

Kereskedelmi (bolti) vétel és a szavatosság szabályai

Bevezetés. A jogi rovat előző két számában a tulajdonjog megszerzése, azon belül a gépjárművek megvásárlása kérdésével foglalkoztunk. A jelen cikkben ugyancsak a vásárlás élethelyzetében alkalmazandó jogi szabályozásról lesz szó, de most nem a tulajdonjog megszerzésének problematikája áll figyelmünk középpontjában, hanem a megvásárolt dolog (áru, berendezés, tárgy stb.) hibája esetén a vásárlót megillető szavatossági jogok fogalmai és főbb szabályai. Ebben a cikkben azokra a szabályokra fordítjuk figyelmünket, melyek a fogyasztónak minősülő vásárló helyzetére vonatkoznak. A törvényi szabályozás értelmezése után néhány bírói határozat lényeges rendelkezését, iránymutató tanítását tárom a kedves Olvasó elé.

Vásárlás a boltban. Újfént gyakran előforduló élethelyzet jogi szabályai kerülnek terítékre: mindannyian boltban (vásárban, áruházban, hipermarketben stb.) szerezzük be azokat a cikkeket, árukat, amelyek szükségleteinket kielégítik. A szükségletek kielégítésére – helyes, megalapozott, körültekintő vásárlás esetén – az az áru alkalmas, amelyik hibátlan, és amelyik az ígért funkciót, szolgáltatást teljesíti.

Először foglalkozzunk a (célra) megfelelő áru kiválasztásának kérdésével. Első pillantásra azt hihetnők, hogy a helyes árukiválasztás jog által nem szabályozott kérdés, hanem a vásárló gondossága, józansága, tudatossága befolyásolja. Ez így is van, s megállapíthatjuk, hogy nagyobb részt a vásárló – jogi műszóval élve: a vevő - kockázata az, hogy a valóban igényelt, megfelelő cikket választotta-e ki. Ha közelebbről megnézzük azonban az árukiválasztás kérdését, azt látjuk, hogy a helyes választást – minél bonyolultabb a termék, annál gyakrabban – az eladó tájékoztatása alapozza meg. Engedjék meg, hogy polgári törvénykönyvünk egyes idevágó rendelkezéseit ismertessem.

Tudom, hogy ezek a rendelkezések csak igen áttételesen alakítják az eladói magatartást, de mint azt a jogi oktatásban is mindig hangsúlyozzuk: a jog előremutató szabályaival megkísérli befolyásolni az érintettek jövőbeni magatartását, irányt mutat és mércét szab! Polgári törvénykönyvünk (a továbbiakban: Ptk.) kimondja, hogy a szerződéskötést megelőzően is tájékoztatni kell a szerződő felet, esetünkben a vásárlót, a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről, melybe beleértendő a vásárlás előtt a vevő által kijelentett szükséglet kielégítésére alkalmas árucikk kiválasztásában való segítő közreműködés, az árucikk használhatóságára vonatkozó kimerítő tájékoztatás. A szerződés teljesítése körében pedig a Ptk. előírja, hogy a szolgáltatásnak alkalmasnak kell lennie a vásárló által megjelölt célra, feltéve, hogy ezt a vásárló a szerződéskötésig az eladó tudomására hozta. Végül: az eladónak a vevő részére az áru rendeltetésszerű használatához és a felhasználáshoz szükséges tájékoztatást meg kell adnia.

A szavatosság, jótállás és garancia fogalma. Most térjünk rá a vásárlást követő idő jogi szabályozásának kérdésére. Talán a kedves Olvasó által is ismert fogalom a szavatosság és a jótállás. Mindkettő ugyanazt a célt szolgálja: az eladó helytáll (felel) azért, hogy a vevőnek a szerződés alapján a célra alkalmas, megfelelő, hibátlan árut, terméket ad át. A *szavatosság* lényegében a hibátlan teljesítésért, azaz hibátlan dolog, termék átadásáért való helytállás kötelezettsége. A szavatosság mindig a törvényen alapul, szabályait a Ptk. tartalmazza, és a fogyasztókra vonatkozó szabályaival az alábbiakban részletesebben foglalkozunk. A *jótállás* ugyancsak az eladót terhelő kötelezettség. Alapulhat szerződéses vállaláson és jogszabály rendelkezésén is. A szerződésben vállalt jótállás szinonimájának tekinthető a hétköznapi nyelven jobban elterjedt *garancia* szó. Jótállást nemcsak szerződésben lehet vállalni, hanem a tartós fogyasztási cikkekre egy 2003-as kormányrendelet általános jelleggel is kötelezően megszab egyéves tartamú jótállást (151/2003. Korm. r.). A szerződésben vállalt, tehát önkéntes jótállásra, garanciára példa a gépkocsikra számos gyártó ál-

tal a 12 havi jóállást meghaladó időtartamra és kilométer futásra kínált garancia (pl. három év vagy 150.000 km), vagy a számos tartós fogyasztási cikkre adott 24 havi tartamú garancia. Jótállás, garancia vállalása nem szünteti meg a szavatossági jogokat, azokat – az alábbiak szerint – a vásárló a megfelelő határidőben szabadon érvényesítheti. (Más kérdés, hogy az eladó, kereskedő elzárkózása esetén a vevő szavatossági jogát csak perben érvényesítheti.)

Szavatosság a hibátlan teljesítésért. A szavatosság szabályait a Ptk. tartalmazza. A szabályozást 2003-tól módosították, kibővítették, és a fogyasztóra kedvezőbb szabályokat alkottak. Ennek oka a fogyasztó védelmére vonatkozó európai uniós szabályok magyar szabályozásba illesztése. A bonyolult, sokrétű szavatossági szabályok, egyszerűsítve, néhány példával így ábrázolhatók:

A kötelezettet, vagyis az eladót akkor terheli szavatossági kötelezettség, ha a szerződést hibásan teljesíti (teljesítette), vásárlás esetén ez a hibás áru, termék átadását jelenti. A szolgáltatás (áru, termék, továbbiakban összefoglalóan: áru) akkor hibás, ha az nem felel meg a jogszabályokban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Hibának minősül az egyébként hibátlan áru hibás összeszerelése is, ha az összeszerelést az eladó végezte, vagy az eladó által nyújtott (hibás) használati útmutató alapján a fogyasztó maga végezte. Nem terheli szavatossági kötelezettség az eladót, ha a hibát a vásárló a szerződés megkötésekor ismerte vagy azt ismernie kellett. Segíti a vásárlót az a szabály, hogy a dolog átadását követő hat hónapon belül felismert hibát – ha az ellenkezőt az eladó nem bizonyítja – úgy kell tekinteni, hogy az a teljesítéskor a dologban megvolt. Az alább részletezett szavatossági jogok kötelezettséget jelentenek az eladó terhére és a kereskedővel szemben a vevőt jogosítják, s az alábbi sorrendtől a vásárló hátrányára eltérni tilos.

Hibás teljesítés esetén a vásárlót az alábbi jogok illetik meg: a vásárló választása szerint kérheti a hiba *kijavítását* vagy a dolog *kicserélését*. A választás szabadsága a két jog között nem illeti meg a vásárlót, ha a választott szavatossági jog az eladónak túlzott többletköltséget vagy terhet eredményezne. Példa: a vásárolt termék, pl. egy fűtőtest a lakásban, vagy egy kipufogó az autóban, a megvásárlás után beszerelésre is kerül, utóbb kisebb esztétikai hiba miatt a vásárló a felszerelt dolog leszerelését és kicserélését követelné: ilyen esetben a választás joga nem illeti meg a vásárlót, kicserélést nem, hanem a hiba kijavítását, vagy ha az nem lehetséges, árleszállítást igényelhet. E szavatossági kötelezettségeket egyébként az eladó a saját költségén kell teljesítse, így ő viseli a kicserélés költségét, kijavítás esetén pedig az anyag és a munka költségeket is, s mindkét esetben a szállítás költségeit is.

Ha akár a kijavítás, akár a kicserélés ésszerűtlenül nagy terhet ró a kereskedőre, vagy azt megfelelő határidőn belül és a fogyasztónak okozott túlzott kényelmetlenség nélkül nem végzi el, a vásárló kérhet megfelelő *árleszállítást* vagy *elállhat* a szerződéstől. Az árleszállítás azt jelenti, hogy annyival kevesebbet kell a vevő fizessen (visszaigényelhet a vételárból), amennyivel a hibás áru a hibátlanhoz képest kevesebbet ér. Az elállás a szerződést megszünteti (mintha a felek azt meg sem kötötték volna) és a vevő – az áru visszaszolgáltatása mellett – a teljes vételár visszafizetésére jogosult. A vásárló a választott szavatossági igényről másik szavatossági igényre térhet át, azaz kijavítás helyett kicserélést, vagy bármelyik helyett árleszállítást igényelhet, ha azonban alaptalan az áttérés, az áttéréssel okozott költséget a kereskedőnek megtéríteni köteles.

Fontos tényező a szavatossági *igény érvényesítésének határideje!* Itt a legfontosabb változás: korábban az igény érvényesítésének általános (elévülési) határideje a teljesítéstől (vásárlástól) számított 6 hónap volt. Az új szabályozás szerint azonban a fogyasztó által kötött szerződések esetében a vásárló a szerződés teljesítésétől számított 2 éves határidőn belül érvényesítheti igényét. Ez a határidő használt termék vásárlására is irányadó (!), de ott a felek a szerződésben, azaz közös megegyezéssel, legfeljebb egy évre leszállíthatják a határidő mértékét. A hiba felfedezése után azt haladéktalanul közölni kell a kereskedővel, a fogyasztó által kötött szerződés esetén azonban a két hónapon belül történő hibaközlést nem lehet elkésztetnek tekinteni.

Fontos tudnivaló, hogy a fent ismertetett általános, ún. elévülési határidő esetében, ha az igény érvényesítésének akadálya volt (pl. a vevő kórházi kezelés vagy munkahelyi kiküldetés alatt állt, vagy a hiba nem derült ki a fenti határidő alatt) a hibát az akadály elhárulása után (pl. a kórházi

kezelés befejeződését követően) ugyanígy a hiba későbbi kiderültét követően is további három hónapon belül közölni lehet. Így az igény elvileg bármeddig érvényesíthető, ezért a tv. megszab egy végső határidőt is, amelyet jogvesztő határidőnek nevezünk. Ez a tartós használatra rendelt dolgok esetében (gépjármű, hűtőszekrény stb.) az igényérvényesítésre a teljesítéstől számított három év, más áruk esetében egy év.

Az igény érvényesítése egy, a hibát leíró és orvoslását igénylő levél törtévényvel történő elküldése. Szóbeli közlés, telefonos igénybejelentés nem elegendő! Írásbeli hibaközlésnek minősül a vásárlói panaszkönyvbe történő beírás is. Bármely esetben a sikeres igényérvényesítés érdekében közölni kell a szerződéskötés és teljesítés dátumát, az eladó (cég) nevét, a hiba jelentkezésének időpontját, az érvényesített igényt (kijavítás, csere stb.), a vásárló adatait, a blokk vagy a számla adatait. Hangsúlyozom azt is, hogy a szavatossági igények érvényesítése is csak a vásárlás bizonylatának birtokában lehetséges (blokk, számla)!

Fontos, hogy a szavatosság ezen szabályai nem csak áru, termék átvétele, hanem szolgáltatás igénybevétele esetén is alkalmazandók azzal, hogy kicserélésen a szolgáltatás újbóli nyújtását, elvégzését kell érteni (pl. az elrontott frizura helyett új készítése, a cipőtalpalás vagy a szobafestés újbóli elvégzése).

A fenti körben felmerülő bármely kérdést, vitát a felek egymás között megállapodással természetesen szabadon rendezhetik, ennek hiányában a szavatossági igényről – keresetre, polgári per keretei között – a bíróság dönt (árleszállítás mértéke, kijavítás vagy kicserélés aránytalanul terhes mivolta stb.)

A módosított Ptk. – az uniós irányelveknek megfelelően – számos szabálynál kimondja, hogy az adott rendelkezéstől a fogyasztó hátrányára eltérni tilos, azaz a fogyasztóra a törvényben meghatározott szabálynál kedvezőtlenebb szerződéses kikötést úgy kell tekinteni, mintha nem lenne a szerződés része. Ilyen szabályok, többek között: a két hónapon belül történt hibaközlés időben megtörténtnek minősül, a 6 hónapos helyett kétéves igényérvényesítési határidő megállapítása, továbbá az a szabály, mely szerint a szavatossági igények sorrendjétől a fogyasztó hátrányára eltérni tilos (pl a fogyasztó választhat a kijavítás és a kicserélés közül), végül: a kijavítás, kicserélés költségei a kereskedőt terhelik.

A békéltetés. Korábban már írtam, hogy a szavatossági jogokat – a kereskedő elzárkózó magatartása esetén – a vevő perben érvényesítheti. Ezt leírni könnyű, tudjuk azonban, hogy perelni drága, lassú, eredményét tekintve bizonytalan, így – főképp a kisebb értékű szolgáltatások hibája esetén – aránytalan és ésszerűtlen terhet jelent. De mindezen racionális megfontolások előtt is: a békés polgár nem futkos a bíróságra, hanem legtöbb esetben „lenyeli a békát”. Álljon itt tehát egy kipróbált módszer jogaink kikényszerítésére per nélkül. A módszer titka az, hogy a békéltetés eredményét, amit azt alább láthatjuk, a békéltető testület a gazdasági kamarának illetőleg a fogyasztóvédelmi hatóságnak továbbítja, és a kereskedőt elmarasztaló határozatot ezen szervek nyilvánosságra is hozhatják!

A békéltetés fogalmát a fogyasztók védelméről szóló CLV. (azaz 155.) törvény hozta be a magyar jogba. A békéltető testület a gazdasági (kereskedelmi és ipar-) kamara mellett szervezett független testület. Eljárásának célja az, hogy megkísérelje a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet (gondolatmenetünkben vásárló és eladó) közötti vitás ügyet (fogyasztói jogvita) egyezség alapján rendezni. Egyezség híján pedig segíti a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítését. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye található. A békéltető testület bárki kérésére köteles tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról. A békéltető testülethez akkor lehet fordulni, ha a vásárló a kereskedővel közvetlenül már megkísérelte a panaszügy rendezését. Ha a kereskedő a hozzá forduló fogyasztó panaszával nem ért egyet, köteles erről indokolt írásbe-

li nyilatkozatot adni. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban (vagy elektronikus úton) benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét,
- b) a panasszal érintett kereskedő nevét, székhelyét,
- c) a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, melyeket másolatban csatolni kell,
- d) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vita rendezését közvetlenül megkísérelte,
- e) a testület döntésére irányuló indítványt (kérelmet).

A békéltető testület ajánlást hoz a panaszügyben és azt közli a kereskedővel. Ha a kereskedő a tanács ajánlásának nem tesz eleget, és erről a fogyasztó a békéltető testület írásban értesíti, ezen értesítést a tanács továbbítja a fogyasztóvédelmi hatóságnak, és a békéltető testületet működtető kamarának. A fogyasztóvédelmi hatóság és a kamara – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult, sőt, ha az ajánlásban foglaltak a fogyasztók széles körét érintik, a fogyasztóvédelmi hatóság köteles a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

A békéltetés folyamatáról azért szoltam részletesen, hogy a kedves Olvasót tájékoztassam az eljárást megindításának módjáról és menetéről. A békéltetés hatékonysága éppen abban rejlik, hogy a kereskedők piaci jóhírük fenntartása érdekében általában kerülnek az, hogy a működésük kapcsán felmerült fogyasztói panasz nyilvánosságra kerüljön, ezért az adott panaszt – remélhetően – inkább orvosolják, a jogos vásárlói igényeket kielégítik.

Pomáz, 2007. március 25.

dr. Wertán Balázs ügyvéd, Pomáz
drwertan@wertan.hu - www.wertan.hu
Tel: 323-874; 30/6196-496