

# VÁSÁRLÓI KISOKOS



A vásárlók leggyakoribb kérdései a hibás termékekkel (nem megfelelő szolgáltatás nyújtásával, együtt úgy is, mint hibás teljesítéssel) kapcsolatosak. Előfordul, hogy a fogyasztó, vásárló nem a hirdetésnek, reklámnak megfelelő, vagy általa jogosan elvárt terméket, szolgáltatást kapja, és bizonytalan abban, hogy ilyen esetben **PONTOSAN MILYEN JOGAI VANNAK, MILYEN IGÉNYEKET ÉRVÉNYESÍTHET.**

Ezekre az esetekre készítette a **Magyar Áruküldők Egyesülete** és a **Direkt és Interaktív Marketing Szövetség** áruküldő tagozata az alábbi útmutatót a vásárlók részére.

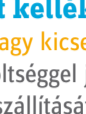
## 1

## VÁSÁRLÓI JOGOK ÁLTALÁBAN

Az alábbi szabályok a hagyományos **bolti kiskereskedelemben** és az **interneten történő vásárlásra** vagy szolgáltatás igénybevételére egyaránt vonatkoznak.



### 1. KELLÉKSZAVATOSSÁG



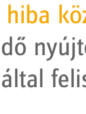
**Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?**

A kereskedő hibás teljesítése esetén, egyszerűen: **ha a vásárolt termék hibás.**



**Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?**

Ön - vásárlása szerint - **kérhet kijavítást vagy kicserélést**, kivéve, ha ennek teljesítése lehetetlen vagy az eladó számára ezek aránytalan többletköltséggel járnak. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, igényelheti az ár arányos leszállítását vagy a hibát az eladó költségére Ön is kijavíthatja, kijavíthathatja vagy - végső esetben - az áru visszaszolgáltatása mellett a vételár is visszajár Önnek.



**Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?**

Lehetőleg **azonnal, de nem később**, mint a hiba felfedezésétől számított **kettő hónapon belül** reklamálnia kell. A vásárlástól számított két éves határidőn túl jogait már nem érvényesítheti.



**Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?**

Az teljesítéstől számított hat hónapon belül a **hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele**, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a kereskedő nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.



### 2. TERMÉKSZAVATOSSÁG



**Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?**

Termék hibája esetén Ön - választása szerint - **kellékszavatossági** vagy **termékszavatossági igényt** érvényesíthet.



**Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?**

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a **hibás termék kijavítását** vagy **kicserélését** kérheti.



**Milyen esetben minősül a termék hibásnak?**

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.



**Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?**

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított **két éven belül** érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.



**Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?**

Termékszavatossági igényét **közvetlenül a termék gyártójával** vagy (ahogy a kellékszavatossági igényt) a **forgalmazójával** (kereskedő) **szemben** gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.



**A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?**

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, **ha bizonyítani tudja**, hogy:

- ✦ a termék nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- ✦ a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
- ✦ a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez **elegendő egy okot** bizonyítania.

### FIGYELEM!

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

*Bővebben: 2013. évi V. törvény*



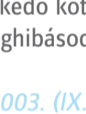
### 3. JÓTÁLLÁS

A kereskedő **hibás teljesítés esetén** a jogszabályban meghatározott termékek (általában értékesebb, 10.000 Ft értékét meghaladó vagy műszaki, hálózati feszültséggel üzemelő cikkek, egyéb tartós fogyasztási cikkek) vonatkozásában **jótállásra köteles.**



**Milyen határidőn belül és milyen jogok illetik meg Önt jótállás alapján?**

A jótállás időtartama **egy év**, ezen időn belül kérheti a termék kijavítását vagy kicserélését.



**Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?**

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a **hiba oka a teljesítés után keletkezett.**



**Hogyan érvényesítheti jótállási igényét rögzített bekötésű, 10 kg-nál súlyosabb vagy tömegközlekedési eszközön kézi mozgásként nem szállítható termék esetén?**

Az ilyen terméket **üzemeltetés helyén kell megjavítani**. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az eladónak kell gondoskodnia.



**Mit jelent a 3 munkanapon belüli csereigény?**

Ha Ön a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a kereskedő köteles a terméket a **vásárlás helyén, a kiskereskedelmi elárúítóhelyen kicserélni**, felteve, a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

*Bővebben: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet*



## TOVÁBBI VÁSÁRLÓI JOGOSULTSÁGOK WEBSHOPBAN TÖRTÉNŐ VÁSÁRLÁSKOR

A most következő szabályok **kifejezetten az internetes (vagy katalógusos) vásárlásra vonatkoznak**. Az alábbiakban az eddig olvasottakon kívül az alábbiak is alkalmazandók.



### 1. ELÁLLÁSI JOG



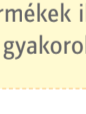
**Mit jelent az elállási jog és meddig élhet ezen jogával?**

Ön a termék átvételétől számított 14 napon belül jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni, ez azt jelenti, hogy a **termék visszajuttatása esetén az eladó köteles visszaadni a vételárat**. Amennyiben a kereskedő Önt nem tájékoztatta erről a jogáról, akkor a határidő 12 hónappal meghosszabbodik.



**Miként gyakorolhatja elállási jogát?**

Ha Ön elállási jogával élni kíván, **elállási szándékát tartalmazó nyilatkozatot** kell eljuttatni a kereskedő által megadott címre.



**Mikor és hogyan köteles visszatéríteni a kereskedő a már kifizetett vételárat?**

A kereskedő haladéktalanul, de **legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül** visszatéríti az Ön által fizetett vételárat a fizetési móddal megegyező módon, az általános szállítási költségekkel együtt (szokásostól eltérő szállítási költség visszatérítésére nem köteles). A kereskedő az összeget mindaddig visszatérítheti, amíg Ön a terméket vissza nem szolgáltatta.



**Milyen kötelezettségek terhelik Önt elállási jog gyakorlása esetén?**

Ön köteles a terméket haladéktalanul, de **legkésőbb az elállási szándék közlését követően 14 napon belül** visszaküldeni. A visszaküldés közvetlen költségét Ön viseli.

### FIGYELEM!

A jogszabály úgy rendelkezik, hogy az elállás jogával csak akkor élhet a vásárló, ha a terméket mint fogyasztó (tehát magánszemély) és nem mint cég vásárolta. Ha a fogyasztó cég nevében vagy üzleti tevékenysége keretében vásárolt, az elállási jog nem illeti meg.

Meghatározott esetekben (pl.: könyvek, hanglemezek, filmek, romlandó áru, felhasználás során mással keverendő anyagok, egyes higiéniai termékek illetve egyedi megrendelésre gyártott termékek) a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát.



### 2. A KERESKEDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE



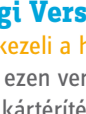
A szerződéskötést megelőzően - legkésőbb teljesítéskor - a **kereskedő köteles Önt tájékoztatni** a kereskedő adatairól, a termék lényeges tulajdonságairól, a termék vételáráról, a fizetési, szállítási feltételekről és határidőkről, az elállási jogáról, szavatossági és jótállási jogokról, jogorvoslati lehetőségekről stb. Megrendelés leadása előtt a kereskedő köteles felhívni a figyelmét arra, hogy mely cselekményével tesz fizetési kötelezettséggel járó megrendelést. Megrendelését követően, de legkésőbb a termék átadásakor, a kereskedő visszaigazolást ad a megkötött szerződésről.

*Bővebben: 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet*



## JOGORVOSLATOK

**Panasza esetén** az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:



#### Helyszíni jogorvoslat

Amennyiben a kereskedővel szemben kifogása merülne fel, Ön a **Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel** rögzítheti panaszát. Ezen választás tartalmaznia kell azon jogorvoslati fórumok megjelölését is, ahova Ön fordulhat, amennyiben a kereskedő válaszával nem elégedett.



#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Panasza esetén a **fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi főfelügyelőseivel** fordulhat postai úton vagy ügyfélkapu használatával elektronikus úton. Az illetékességet megalapozza az Ön lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is.

A kérelem bármely illetékes felügyelősnél benyújtható.

*További információk: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)*



#### Békéltető Testületek

**Közvetlen vitarendezési fórumok**, melyek tanácsadási tevékenységet is ellátnak. Felmerülő panasz esetén a lakó- vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat, ahol szakértőkből felállított tanácsok igyekeznek elsősorban közvetítés útján rendezni a fogyasztói jogvitát.

Elősorban ajánlásokat fogalmazhat meg, de kötelező erejű határozatot is hozhat.

*További információk: [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)*



#### Gazdasági Versenyhivatal

A Gazdasági Versenyhivatal **panaszként kezeli a hozzáérkezett írásbeli fogyasztói jelzéseket**, indokolt esetben **versenyfelügyeleti eljárást indít**, ezen versenyfelügyeleti eljárásoknak azonban nem feladata az egyes fogyasztók egyedi kifogásainak (pl. kártérítési igényének, szerződéses jogainak) rendezése, ilyen intézkedést hiába is várnánk a hatóságtól, ezért a GVH-hoz csak a legtrókébb esetekben, jogással való konzultációt követően forduljon.

*További információk: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)*



#### Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

**Adatkezeléssel kapcsolatban felmerült panasz esetén** ezen hatósághoz fordulhat. Bejelentése alapján a hatóság adatvédelmi hatósági eljárást indíthat.

*További információk: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)*