

# 3. Modul

## Fogyasztók jogai és íótállások

2022. AUGUSZTUS



Funded by  
the European Union

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

## FELELŐSÉGGKIZÁRÓ NYILATKOZAT:

Az ebben a kiadványban szereplő információk és vélemények a szerző(k) információi és véleményei, és nem feltétlenül tükrözik a Bizottság hivatalos véleményét. A Bizottság nem garantálja az e kiadványban szereplő adatok pontosságát. Sem a Bizottság, sem a Bizottság nevében eljáró személyek nem tehetők felelőssé az azokban foglalt információk felhasználásáért.

Ez a dokumentum jogilag nem kötelező erejű, és nem az uniós vagy a nemzeti jog formális értelmezése, és nem is nyújt átfogó vagy teljes körű jogi tanácsadást. Nem kívánja helyettesíteni az egyes kérdésekben nyújtott szakmai jogi tanácsadást.

Az olvasóknak arra is figyelemmel kell lenni, hogy az uniós és nemzeti jogszabályokat folyamatosan frissítik: a modulok nyomtatott változatát össze kell vetni a <http://www.consumerlawready.eu> weboldalon található esetleges frissítésekkel.

## 2022. AUGUSZTUS

## Tartalomjegyzék

Bevezetés .....	6
A fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok eltérnek az EU tagállamokban? .....	9
Kizárhatom-e a fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok alkalmazását? .....	9
Mi tartozik a jótállásokról szóló szabályok hatálya alá? .....	9
A fogyasztói szolgáltatásokra is kiterjed a hatály? .....	10
Milyen különböző jogok vonatkoznak a fogyasztónak értékesített árukra? .....	10
Melyek a kellékszavatosság lényeges tulajdonságai? .....	11
Mikor nem minősül egy fogyasztási cikk szerződésszerűnek? .....	11
Melyek a kereskedelmi jótállás lényeges tulajdonságai? .....	13
Lehet-e a kellékszavatosságot kereskedelmi jótállásként feltüntetni? .....	14
Van-e kellékszavatossága használt árukra is? .....	14
A fogyasztónak milyen jogai vannak a szerződésnek való megfelelés hibája esetén? .....	14
Van-e korlátja a fogyasztó jogorvoslatra vonatkozó szabad választásának a hierarchián belül? .....	15
Lehet-e kompenzációt kérni a fogyasztótól? .....	16
Hogyan történik a kijavítás vagy a kicserélés? .....	16
A szerződés megszűnését követően az eladó követelhet-e kompenzációt az áruk használatáért? .....	17
Mely esetben nem felel az eladó a szerződésnek való megfelelés hibájáért? .....	17
Kinek kell bizonyítania a szerződésnek való megfelelés hibáját? .....	18
Át lehet-e irányítani a fogyasztó panaszát az importőrhez, a forgalmazóhoz vagy a gyártóhoz? .....	20
Kaphatok-e kárpótlást az ellátási láncban szereplő olyan másik személytől, aki a szerződésnek való megfelelés hibájáért felelős? .....	20
Mi történik, ha a termék nem csak, nem szerződésszerű, de még veszélyes is? .....	21

Melyek a fogyasztók szavatossági és jótállási jogai megszegésének jogkövetkezményei? .....	21
Mi történik a határon átnyúló értékesítések esetén? .....	22
Kifejezetten más tagállami fogyasztóknak történő értékesítések különös szabályai .....	22
Mikor tekintik Önt olyan kereskedőnek, aki külföldi fogyasztókat céloz meg üzleti tevékenysége során? .....	22
Mit jelent az Ön számára ez a gyakorlatban?.....	23
Milyen jog alkalmazandó a határokon átnyúló szerződésekre? .....	23
Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén melyik bíróság az illetékes? .....	23
A digitális tartalom és a digitális szolgáltatások nyújtásáról szóló irányelv áttekintése.....	25
A zölddel sátrózott részek azokat a tagállamokat jelölik, akik túlléptek az199/44/EK irányelvben foglalt minimum követelményeken .....	27

„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 felkészülten” elnevezésű, az egész Európai Unióra kiterjedő projektet az Eurochambres (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) irányítja együttműködésben a BEUC-kal (az Európai Fogyasztóvédelmi Szervezet) és az SMEunited-del (KKV-k és Munkavállalók Európai Szervezete), és amelyet Európai Unió hozott létre a 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 lett<sup>1</sup>. 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

---

<sup>1</sup>A 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](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

„e-tesztet”, 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 99/44/EC<sup>2</sup> irányelv rendelkezésein alapul. A fogyasztók jogairól szóló irányelv kellékszavatosságokkal kapcsolatos tájékoztatási követelményekre vonatkozó rendelkezéseiről részletesebb információkat az 1 modulban találhat.

2022. január 1-jétől a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásokról szóló irányelv hatályát veszti, és helyébe az [\(EU\) 2019/771 irányelv](#) lép<sup>4</sup> az áruértékesítési szerződések bizonyos vonatkozásairól. Ezenkívül a digitális tartalom- és digitális szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződések bizonyos vonatkozásairól szóló [\(EU\) 2019/770 irányelv](#)<sup>5</sup> kiterjed a digitális tartalomra és a digitális szolgáltatásokra vonatkozó garanciális jogokra. A fogyasztóknak lehetőségük lesz arra is, hogy ezeket a jogokat kollektív eljárásokban érvényesítsék a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről szóló <sup>6</sup>hatálybalépését követően. Ezeket az új változásokat ebben a modulban külön dobozokban mutatjuk be "Új szabályok 2022. január 1-jétől" címmel.<sup>7</sup> A [fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)<sup>8</sup> és az [Európa Önökért vállalkozási portál](#)<sup>9</sup> segítségül szolgálhat a megfelelő információk megszerzésében.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információk hasznosnak bizonyulnak.

---

<sup>2</sup> Consumer Sales and Guarantees Directive - CSGD

<sup>4</sup> Az (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv (2019. május 20.) az áru adásvételi szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>5</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom- és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti intézkedésekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>7</sup> Lásd az 5. modult.

<sup>8</sup> Lásd az Európa Önökért vállalkozási portált: <http://europa.eu/youreurope/business>

<sup>9</sup> Lásd <http://europa.eu/youreurope/business/>

# 3. Modul




## A fogyasztók jogairól és a jótállásokról szóló szabályok eltérnek az EU tagállamokban?

A válasz erre a kérdésre az, hogy: Igen, eltérnek, legalábbis egy bizonyos mértékig. Az EU az áruértékesítési szerződések egyes vonatkozásairól szóló (EU) 2019/771 irányelvének célja az, hogy az Európai Unió egész területén létezzen maximum szintű közös fogyasztóvédelem, de lehetővé tenni az egyes uniós tagállamok számára azt is, hogy kivételesen a megengedett esetekben eltérhessenek (úgynevezett „maximális szintű harmonizáció”).<sup>10</sup> 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 szerződésszerű 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 eladó és a fogyasztórövidebb kellékszavatossági időben

állapodhatnak meg, ami viszont egy (1) évnél nem lehet rövidebb 


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.

Jogellenes olyan klauzulát kikötni a fogyasztói szerződésekben, amelynek célja a kellékszavatosság korlátozása vagy teljes kizárása.

## Mi tartozik a jótállásokról szóló szabályok hatálya alá?

Az áruértékesítésről szóló szabályok hatálya a fogyasztónak értékesített minden ingó dologra<sup>13</sup> (testi tárgyra) kiterjed, beleértve a digitális elemeket is tartalmazó árukataz alábbiakat leszámítva:

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

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


<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>13</sup> 2022. január 1-jétől az áruértékesítési szerződések egyes vonatkozásairól szóló (EU) 2019/771 irányelv hatálybalépésével, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításával,

valamint a digitális tartalom és a digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezésével, hasonló jogok és szabályok vonatkoznak a digitális tartalmakra és szolgáltatásokra.

## A fogyasztói 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 hibás teljesítés ugyanúgy minősül, 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 beüzemelt szándékozott terméket a fogyasztó üzemelteti be, és a szakszerűtlen beüzemelés a szerelési útmutatóban tapasztalt hiányosságnak tudható be. Eltekintve a 99/44 irányelv hatálya alá tartozó fenti esetektől, 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 szerződéseknel is érvényesül a kellékszavatossági kötelezettség arra vonatkozóan, hogy a dolog vagy az oltalom 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.<sup>14</sup>

### Új szabályok 2022. január 1-től

2022. január 1-től a digitális szolgáltatásokra (pl. online zenei kiskereskedelmi üzletek) és a digitális tartalmakra (pl. mobilalkalmazás) is vonatkoznak a fogyasztói jogokra és garanciákra vonatkozó szabályok (pl. minimális jogi jótállási idő, jogorvoslati lehetőségek harmonizálása).

## Milyen különböző jogok vonatkoznak a fogyasztónak értékesített árukra?

Ami a fogyasztási cikkek értékesítését illeti, az egyik legfontosabb kérdés a szerződésszerűség jogi garanciája, azaz az eladó felelőssége az eladott áruk hibáiért. Az uniós jog egyértelmű különbséget tesz a jogi (vagy törvényes) szavatosság és a kereskedelmi garancia között.

Magyarországon a kereskedelmi garancia (jótállás) mellett létezik egy kötelező jótállás is, amelyet jogszabály ír elő.

A törvényi szavatosság kötelező felelősség, amely az új árukra legalább kétéves időtartamra terjed ki, és megvédi a fogyasztókat azoktól a hibáktól, amelyek már az áru átadásakor léteztek, és később nyilvánvalóvá válnak. A szavatosság nem zárható ki szerződésben, és minden uniós országban érvényes.<sup>15</sup>

A kereskedelmi garancia az eladó vagy a gyártó által nyújtott szavatosságon felüli garanciája, akár ingyenesen, akár díj ellenében. Ez kiterjedhet az áru

<sup>14</sup>A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. 6:163.§ (3) bekezdés

<sup>15</sup> A hosszabb időtartamú jogi garanciát alkalmazó országokra vonatkozó további részletekért lásd az 1.

átadásának időpontjában meglévő hibákra is, és hosszabb időtartamra, mint a szavatosság.

## Melyek a kellékszavatosság lényeges tulajdonságai?

A kellékszavatosság kötelezően előírt jótállás. Számos jogorvoslatot biztosít a fogyasztószámára két éven keresztül (illetve, az uniós tagállamtól függően tovább is, mint például, Írországbán, Finnországbán, Hollandiában, Svédországbán az 1. sz. Mellékletben leírtak szerint) arra az esetre, ha a termék nem felel meg az eladó által ígért minőségnek.

A fogyasztónak jogorvoslat áll a rendelkezésére a szerződésnek való megfelelés hibája esetén.

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 (az árut szerződésszerűvé kell tenni) vagy megfelelő árcsökkentést kell biztosítani a fogyasztó részére, vagy a szerződéstől is el lehet állni.

## Mikor nem minősül egy fogyasztási cikk szerződésszerűnek?

A 2019/770 EU irányelv tartalmazza, hogy az áruk mikor minősülnek szerződésszerűnek. 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 árut 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.



## Új szabályok 2022 január 1-től

2022. január 1-től az új irányelvek miatt azonos feltételeket kell figyelembe venni az áruk, a digitális tartalmak és szolgáltatások megfelelőségének értékelésekor, amelynek szubjektív és objektív kritériumai vannak.

### a) Szubjektív kritériumok.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződészerűnek minősüljön, a digitális tartalom, illetve a digitális szolgáltatás adott esetben különösen:

- 1) megfelel a szerződésben foglalt leírásnak, a szerződésben előírt mennyiségű és minőségű, valamint rendelkezik a szerződésben előírt funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;
- 2) alkalmas a fogyasztó által meghatározott bármely konkrét célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a kereskedő tudomására hozott, és amelyet a kereskedő elfogadott;

3) a szerződésben előírtak szerint valamennyi tartozékkal, utasítással, köztük a telepítési utasításokkal, valamint ügyfélszolgálati támogatással együtt szolgáltatják;

4) azt a szerződés előírásainak megfelelően frissítik

### b) Objektív feltételek

Ezenkívül a digitális tartalomnak, a digitális szolgáltatásnak vagy az árunak meg kell felelnie az alábbi "objektív" kritériumoknak,

1) alkalmasnak kell lennie arra a célra, amelyre az azonos típusú digitális tartalom vagy szolgáltatás szokásosan használatos lenne;

2) megfelelő mennyiségű legyen, és rendelkezniük kell az azonos digitális tartalom vagy digitális szolgáltatások esetében szokásos funkcionalitással, kompatibilitással, hozzáférhetőséggel, folytonossággal és biztonsággal kapcsolatos tulajdonságokkal és teljesítményjellemzőkkel.. A digitális

tartalom/szolgáltatás tulajdonságainak értékeléséhez figyelembe vesszük az Ön vagy a szállítója/gyártója által tett, nyilvános nyilatkozatok (pl. reklám, címkézés) jellegét. Ha ön termékeket ad a fogyasztóknak, annak megfelelő minőségűnek kell lennie, és meg kell felelnie annak a leírásnak és/vagy mintának, amelyet a fogyasztónak a vele kötött szerződés megkötése előtt adott.;

3) a digitális terméket, szolgáltatásokat és árukat minden olyan tartozékkal és utasítással el kell látni, amit a fogyasztó **ésszerűen** elvárhat;

4) a fogyasztóknak eladott digitális tartalomnak , szolgáltatásnak vagy **árunknak meg kell felelniük a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás bármely mintájának , próbaverziójának vagy előnézetének,** amelyet Ön a szerződés megkötése előtt bocsátott a fogyasztó rendelkezésére.

A kereskedőnek biztosítania kell, hogy **a fogyasztó értesítést kapjon a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről,** amelyek a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szerződészerűségének fenntartásához szükségesek.



## Melyek a kereskedelmi jótállás lényeges tulajdonságai?

A kereskedelmi jótállás az eladó vagy a gyártó által biztosított, a kellékszavatosság mellett létező kiegészítő jótállás (pl., hosszabb ideig lehet érvényes, mint a kellékszavatosság: két év helyett akár három évig), amely minden olyan hibára kiterjed, amely nem az áru átadásának pillanatában létezett és más előnyökkel is járhat. Ingyenesen vagy díj ellenében is biztosítható.

A gyártók biztosíthatnak ingyenes kereskedelmi jótállást, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy az árut számos feljogosított szervizben kijavíttathatja az egész világon és nem csak az eladó üzletében. A hordozható számítógépek esetében például előnyökkel járhat; ha a fogyasztó ingyenesen 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 terjedki, 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 felsorolta 10 ezer HUF feletti de 100 ezer HUF-t el nem érő termékekre (pl műszaki cikkek, bútorok, gépjárművek, órák, ékszeres stb.) vonatkozóan 1 éves, 100-200 ezer HUF közötti termékek esetében 2 éves és a 300 ezer HUF-t meghaladó értékű termékek esetében 3 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 fogyasztási cikkekre 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 jótállás határideje meghosszabbodik a javítás idejével, amely alatt a fogyasztó nem használhatta a terméket.

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 anyagaira 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 terjedki: lakás-karbantartási és –javítási szolgáltatások, háztartási gépek és készülékek javítása, barkács- és kertiszerszámok 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 a jótállás többet kínáljon, mint amire a kellékszavatosság már kiterjed.

Emiatt, amikor kereskedelmi jótállást ajánl fel a fogyasztónak, nagy fontos, hogy tájékoztassa a fogyasztót a kellékszavatosság meglétéről. Nem szabad elfelejteni, hogy törvény írja elő a fogyasztó tájékoztatását a kellékszavatosság meglétéről. fogyasztók jogairól szóló irányelv 2011/83 EU)

Ha Ön a kellékszavatosságot úgy tünteti fel, mint egy adott ajánlat sajátos elemét, illetve, ha azt a fogyasztóval kifizeteti, akkor felelős lehet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokért, és megbüntethetik.

## Van-e kellékszavatossága használt árukra is?

Igen, van. A kellékszavatosságra vonatkozó szabályok a használt áruk eladására is vonatkoznak. Azonban a tagállamok jogosultak kizárólag használt árukra vonatkozó 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, ahol fogyasztó és eladó élhet ezzel az opcióval, hogy rövidebb szavatossági időt kössön ki:

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 kocsik 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 (jogorvoslatok hierarchiája) a 2019/770 EU irányelv alapján.

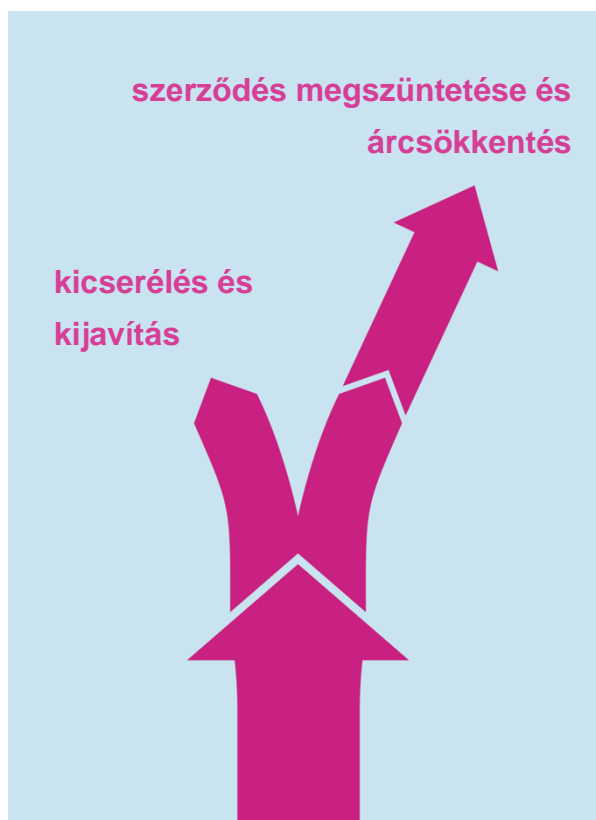
1. **kijavítás vagy kicserélés** – mint 1. szintű jogorvoslat
2. **szerződés megszüntetése (elállás) vagy árengedmény** – 2. szintű jogorvoslat

A fogyasztónak elsőként követelheti nem megfelelő áruk kijavítását vagy kicserélését, és e kettő közül választhat, kivéve, ha a kijavítás vagy 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. Előfordulhat azonban, hogy a kereskedő csak akkor tud javítást biztosítani, ha a csere aránytalan a javításhoz képest, például ha a javítás csak a fényképezőgép egy kis részének cseréjéről szól,

anélkül, hogy jelentős kényelmetlenséget okozna a fogyasztónak. Másodsorban abban az esetben, ha:

- a fogyasztónak nincs joga a kijavításra vagy a cserére vagy
- az eladó a hibát nem orvosolta észszerű időn belül, vagy
- A hiba olyan súlyos, hogy a szerződés megszüntetése vagy azonnali árcsökkentés indokolt, vagy
- ismételt teljesítési hiba történt
- az eladó nem orvosolta a hibát, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül,

Ebben az esetben: 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, eláll a szerződéstől, 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 információkért lásd az I. sz. Mellékletet).

Írország rövid határidőn belül érvényesíthető jogosultságot biztosít az áruk visszautasítására és a szerződés megszűntnek minősül.

## Van-e korlátja a fogyasztó jogorvoslatra 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:

Először 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 figyelembevéve az alábbiakat:

- 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 a szóban forgó esetekben;

3) azt, hogy a szerződésnek való megfelelés hibáját orvosolni lehet-e másik szavatossági igénnyel a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül.

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

*Ezután*, ha a javítás vagy a csere nem végezhető el a fogyasztók számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, vagy ha a hiba ésszerű időn belül nem javítható, a fogyasztók a hibás termék árának visszatérítését vagy árcsökkentést igényelhetnek.

Továbbá a fogyasztó nem választhat szabadon a szerződés megszüntetése és az árszállítás között: ahol a megvásárolt áru hibája kis mértékű (ún. jelentéktelen hiba), ott a fogyasztó csak árszállítást kérhet. Azt hogy mi minősül jelentéktelennek, eseti alapon kell eldönteni, és nem lehet általánosítani.

Példa: egy 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).

### Új szabályok 2022. január 1-től.

Az új irányelvek **szigorú és teljes mértékben harmonizált jogorvoslati hierarchiát** vezetnek be a fogyasztók számára, ha egy áru, digitális tartalom vagy szolgáltatás nem szerződészerű.

Következésképpen azoknak a tagállamoknak, amelyek nem hasonló jogorvoslati hierarchiával rendelkeznek, módosítaniuk kell a nemzeti jogszabályaikat.

Az Ön számára ez azt jelenti, hogy a jogorvoslatokra vonatkozó szabályok az Európai Unió valamennyi országában azonosak lesznek.

## Lehet-e kompenzációt kérni a fogyasztótól?

A szerződésnek való megfelelés hibája esetén a kijavítás és a csere mindig díjmentes a fogyasztó számára. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztótól nem lehet ellentételezést kérni az árukat illetően a szerződésnek való megfelelés hibájának orvoslásáért. Az eladó nem kérhet semmilyen ellenértéket a kicserélésért vagy a kijavításért, mint például:

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

## Hogyan történik a kijavítás vagy a kicserélés?

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


A gyakorlatban megtörténhet, hogy a kereskedő ragaszkodik az áru kijavításához, mint az egyetlen rendelkezésre álló orvoslási lehetőséghez, és azt állítja, hogy azt nem lehet kicserélni, mert kifogyott ebből a készletből vagy nem tud többet beszerezni. Ezekben az esetekben az eladónak kell bizonyítania, hogy nem lehet az árut kicserélni. ebben az esetben más igények is felajánlhatóak a fogyasztónak (árcsökkentés vagy szerződés megszűnése).



Magyarországon a 19/2014 NGM rendelet alapján a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

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

Az eladó nem követelhet kompenzációt annak a hibás terméknek a használatáért, amelyet egy új termékkel cserélt ki (díjmentesen kell kicserélni). A szerződéstől való elállás esetén a fogyasztónak fizetendő kártérítés csökkenthető a nemzeti szabályozásnak megfelelően.

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 hibája miatt, 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 a szerződésnek való megfelelés hibájáért?

Bizonyos esetekben a fogyasztó követelése nem igazolható.

Először is, amikor a fogyasztó tisztában volt azzal, és kifejezetten elfogadta azt, hogy a termék a szerződésnek való megfelelés hibájában szenved. Ha például az a fogyasztó, aki tudja, hogy hibás pólót vásárol, mert például van egy kis lyuk a hátán, nem állíthatja később, hogy a termék hibás.

Ugyanígy, amikor a fogyasztó könyvet 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 eladó nem felelős olyan termékért sem, amely amiatt az anyag miatt nem megfelelő, 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 fogyasztó nem hivatkozhat hibás teljesítésből származó jogaira.

Ha azonban az eladó azt állítja, hogy a termékei megfelelőek, akkor felel a szerződés hibás teljesítéséért függetlenül attól, hogy azt a fogyasztó felismerhette volna. Például: a kereskedő olyan új 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.

Amennyiben a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a rendelkezésre bocsátott frissítéseket, az eladó nem felel a hibás teljesítésért, amely kizárólag a vonatkozó frissítés hiányából fakad, feltéve, hogy az eladó tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; valamint a frissítés telepítésének fogyasztó általi elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a fogyasztó számára biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

Az eladó ugyanakkor nem felel a szerződésnek való megfelelés hibájáért más kereskedők által az áruk tulajdonságaival kapcsolatban tett nyilatkozatainak tartalmáért, ha nem tudott vagy nem tudhatott ezekről az állításokról. 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 eladó soha 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 reklámozta a gyártó, ez a cipőfajta mégsem vízhatlan, gondoskodik arról, hogy a fogyasztó erről tudomást szerezzen. Az eladó ezután mentesül a felelősség alól, de azt is bizonyítania kell, hogy módosított a szövegen.

## Kinek kell bizonyítania a szerződésnek való megfelelés hibáját?

Az eladónak a hibás teljesítésért fennálló felelőssége legalább két évig él az árunak a fogyasztó részére történő átadásának pillanatától kezdődően. Az eladó kizárólag olyan hibákért felelős, amelyek már a teljesítéskor is megvoltak és később váltak ismertté, és ezért nagyon fontos a gyakorlatban, hogy a hiba mikor következett be. Az első egy év során azt vélelmezik, hogy a hiba már a szerződés teljesítésekor megvolt. Ha például a fogyasztó otthonába történő szállítást követő hat héttel egy kötelező jótállás alá nem eső számítógépkiegészítő (vagy akár lábbeli, ruhanemű értéktől függetlenül) elromlik, akkor az eladót tekintik felelősnek. 🚩

Egy év elteltével azonban a bizonyítási teher átszáll, és a fogyasztónak kell bebizonyítania, hogy a megvásárolt termék hibája már az átadáskor megvolt.

Megjegyzendő ugyanakkor, hogy Magyarországon számos termékköre kötelező jótállás vonatkozik, amelynek teljes időtartama alatt a jótállásra kötelezett köteles bizonyítani, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett.

Bár ez a jogi helyzet, a kereskedők dönthetnek úgy, hogy a 1 éves időszak után is gondoskodnak az áruk

vizsgálatáról annak érdekében, hogy segítsék a fogyasztókat a hiba okának azonosításában.



A szavatosság nem terjed ki azokra a hibákra, amelyek nem voltak meg a teljesítés pillanatában (pl gyártási eredetű hibák), hanem később keletkeztek. Az eladó például nem lesz felelős abban az esetben, ha a mobiltelefon nem működik, mert beleesett a vízbe, nem pedig azért, mert gyártási eredetű hibája van.

Amennyiben a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a rendelkezésre bocsátott frissítéseket, az eladó nem felel a hibás teljesítésért, amely kizárólag a vonatkozó frissítés hiányából fakad, feltéve, hogy az eladó tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; valamint a frissítés telepítésének fogyasztó általi elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a fogyasztó számára biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

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 alakítanának 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.

### Új szabályok 2022. január 1-től

Az áru adásvételi szerződésekről szóló új irányelv **6 hónapról 1 évre** hosszabbítja meg a fogyasztó javára a **fent leírt bizonyítási időszakot** (a bizonyítási teher megfordítása). Ezért 2022. január 1-jét követően, ha a a lábbeli vásárlást követő 7 hónappal kilyukad, a hiba feltételezhetően a szállítási időpontban létezett.

Minden tagállamnak be kell vezetnie a bizonyítási teher megfordítását egyéves időtartamra. A tagállamok

azonban tovább léphetnek, és kétéves időszakot választhatnak.

Emellett új szabályok vonatkoznak majd a digitális tartalomra és szolgáltatásokra vonatkozó bizonyítási teherre, amelyet a "digitális tartalomról és szolgáltatásról szóló irányelv" vezet be. A szabályok eltérőek lehetnek attól függően, hogy milyen típusú digitális tartalmat vagy szolgáltatást nyújt a fogyasztóknak:

- Ha a fogyasztóval kötött **szerződése egyetlen szolgáltatásra vagy folyamatos szolgáltatásra** vonatkozik, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás nyújtásától számított **egy éven belül** nyilvánvalóvá válik, hogy a szolgáltatott digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás megfelelt-e a szolgáltatás időpontjában. .

- Amennyiben a szerződés egy bizonyos időszakon (pl. 4 éven) keresztül folyamatos szolgáltatást ír elő, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás megfelelőségének bizonyítási terhe Önre hárul **azon az időn belül, amely alatt a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást a szerződés alapján nyújtják..**

A bizonyítási teher azonban bizonyos feltételek mellett a fogyasztóra is átkerülhet:

- Ha bizonyítani tudja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem egyeztethető össze az Ön által nyújtott digitális tartalom/szolgáltatás műszaki követelményeivel, és a szerződéskötés előtt egyértelműen tájékoztatta a fogyasztókat ezekről a követelményekről, a bizonyítási teher a fogyasztóra hárul.

- Végezetül a fogyasztóknak a lehető legnagyobb mértékben együtt kell működniük, technikai információkat kell szolgáltatnia a hibás teljesítés okának és idejének megállapításához. Ha a fogyasztó nem működik együtt, és ha a szerződés megkötése előtt egyértelműen és érthető módon tájékoztatta őket erről a követelményről, akkor a fogyasztónak kell bizonyítania,

hogy a probléma a szolgáltatásnyújtás időpontjában fennállt.

## 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 cikkek adásvételéről szóló irányadó nemzeti jogszabályokkal összhangban.

Az eladó felel a szerződésnek 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 a szerződésnek való megfelelés hibájáért, mint például a gyártó vagy az importőr.

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

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

Ha például Ön felelős a fogyasztó irányába, mert az Ön boltjában árult futócipők a gyártó által használt rossz

minőségű anyag miatt hibásak, akkor jogosult a gyártótól kártérítést kérni.

Hasonlóképpen azok miatt az áruk miatt, amelyek a behozatal során váltak nem szerződésszerűvé, az eladó kártérítést 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 hibás teljesítésből eredő kellékszavatossági igényét. A fogyasztóval szerződő eladó azonban megtérítési igényt érvényesíthet a hibáért felelős szerződési láncban szereplő forgalmazóval vagy gyártóval szemben.

A PolgáriTörvénykönyv 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 állapotodjanak meg erről. Ezeket a szerződések azonban ritkán módosíthatók szabadon, és a gyakorlatban gyakran nem lesz más választása, mint elfogadni a szállítók feltételeit.

## Mi történik, ha a termék nem csak, nem szerződészerű, de még veszélyes is?

A jelen modul csak a fogyasztók szavatossági jogairól és a jótállásokról szóló szabályokkal foglalkozik olyan termékek esetén, amelyek szerződészerűek, 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, minden külső ok nélkül.

Ilyenkor olyan kártérítési igények esetén, amelyek személyi sérülés vagy a nem szerződészerű árutól

eltérő árucikkben keletkezett kár miatt merülnek fel,, a termékfelelősséggel és termékbiztonsággal kapcsolatos 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.<sup>18</sup>

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 a fogyasztók szavatossági és jótállási jogai megszegésének jogkövetkezményei?

Amikor az eladó nem tesz eleget a 2019/771 EU irányelvben és az átültetett nemzeti szabályokban

<sup>18</sup>Ptk. 6:553.§ (3) bekezdés



foglalt szavatossági és jótállási igényeknek a nem szerződészerű termékek esetén, akkor az eladó különböző szankciókkal szembesülhet.

Az irányelv nem tesz különbséget abban, hogy rendelkezéseinek megsértése szándékosan vagy gondatlanul történt-e?

Ha a fogyasztó úgy dönt, hogy a teljesítés hibája miatt igényével kíván élni, akkor az eladónak tiszteletben kell tartani a jogszabályi követelmények figyelembevételével a fogyasztó választását, és segítséget kell nyújtania a szerződésnek való megfelelés hibájának orvoslásában. Az eladó nem támaszthat olyan akadályt, amely a szükségesnél jobban megnehezítené a fogyasztó jogának érvényesítését az áruk kijavítását vagy kicserélését illetően.

Az eladó nem 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 fogyasztóvédelem szintje a tagállamok között eltérhet, külön uniós szabályokat fogadtak el, amelyek meghatározzák a határon átnyúló értékesítés esetén irányadó jogot.

A gyakorlatban mindig meg kell vizsgálni a vonatkozó országban kialakult jogi helyzetet egy másik országban élő fogyasztók részére történő értékesítés esetén. (pl. az e fogyasztóknak címzett hirdetések vagy a fogyasztók nyelvére fordított weboldalak révén).

Az a szavatossági időszak például, amely alatt az eladó felelős 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 (Írország, Finnország, Hollandia és Svédország az 1. sz. Mellékletben leírtak szerint) hosszabb időtartamot alkalmaznak. Hasonlóképpen a

tagállamok a fogyasztó számára rendelkezésre jogorvoslati igények rendszerét is eltérően állapíthatják meg. 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 kicserélést és kijavítást..<sup>19</sup>

## Kifejezetten más tagállami fogyasztóknak történő értékesítések különös szabályai

Az uniós jog szerint<sup>20</sup>, 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. Különböző alkalmazandó jogot lehet választani, ez a választás azonban 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, vagy általánosabban, amikor Ön az árukat vagy szolgáltatásait más tagállamban reklámozza, akkor tiszteletben kell tartania a célba vett országok fogyasztóvédelmi normáit.

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

Az Európai Bíróság számos nem kimerítő jellegű kritériumot fogalmazott meg annak megállapítására, hogy mikor "irányul" egy kereskedő szakmai vagy üzleti tevékenysége egy konkrét tagállamra. Ezen kritériumok közé tartozik például az Ön vállalatának letelepedés helye szerinti tagállamban általában használt nyelvtől

<sup>19</sup> Horvátország, Görögország, Litvánia, Portugália, Szlovénia - További részletekért lásd az 1. mellékletet.

<sup>20</sup>Vagyis az úgynevezett „Róma I” 593/2008 irányelv.

vagy pénznemtől eltérő nyelv vagy pénznem használata, a telefonszámok előhívószáma nemzetközi ország-hívózással történő jelölése, olyan legfelső szintű domain-név használata, amely eltér attól, amelyet az Ön vállalatának letelepedés helye szerinti tagállamban használnak<sup>21</sup>.

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 országban élő fogyasztókra irányadó jogszabályok betartása. Ez hátráltathat néhány kereskedőt abban, hogy áruikat vagy szolgáltatásait a határokon túl is kínálja. A gyakorlatban azonban:

1. Az uniós szabályozás jelentős részben harmonizált fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmaz. Ezek a szabályok az EU egész területén alkalmazandók.
2. Bár néhány alapfogalmat illetően még maradtak eltérések a tagállamok között, ez mégsem 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 fogyasztó lakóhelyes szerinti 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 államának joga szerint a kellékszavatossági időszak hosszabb, mint az Ön országának joga szerint.

4. A „fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű képzési modulok segítségével 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 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 feltételt 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 kapcsolattartást<sup>22</sup>.

<sup>21</sup>További információkat a C 585/08 és C 144/09 Peter Pammer és Hotel Alpenhof GesmbH egyesített esetről talál

<sup>22</sup>Lásd jelen kézikönyv 5. modulja

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 az Észak Franciaországi, Lille-i bíróságok rendelkezhessenek joghatósággal a vita rendezésére.



## A digitális tartalom és a digitális szolgáltatások nyújtásáról szóló irányelv áttekintése

### Új szabályok 2022. január 1-től

#### 1) **Hatálya:**

A digitális tartalmak és szolgáltatások olyan termékek széles skáláját foglalják magukban, mint a videók, zenei fájlok, szoftverek, élő események, csevegőalkalmazások, közösségi média stb.

Az új szabályok megvédik **a fogyasztókat abban az esetben, ha a digitális tartalom és szolgáltatás hibás**, vagy egyébként nem felel meg a szerződésben megállapítottak, például:

- letöltött zene, olyan streaming platform mobilalkalmazása, amely nem működik a fogyasztó mobiltelefonján,
- egy szoftver hirtelen leáll stb.

**Ilyen esetekben a fogyasztónak joga van a következő jogorvoslatokhoz:**

- követelni a probléma orvoslását,
- ha a probléma továbbra is fennáll, a fogyasztó árcsökkentést, vagy a szerződés megszüntetését, és a vételár visszatérítését kérheti.

**Ez a védelem eddig csak a fogyasztási cikkek értékesítésének bizonyos kérdéseiről és a kapcsolódó garanciákról szóló 1999/44/EK irányelv révén létezett uniós szinten.**

Ezenkívül jelenleg sok esetben a fogyasztók nem fizetnek azért, hogy hozzáférjenek számos digitális tartalomhoz vagy szolgáltatáshoz, hanem személyes adataikat adják meg (pl. fiók létrehozása a közösségi médiában). Az új szabályok szerint a fogyasztóknak joguk lesz jogorvoslathoz a hibás digitális tartalom vagy szolgáltatás esetén, **még akkor is, ha nem fizettek vételárat, hanem személyes adataikat adták meg.**

#### 2) **Ugyanazok a szabályok az EU-ban:**

Az irányelvek teljes mértékben harmonizálni fogják:

- a megfelelőségi kritériumokat,
- a meg nem felelés esetén a jogorvoslati lehetőségeket,
- a kereskedők felelősségére vonatkozó szabályokat,
- a bizonyítási teherre és a felek kötelezettségeire vonatkozó szabályokat meg nem felelés esetén, és
- digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás módosítását.

**Az egyéb elemeket nemzeti szinten szabályozzák.**

További információkért kérjük, olvassa el az irányelveket átültető vonatkozó nemzeti jogszabályokat. Megtalálhatóak az Európai Bizottság honlapján

*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 <sup>17</sup>	6 hónap	Igen
Bulgária	2	Igen <sup>18</sup>	6 hónap	Igen
Horvátország	2	Igen	6 hónap	Szabad választás
Ciprus	2	Igen	6 hónap	Igen
Cseh Köztársaság	2	Igen <sup>19</sup>	6 hónap	Igen
Dánia	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>20</sup>
Észtország	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>21</sup>
Franciaország	2	Nem	2 év	Igen
Németország	2		6 hónap	Igen
Görögország	2		6 hónap	
Magyarország	2	Igen	6 hónap	Igen
Írország			6 hónap	
Olaszország	2	Igen	6 hónap	Igen
Lettország	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>23</sup>
Litvánia	2	Igen <sup>24</sup>	6 hónap	
Luxemburg	2	Igen <sup>25</sup>	6 hónap	Igen <sup>26</sup>
Málta	2	Igen	6 hónap	Igen
Lengyelország	2			Igen <sup>27</sup>
Portugália	2	Igen		
Románia	2	Igen	6 hónap	Igen
Szlovákia	2	Igen	6 hónap	Igen
Szlovénia	2	Igen	6 hónap	
Spanyolország	2	Igen	6 hónap	Igen
Svédország		Igen	6 hónap	Igen
Hollandia	Nincs rögzített időkorlát	Igen	6 hónap	Igen

<sup>16</sup> Az egyszerűség kedvéért a tájékoztatási kötelezettség hiányát is ebbe a kategóriába soroljuk, bár szigorúan véve az irányelv

nem tartalmaz tájékoztatási kötelezettséget, hanem inkább atagállamokra bízta a tájékoztatási kötelezettség előírását.

17 Akereskedőés afogyasztó megállapodhatnak abban, hogy aszerződésnek való megfelelés hibájáról a fogyasztónak értesítést kell küldenie a tudomásszerzéstől számított két hónapon belül. Wetbetreffende de bescherming van de consumentenbijverkoop 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](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 (“Novýobčanskýzákoník”, andNCC).

<b>A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv legfontosabb rendelkezései</b>				
<b>Tagállam</b>	<b>Kellékszavatosság időtartama (év)</b>	<b>Fogyasztó tájékoztatási kötelezettség</b>	<b>Bizonyítási teher megfordulására vonatkozó határidő</b>	<b>Jogorvoslatok hierarchiája</b>
Dánia	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>20</sup>
Észtország	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>21</sup>
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 <sup>22</sup>
Olaszország	2	Igen	6 hónap	Igen
Lettország	2	Igen	6 hónap	Igen <sup>23</sup>
Litvánia	2	Igen <sup>24</sup>	6 hónap	Szabad választás
Luxemburg	2	Igen <sup>25</sup>	6 hónap	Igen <sup>26</sup>
Málta	2	Igen	6 hónap	Igen
Lengyelország	2	Nem	1 év	Igen <sup>27</sup>
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
Hollandia	Nincs rögzített időkorlát	Igen	6 hónap	Igen

---

Dániában a fogyasztóvisszatérítést 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 észti 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 fogyasztócsereit vagy a termék árának teljes visszatérítését kérheti, illetve megtarthatja a terméket és a kifizetett vételárnak csak egy részét kéri vissza. A fogyasztóazonban kártérítésként további árengedményt kaphat, ha a fogyasztóbizonyítani 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.

\*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) <sup>1</sup> 8
Belgium	Egységes (2 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Bulgária	Egységes (2 év)	Igen	Egyhónapon 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 <sup>19</sup>	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Észtország	Egységes (2 év)	Új időtartam	Ésszerű határidő <sup>20</sup>	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 <sup>21</sup>	15 nap	Nem	Nem
Írország	Elévülési határidő (6 év)	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem

<sup>18</sup> Ausztriában az eladófontos 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).

<sup>19</sup> Két évcseré esetén, és három éva javításnál.

<sup>20</sup> Észtországban a fogyasztótól érkezett kérdésre vagy panaszra 15 napon belül kell válaszolni, de az orvoslásra már nincs határidő megszabva.

<sup>21</sup> 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 <sup>22</sup>	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 <sup>23</sup>	Ésszerű határidő	Nem	Nem
Portugália	Egységes (2 év)	Új időtartam <sup>24</sup>	30 nap	Igen	Nem
Románia	Egységes (2 év)	Igen	15 nap	Igen (gyártók)	Nem
Szlovákia	Egységes (2 év)	Új időtartam <sup>25</sup>	30 nap	Nem	Nem
Szlovénia	Egységes (2 év)	Új időtartam <sup>26</sup>	8 nap	Igen	Igen
Spanyolország	Egységes (2 év)	Új időtartam <sup>27</sup>	Ésszerű határidő	Igen	Nem
Svédország	Egységes (3 év)	Nem	Ésszerű határidő	Igen (bizonyos esetekben) <sup>28</sup>	Nem
Hollandia	Eltérő	Igen	Ésszerű határidő	Nem	Nem

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

<sup>23</sup> Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

<sup>24</sup> Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

<sup>25</sup> Csak kicserélés esetén, javításnál nem.

<sup>26</sup> Csak kicserélés vagy a termék fontosabb alkatrészei esetén.

<sup>27</sup> A kellékszavatosság felfüggesztése kijavítás esetén, csere esetén pedig új időszak.

<sup>28</sup> 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.

# Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022