktelen hiba miatt nem kérhető a csere.)

Szintén cserére kerül sor, ha a jótállás tartama alatt a garanciális javítószolgálat a terméket javíthatatlannak nyilvánítja (alkatrészhiány, stb. miatt), vagy a termék a jótállás ideje alatt már többször került javításra, és a fogyasztónak ez már olyan jelentős érdeksérelmet okozott, amely miatt kéri a termék cseréjét. (Például egy orvos, akinek a mobiltelefon munkaeszköz, nem tudja többször egy-két hétre nélkülözni a telefonját.)

A cserét – a jogszabály szerint – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni! A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a **kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze!**

Csere szavatosság esetén: Akkor kerül sor a cserére, ha a javítást a kereskedő nem vállalja vagy azért, mert a hiba a termék értékcsökkenése nélkül nem javítható, vagy azért, mert indokolatlan többletköltséget jelentene számára a cserével összehasonlítva. A vevő nem kérheti a cserét, ha a termék javítható, és a kereskedő vállalja, hogy határidőre elvégzetteti.

A cseréről is jegyzőkönyvet vesznek fel a boltban.

A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a termék neve,
- típusa (gyártási száma),
- a vásárlás időpontja,
- a termék ára,
- a hiba bejelentésének időpontja,
- a hiba leírása,
- az új termék típusa, gyártási száma,
- a csere időpontja,
- a jótállás új ideje,
- dátum, aláírás, bolt pecsétje.

Az új termékre új jótállási jegyet kell kitölteni!

A cserénél még megjegyzendő, hogy anyagi hátrány nem érheti a fogyasztót, így ha a termék le- és felszerelése, szállítása miatt költségek merülnek fel, azt nem a fogyasztónak kell állnia. Cserénél nem lehet felszámítani, ha a termék a vásárlás óta drágább lett. Nem lehet amortizációt felszámítani, mert a cserélt termék már használt.

Hibátlan áru cseréjére vonatkozó szabályok

Rendszeresen előfordul, hogy a kereskedőhöz azzal fordul a vevő vagy egy megajándékozott, hogy cseréljen ki vagy „vegyen vissza” egy – még nem használt – terméket.

A kereskedő nem köteles a hibátlan áru cseréjére. Amennyiben az áru jellege és a bolt üzletpolitikája megengedi, a boltban vásárolt terméket meghatározott időtartamon belül kicserélheti másik termékre. Ez az eset nagyon gyakori az ajándékozással járó ünnepek után, amikor nem megfelelő méretű, színű, a műszaki cikkeknel nem kompatibilis (más meglévő termékhez nem illeszthető) a termék. Ilyenkor a termék árát le lehet vásárolni. A kereskedő megkövetelheti a bontatlan csomagolást, használatlan, tiszta állapotot, a hibátlan, működőképes állapotot és a nyugta vagy számla bemutatását akkor is, ha ajándékozással jutott a fogyasztó a termékhez. Egyes termékek – higiéniai okokból – nem cserélhetők. Az is előfordul, hogy a levásárlási lehetőséget nem 100%-os vételáron nyújtják.

Vételár visszatérítésre nincs mód.

b. Javításra történő átvétel, átvételi elismervényt kiállítása

Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni!

Az elismervényen fel kell tüntetni:

- a fogyasztó nevét és címét,
- az áru azonosításához szükséges adatokat,
- az áru átvételének idejét,
- az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze! (A „törekednie kell rá” kifejezés azt jelenti, hogy előfordulhat, hogy 15 nap után készül el a javítás. A bolt érdeke, hogy a vásárló elégedett legyen, ezért célszerű betartani ezt a határidőt!)

c. Elállás

Ha a termék nem javítható és azonos termékre sem cserélhető, akkor a vevőnek visszajár a termék vételára. Ezt **elállás**nak nevezik, mert a megkötött szerződéstől a vevő eláll jogi értelemben. A ténylegesen fizetett árat kell visszaadni a fogyasztónak. Értékcsökkenést nem szabad leszámítani az árból.

Más típusú termékre történő cserére tilos kényszeríteni a vásárlót!

Egyes esetekben az elállás helyett **árengedmény** is szóba jöhet, ha a vevő elfogadja.

Például ha egy nem feltűnő részen szépséghibás lesz a termék, de a rendeltetésszerű használatot nem zavarja a hiba. Ilyen általában a bútoroknál, háztartási gépeknél fordul elő. Az árengedmény leggyakrabban 10–30%.

4. Vitatott kifogás rendezése

A vita oka lehet:

- A forgalmazó vitatja a hibás teljesítést, azaz – véleménye szerint – a fogyasztó nem rendeltetésének megfelelően használta a terméket, esetleg rongálta, tehát a hibáért a fogyasztó okolható. **(A hiba oka a vásárlás után keletkezett.)**
- A hiba keletkezésének idejében eltérnek az álláspontok. Ez az eset azért fontos, mert határidőktől függ, hogy kinek kell bizonyítania igazát vitás esetben.
- A fogyasztó a **hiba felismerése után késve jelentette be** a hibát, ezzel a termék állapotát tovább rontotta.

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) általánosan rögzíti, hogy **a fogyasztó a hiba felfedezését követően a lehető legrövidebb időn belül köteles kifogását közölni.**

Ha a kifogást a fogyasztó 2 hónapon belül közli, akkor azt időben történt közlésnek kell tekinteni. (Ez nem jelenti azt, hogy egyes esetekben a 2 hónapon túli közlés biztosan késedelmes közlésnek számít!) **A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felel.**⁶

Vitás reklamációnál nagyon fontos, hogy az adott esetben melyik félnek van **bizonyítási kötelezettsége.**

1. Forgalmazónak a jótállás alatt, valamint szavatosság esetén az első 6 hónapban.

Ebben az esetben a forgalmazónak be kell küldeni vagy vinni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes szervéhez (vagy más illetékes laboratóriumba) a hibás terméket, a jegyzőkönyvet a vásárlói kifogásról, valamint a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylatot. (A díj helyben is befizethető.)

2. A fogyasztónak a szavatosság esetén 6 hónap után.

⁶ Dr. Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, Complex kiadó, 2007, 129. o.

Ebben az esetben a kereskedőnek az a kötelezettsége, hogy tájékoztassa a fogyasztót, miként tud szakvéleményt kérni, és ki kell állítania egy jegyzőkönyvet a hibával kapcsolatos álláspontjáról, amit át kell adnia a fogyasztónak. A fogyasztónak kell a hibás terméket beküldeni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes szervéhez, valamint eljuttatni a jegyzőkönyvet a vásárlói kifogásról, a kereskedő álláspontjáról, továbbá bemutatni a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylatot. (A díj helyben is befizethető.)

A vizsgálat eredménye a forgalmazóra nem kötelező!

A fogyasztóvédelmi vizsgálat díját az a fél fizeti, aki a vizsgálatot kérte. (Későbbiekben, ha a fogyasztó fizette a vizsgálatot, és a vizsgálat az ő álláspontját igazolta, kérheti kárának megtérítését!)

A vizsgálatot végző laboratórium a szakvéleményéről jegyzőkönyvet állít ki. A jegyzőkönyvből kiderül, hogy a hiba okáért ki tehető felelőssé.

A kereskedők általában elfogadják a laboratóriumi vizsgálat eredményét, és annak megfelelően járnak el.

Tudni kell azonban, hogy a vélemény csak ajánlás a forgalmazónak. Ha a vita ezek után is fennáll, akkor békéltető testületekhez lehet fordulni. (Ezek szerepről, működéséről később részletesen tanul majd.)

Vásárlói panasz intézése élelmiszerek és vegyi áruk esetén:

Amennyiben a vásárló a minőség-megőrzési időtartamon, gyorsan romló élelmiszer esetén fogyasztóvédelmi vizsgálatot kérni az elbírálás előtt.

A hibás reklamációkezelés következményei:

Amennyiben a forgalmazó a fogyasztói reklamációt nem a jogszabályok szerint intézi, akkor a fogyasztó ezt észrevételezheti, és beírhatja a vásárlók könyvébe⁷. Erre a bejegyzésre a boltvezetőnek 30 napon belül válaszolnia kell.

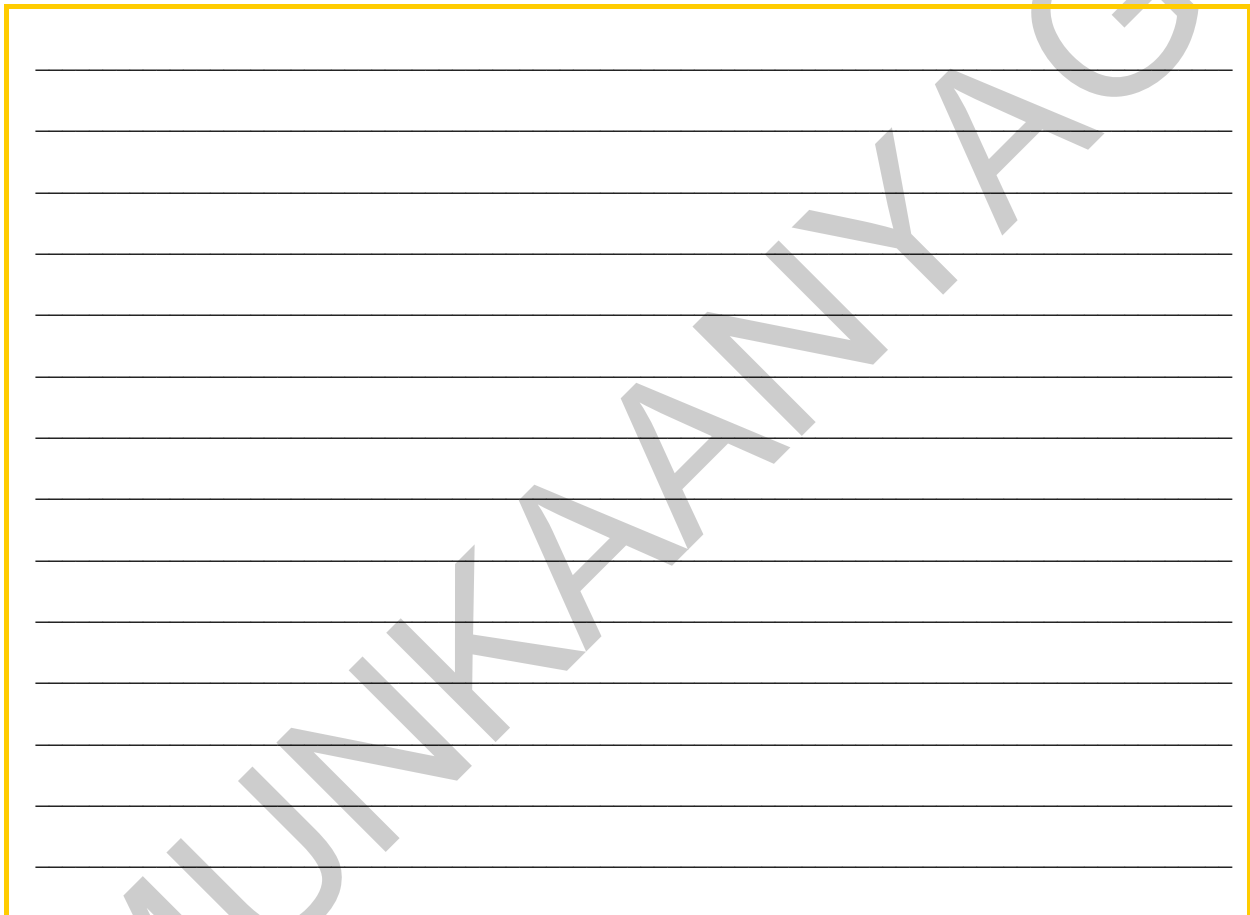
A vásárló az ún. feljebbviteli szervekhez is fordulhat a jogszerűtlen kifogásrendezés miatt. Ehhez az üzletben jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy panaszával a jegyzőhöz, fogyasztóvédelmi hatósághoz, békéltetőtestülethez fordulhat (cím, telefon).

⁷ Jogszabály: 2005. évi CLXIV. Törvény a kereskedelemről 5.§. (4)

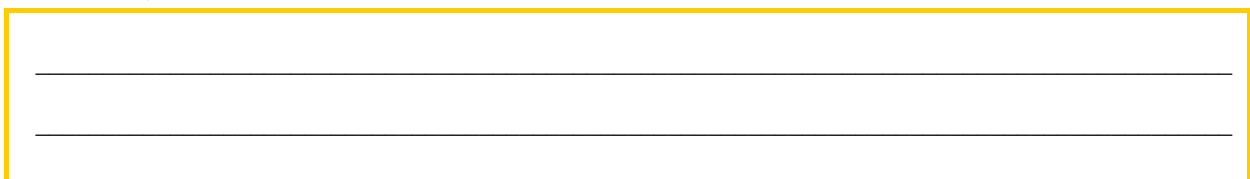
- Az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni!
- A vásárlók ebbe jegyezhetik be az üzlet működésével kapcsolatos panaszait, bejelentéseiket, javaslataikat!
- A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Ahogy a szakmai információtartalomban említettük, nagyon fontos a jó kommunikáció a vásárlói reklamációk intézésénél. Nézzon utána, hogy mit jelent a verbális és nem verbális (nonverbális) kommunikáció! Személyes tapasztalatait is felidézve gondolja végig és fogalmazza meg, hogy milyen hibákat követhet el a kereskedő a verbális és non verbális kommunikációban, amikor a vevő panaszát fogadja és intézi! Mire kell törekednie a kommunikációjában ahhoz, hogy a vevő ne érezze magát vesztesnek, és jó hírért vigye az üzletnek? Válaszát írja le a kijelölt helyre!



2. Az esetfelvetés 1. pontjában található esettanulmányok közül melyek azok, amelyekben a kereskedő kommunikációs hibát vétett?



A kiválasztott esetekben játsszák el társaival párban a vevő és az eladó közötti párbeszédet úgy, hogy a reklamációt az eladó a jogszabályoknak és az elvárható magatartási szabályoknak megfelelően intézze!

3. Az alábbiakban esettanulmányokat olvashat. Válaszoljon a feltett kérdésekre!

- a) A vásárló visszahoz a boltba egy minőséghibás terméket. Bemutatja a számlát, amely nem a reklamáló vásárló nevére lett kiállítva. Véleménye szerint ebben az esetben köteles-e a bolt a reklamációt intézni, vagy megtagadhatja azt? Indokolja véleményét írásban!

- b) A vásárló reklamációt jelent be a boltban. A blokk olyan halványan lett kinyomtatva, hogy nem látszik egyértelműen a vásárolt termék megnevezése és ára. Véleménye szerint ebben az esetben köteles-e a bolt a reklamációt intézni, vagy megtagadhatja azt? Indokolja véleményét írásban!

- c) A vevő vásárolt egy farmernadrágot. Délután már azt vette fel, és a blokkot a zsebébe tette. Később erről megfeledkezett, és kimosta a nadrággal együtt. A nadrág 3 hónap múlva elszakadt. A vevő reklamál, de a blokkon olyan halványan látszanak az adatok, hogy az eladó nem tudja biztonsággal beazonosítani. Véleménye szerint ebben az esetben köteles-e a bolt a reklamációt intézni, vagy megtagadhatja azt? Indokolja véleményét írásban!

- d) A vásárló vidéki nyaralása alatt vásárolt egy nagy üzletlánc egyik szupermarketjében egy tartós fogyasztási cikket. Hazautazott, majd használat közben a termék meghibásodott. A számlával és a hibás termékkel jelentkezett az üzletlánc egyik budapesti boltjában, hogy intézzék el a reklamációját, mert ő nem szeretne ezért vidékre elutazni. Véleménye szerint ebben az esetben köteles-e a bolt a reklamációt intézni, vagy megtagadhatja azt? Indokolja véleményét írásban!

4. Esettanulmányok értékelése

Az ismeretek birtokában olvassa újra végig az esetfelvetés–munkahelyzet 1. pontjában bemutatott eseteket, és elemezze ki írásban! Melyikben járt el helyesen, és melyikben helytelenül a kereskedő? Melyikben nem védte jogos igényeit a vevő?

a) eset

b) eset

c) eset

d) eset

e) eset

Megoldások

1. feladat

A kommunikáció létrejöttéhez elengedhetetlen, hogy az eladó megértse a vevő panaszát.

Nagyon fontos, hogy a kereskedelmi dolgozók legalább olyan szinten beszéljenek idegen nyelven, hogy megértsék a külföldi vásárló mondanivalójának lényegét, és meg tudják értetni magukat vele.

Kétféle kommunikáció van: verbális (szóbeli) és nem verbális. A két üzenet legyen összhangban!

A nem verbális kommunikáció fajtái: tekintet, mimika, gesztusok, testtartás, távolságszabályozás.

Hiába a látszólag pozitív verbális közlés, ha a metakommunikáció révén más üzeneteket küld a vevő felé a kereskedő. Gyakori panasz, hogy az eladó „arcokat vág”, „húzogatja a vállát”, „csúnyán, lenézően néz a vevőre”. Ezeket feltétlenül kerülni kell, mert hatásukra a panaszos vevő még feszültebb lesz, ami megnehezíti a reklamáció elintézését!

Ne felejtjük el, hogy ha nem megfelelő hangnemben történik a reklamáció intézése, akkor a vevő még abban az esetben is vesztesnek érzi magát, ha végül mégis rendeződik a panasz. Lehetséges, hogy soha többet nem vásárol abban a kereskedelmi egységben.

A hatékony kommunikációt segítő eszközök:

- tudatos odafigyelés a másikra,
- beleélés a másik helyzetébe (empátia),

- hatékony hallgatás,
- bátorító megjegyzések (ráhangolódás a másokra),
- egyszerű verbális megerősítések,
- megfelelő kérdések feltevése.

2. feladat

A c. és d. esetben külön említésre került az eladó nem megfelelő hangneme.

3. feladat

- a. eset: A számlának ebben az esetben nem a vevőt kell „azonosítani”, hanem a hibás terméket. Ilyen eset gyakran fordulhat elő ajándékba kapott termékeknél. Itt a kereskedő nem tagadhatja meg a reklamáció intézését.
- b. eset: A kereskedő felelőssége gondoskodni arról, hogy a vásárlást igazoló blokk vagy számla helyesen és jól láthatóan legyen kitöltve. Ebben az esetben a vásárló vétlen, így a reklamáció intézését nem lehet megtagadni.
- c. eset: A kereskedő hibátlan blokkot adott át, a vevő hibájából olvashatatlan a bizonylat, így a reklamáció intézése megtagadható. Természetesen, ha a bolt dolgozója felismeri a saját terméküket, akkor üzletpolitikai szempontok figyelembevételével tehet pozitív gesztust a fogyasztó felé, azaz intézheti a reklamációt, de nem köteles rá. Különösen nehéz az eset, ha a vásárlás időpontja nem állapítható meg pontosan.
- d. eset: A reklamációt annál a kereskedőnél kell bejelenteni, ahol a terméket vásárolták. Egy üzletlánc belső szabályzata tartalmazhat olyan kitételt, hogy a lánc bármely tagja intézheti a reklamációt, feltéve, hogy árusítja ugyanazt a terméket.

4. feladat

- a) Helyesen járt el a vevő is és a kereskedő is.
- b) A kereskedőnek nem volt joga a vevőt elküldeni a szervizbe. Neki kellett volna javításra átvinni a terméket, majd eljuttatni a javítószolgálathoz.
- c) A vásárlástól számított 3. napon vita nélkül cserélni kell a terméket, ha nem használható rendeltetésnek megfelelően. Jogos volt a vevő felháborodása az ügyfélszolgálati munkatárs viselkedése miatt.
- d) Itt több súlyos hiba is történt. A jogos reklamáció elintézési lehetőségei között a levásároltatás jogilag nem létezik. Ha nem tud cserélni a kereskedő, akkor járt volna a vételár a vevőnek. Különösen jogtalaná teszi az intézést, hogy a vevőnek várnia kellett a cserére. A kereskedő viselkedése etikailag is aggályos.

A vevő ebben az esetben beírhatott volna a vásárlók könyvébe!

e) A leírásból nem derül ki, hogy mi történt a csere helyett. Ha valamilyen elfogadható megoldás történt volna, az valószínűleg említésre került volna. Ha a fogyasztó kifogását a kereskedő nem hajlandó kezelni, akkor a vásárló beírhat a vásárlók könyvébe. Ha ezt sem teszi lehetővé a kereskedő, akkor a vevő a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes szervéhez fordulhat.

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Keresse meg interneten a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján (www.nfh.hu) a fogyasztóvédelmi szakvélemény díjtételeit!⁸

Írja le, hogy mennyibe kerül a vizsgálat a következő termékcsoportok esetén!

Híradás-technikai termék: _____

Telefon: _____

Lábbeli, bőrdíszmű: _____

Textil és textilruházat, bőrruházat: _____

Edény: _____

Háztartás-vegyipari termék: _____

Kozmetikai termék: _____

2. feladat

A fogyasztó vásárolt egy edzőcipőt 25 000 Ft értékben, amelynek 7 hónap után megrepedt a talpa. Reklamált a forgalmazónál a nyugta bemutatása után. Az eladó szerint nem rendeltetésszerűen használta a terméket, hanem általános utcai viseletként hordta. Ezért nem teljesíti a fogyasztó cserére irányuló kérését.

Ha Ön lenne az eladó, milyen iratokat töltene ki, és milyen felvilágosítást adna a vevőnek? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

⁸ www.nfh.hu honlapon a hasznos tudnivalók menüpont/vizsgálati díjszabások

3. feladat

Írja le mi a teendő az alábbi esetben?

A fogyasztó vásárolt akcióban egy hűtőszekrényt 30% árengedménnyel 1 év garanciával 2008. december 10-én. A hűtő kompresszora a jótállás alatt többször meghibásodott, ezért a szerviz cserét javasol a forgalmazónak. A vásárló 2009. október 10-én bejelenti csereigényét a forgalmazónak. Van a boltban az adott hűtőgéptípusból, de az akció már nem érvényes, a hűtő 30%-kal drágább az eredeti vételárnál.

Sorolja fel a cserejegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit!

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

4. feladat

A fogyasztó 2009. március 31-én vásárolt egy férfi edzőcipőt 25 000 Ft értékben, amelyen 2009. július 1-jén elszakadt a felsőrész egyik varrata. A vevő 3 nap múlva bejelentette a hibát a kereskedőnél.

Telefonon az eladó megkérdezte a javítószolgálatot, hogy javítható-e ez a hiba. A válasz szerint javítható a hiba, és két hetet vesz igénybe a javítás.

Milyen bizonylatot kell kitölteni a termék javításra történő átvételéhez, és mit kell tartalmaznia ennek a bizonylatnak? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. feladat

Az alábbi esetben 50 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki a forgalmazó cégre. Olvassa el az esetet, majd válaszoljon írásban a kérdésekre!

A vevő akcióban vásárolt egy bőrtáskát 18 000 Ft helyett 15 000 Ft-ért, amelynek a bőre 1 hónap után elhasadt. A vevő visszavitte a boltba, amely közben elköltözött. Felhívta a forgalmazó központját, ahol közölték, hogy vigye el egy másik boltjukba, amely nagyon messze volt a fogyasztó otthonától. A boltban nem vettek fel jegyzőkönyvet a panaszról, és nem voltak hajlandóak a cserére, pedig a vevő ezt kérte azért, mert szerinte a táska nem javítható úgy, hogy a javítás nyoma később ne látszódjon. Bevették javításra a táskát, és a blokkot is el akarták kérni, de a vevő nem adta oda véglegesen. A javításra történő átvételi elismervényen nem volt minden szükséges adat feltüntetve.

A táska két hét alatt sem készült el. A vevő többszöri telefonos érdeklődése után közölték, hogy elvitték a gyártóhoz, Olaszországba javítani. A vásárló bejelentést tett a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál a szabálytalan reklamációkezelés miatt, de elutasították a panaszát azzal, hogy nem feladatuk a konkrét reklamációk elintézése.

Újabb két hét múlva a vevő újabb érdeklődése után a forgalmazó vezetője bejelentette, hogy elveszett a táska, ezért menjen vissza a boltba, és visszakapja az árát. Közben az akció véget ért, így a vevő a 15 000 Ft-ért már nem tudott olyan táskát vásárolni, mint az elveszett táska volt. A pénz visszaadásakor az eladó nem kért elnézést, és megjegyzéseket tett a vevőre.

A vásárló felháborodott azon, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság elutasította a kérését, ezért fellebbezett. A másodfokú hatóság igazat adott a fogyasztónak, ezért megsemmisítette az elsőfokú határozatot, és új eljárást rendelt el. A 2. vizsgálatban bebizonyosodott, hogy valóban nem a jogszabályok szerint járt el a kereskedő, ezért 50 000 Ft bírságot szabtak ki rá.

Az egész folyamat a vásárlástól számítva 10 hónapig tartott.

Kérdések:

- a. Milyen jogszabályt szegett meg a kereskedő?
- b. Okoztak-e kárt a vevőnek? Ha igen, akkor milyen kárt?
- c. Helyesen járt-e el a hatóság az ügy intézésénél?
- d. Etikailag kifogásolható-e a kereskedő, az eladó viselkedése?



MEGOLDÁSOK

1. feladat

Híradás–technikai termék: 15 000 Ft;

Telefon: 12 500 Ft;

Lábbeli, bőrdíszmű: 6500 Ft;

Textil és textilruházat, bőrruházat: 6500 Ft;

Edény: 3750 Ft;

Háztartás–vegyipari termék: a laboratóriumi vizsgálat költségét kell kifizetni;

Kozmetikai termék: a laboratóriumi vizsgálat költségét kell kifizetni;

A fenti összegek a 2009–ben érvényesek (2004 március óta).

2. feladat

Jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszcímre! Tájékoztatni kell a vevőt, hogy a vásárlástól számított 7 hónappal történő meghibásodás esetén neki van bizonyítási kötelezettsége! A kereskedőnek le kell írnia álláspontját arról, hogy szerinte nem rendeltetésszerű használat okozta a hibát! Ezt át kell adni a fogyasztónak! Ismertetni kell, hogyan kell a fogyasztónak a vizsgálatot kérnie! Tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy a vizsgálat költségei őt terhelik, valamint hogy a szakvélemény csak ajánlás a kereskedőnek, nem kötelezettség rá nézve!

3. feladat

Azonos típusra történő cserénél nem lehet árkülönbözetet elszámolni a vásárló hátrányára. A vásárló vétlen a hibában, ezért anyagi hátrány nem érheti!

A jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

- a termék neve,
- típusa (gyártási száma),
- a vásárlás időpontja,
- a termék ára,
- a hiba bejelentésének időpontja,
- a hiba leírása,
- az új termék típusa, gyártási száma,
- a csere időpontja,
- jótállás új ideje,
- dátum, aláírás, bolt pecsétje.

Az új termékre új jótállási jegyet kell kitölteni!

4. feladat

A javításra történő átvételnél elismervényt kell kiállítani, amelyen fel kell tüntetni:

- a fogyasztó neve és címe:
- az áru azonosításához szükséges adatok: férfi edzőcipő
- az áru átvételének ideje: 2009. július 4.
- az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti: 2009. július 18.
- aláírás, pecsét

5. feladat

- a. A 49/2003. GKM rendelet szerint kötelező jegyzőkönyvet felvenni a panaszról. A javításra történő átvételnél is a megjelölt adatokat kötelező feltüntetni.
- b. Anyagilag is kárt okozott a forgalmazó a vevőnek, mert az eset elhúzódása miatt már nem tudott akcióban az eredetihez hasonló terméket venni, valamint az utazás, a postaköltség és a telefonálás is pénzébe került.
- c. A hatóság hibázott, amikor nem foglalkozott a vevő panaszával, illetőleg félreértelmezte azt. A vásárló a hibás reklamációkezelést kifogásolta. A másodfokon eljáró hatóság döntése is ezt igazolja.

A vevő jól képviselte az érdekeit. Sajnos a legtöbb vevő nincs tisztában a jogaival, ezért felelőtlen kereskedők megkárosíthatják.

- d. Igen. Ha már tévedett a kereskedő, legalább elnézést kellett volna kérni a vásárlótól. Ez a vevő valószínűleg soha többet nem fog abban a boltban vásárolni.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

A jogszabályok forrása: www.magyarország.hu honlapon a jogszabálykereső segítségével

Szavatosság: 1959. évi IV. törvény a **Polgári Törvénykönyvről** – A hibás teljesítés fejezet 305–311. §.

1997. évi CLV. törvény a **fogyasztóvédelemről**.

2008. évi XLVII. Törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Jótállás: 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet az **egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról**.

49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet: a **fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről**.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: www.nfh.hu

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr. Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, CompLex kiadó, 2007.

- *IV. fejezet, 3.1. A szavatosság, 122–128. oldal*
- *3.2. A jótállás, 129–132. oldal*

Kosár magazin (www.kosarmagazin.hu)

Teszt plusz magazin

A(z) 0005–06 modul 011–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsönző
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsönző
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekoratőr
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

25 óra

MUNKANYELVI ANYAG