

2021-
2022

Fogyasztóbarát kisokos

A Tribunus Jogsegélyszolgálat
Közhasznú Egyesület szakmai
kiadványa

Készült a Tribunus Jogsegélyszolgálat
Közhasznú Egyesület NEAO-KP-1-2021/8-
001029. számú, "17 éve a jogvédelem
jegyében" című pályázati projektje keretében.

Támogatók:



**Nemzeti
Együttműködési
Alap**



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.

KI MINŐSÜL FOGYASZTÓNAK?

Jó napot kívánok! Vállalkozó vagyok. Rendeltem Önöktől egy terméket, de meggondoltam magam, visszaküldöm! A törvény szerint megillet az elállás joga 14 napon belül! Kérem, utalják vissza a pénzem!

Jó napot kívánok! Attól tartok, Ön nem jól értelmezi a törvényt. Az elállási jog csak a fogyasztókat illeti meg, Ön viszont nem minősül fogyasztónak, hiszen a cége nevében vásárolt.

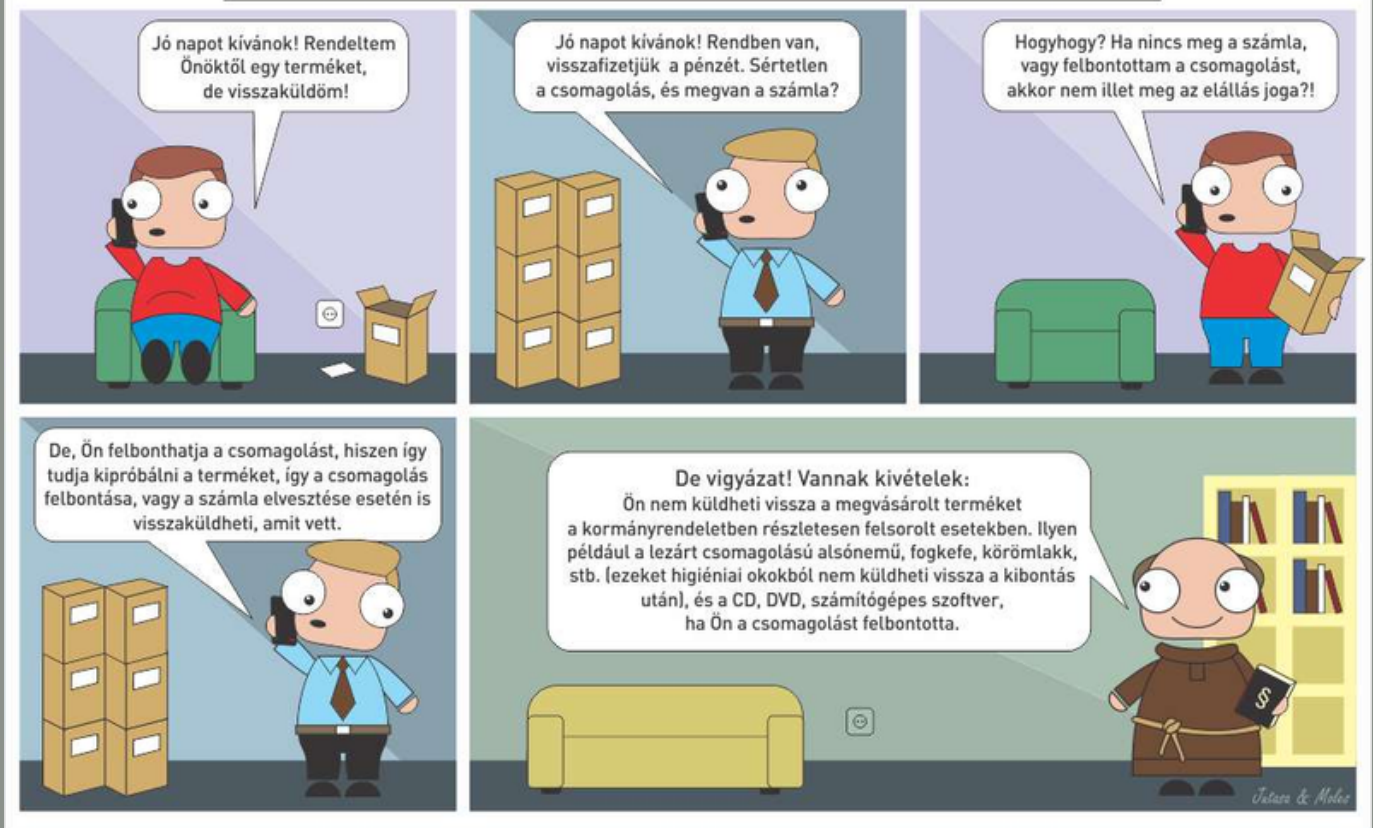
Nahát, erről nem is hallottam! Tényleg így van ez, Fogyasztó Barát?

Valóban, a törvény szerint csak magánszemélyeket (természetes személyeket) illetik meg a fogyasztói jogok, így az indokolás nélküli elállás joga is. Ha a cége nevében vásárolt, a cége nevére kérte a számlát, akkor sem Önt, sem a cégét nem illetik meg a fogyasztói jogok!

Ki minősül fogyasztónak?

A Polgári Törvénykönyv és a 45/2014. (II.26.) kormányrendelet alapján csak a magánszemélyek (természetes személyek) minősülnek fogyasztónak. Csak a fogyasztókat illetik meg internetes vásárlás esetén a fogyasztói jogok (így az indokolás nélküli elállás joga is).

HA FELBONTOTTUK A CSOMAGOLÁST...

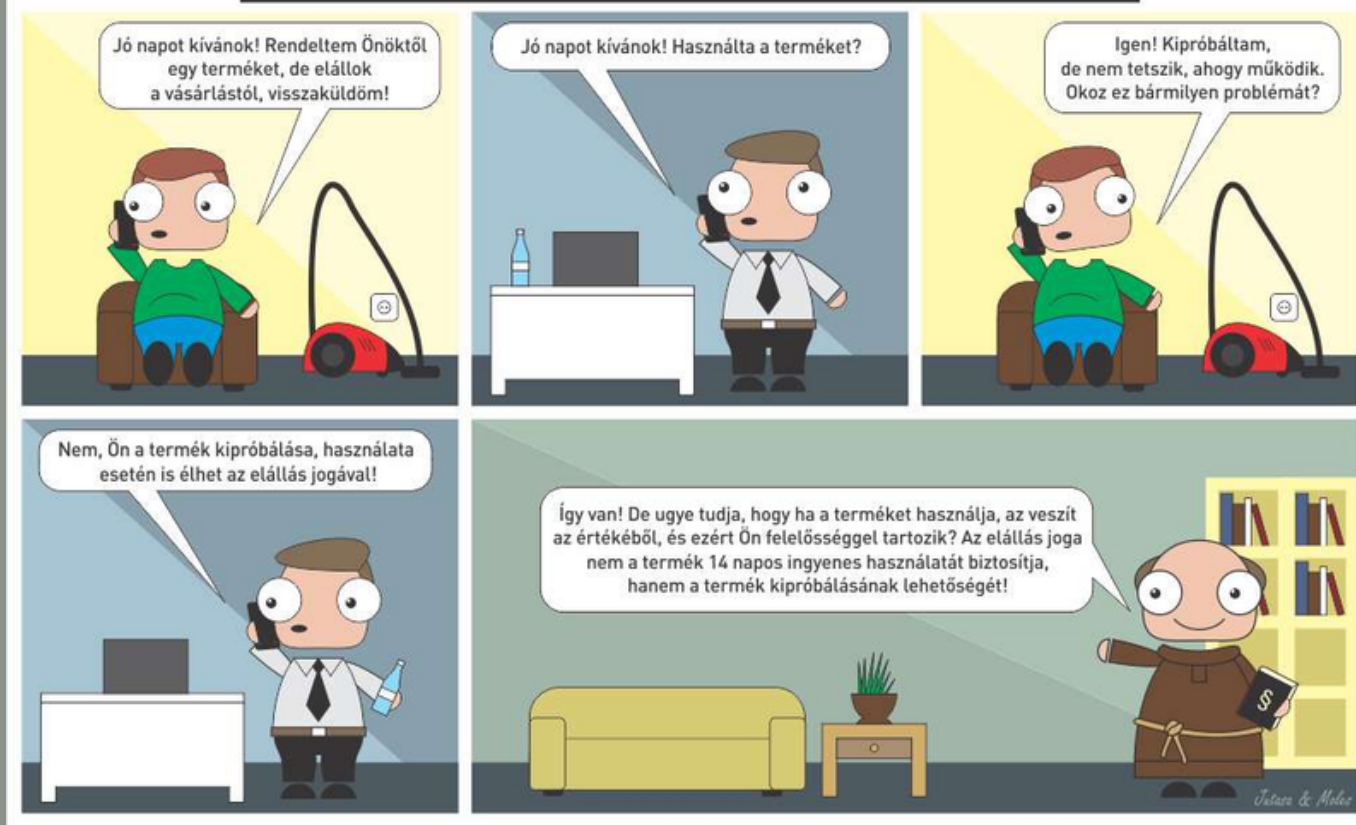


Ha felbontottuk a csomagolást

A fogyasztó főszabályként jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől akkor is, ha az átvett termék csomagolását kibontotta.

Nem gyakorolhatja azonban a fogyasztó a csomagolás felbontása esetén az elállás jogát a 45/2014. (II.26.) sz. kormányrendelet 29. §-ában meghatározott esetekben, így pl. lezárt csomagolású higiéniai termékek, illetve lezárt csomagolású CD, DVD, vagy szoftver esetében.

A TERMÉK KIPRÓBÁLÁSA ÉS HASZNÁLATA

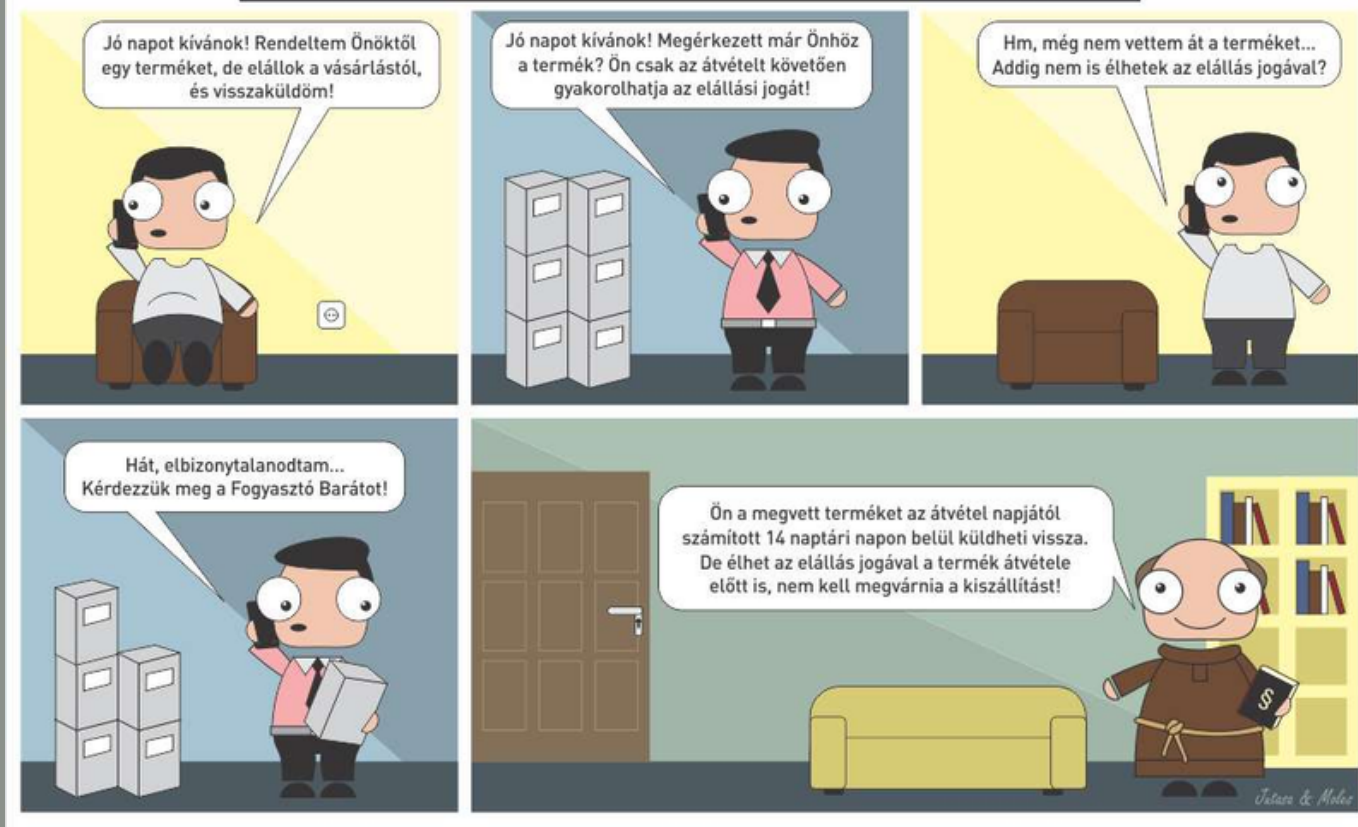


A termék kipróbálása és használata

A 45/2014. kormányrendelet 25. §-a alapján a fogyasztó a “termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

“A termék kicsomagolása után tehát jogunk van kipróbálni azt, és megállapítani, hogy a termék tetszik-e, és a rendeltetésszerű használatra alkalmas-e. Ha a használat során kárt teszünk a termékben, azért felelősséggel tartozunk. A Fogyasztóvédelmi Hatóság e kérdésben egyértelműen fogalmaz: “Fontos tudni ... hogy ha a terméket nem csak kipróbáltuk, hanem ezen felül is használtuk, akkor a termék ebből fakadó értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk a vállalkozás felé.”

AZ ELÁLLÁS JOGÁNAK KEZDŐ IDŐPONTJA



Az elállási jog kezdő időpontja

A fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta. A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

AZ ELÁLLÁSI JOG KEZDŐ IDŐPONTJA TÖBB TERMÉK VÁSÁRLÁSA ESETÉN



Az elállási jog kezdő időpontja több termék vásárlása esetén

A fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta. A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

HOGYAN TEGYÜK MEG AZ ELÁLLÁSI NYILATKOZATOT?



Hogyan tegyük meg az elállási nyilatkozatot?

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy – a webáruház döntése szerint a honlapról letölthetővé tett – nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

A VISSZATARTÁS JOGA

Jó napot kívánok! Rendeltem Önöktől egy terméket, de megdöntöttem magam, visszaküldöm! Kérem, utalják vissza a pénzem!



Jó napot kívánok! Rendben, de a pénzt visszatartjuk addig, amíg a termék vissza nem érkezik hozzánk.



Szerintem elég, ha postára adom a terméket, és Önöknek utalniuk kell a pénzt!



Hm, lehet, hogy igaza van. Kérdezzük meg a Fogyasztó Barátot!



Az eladó nem követelheti meg, hogy elállás esetén a vevő által visszaküldött termék meg is érkezen az eladóhoz. Elég, ha Ön igazolta (pl. postai feladóvéennyel), hogy a terméket visszaküldte. Az eladó a vételárat és a kiszállítás díját ezt követően köteles visszautalni a vevőnek.



Jutara & Molecs

A visszatartás joga

Az Eladó a fogyasztó elállása esetén mindaddig visszatarthatja a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvételt feladott küldeményeket nem áll módunkban elfogadni.

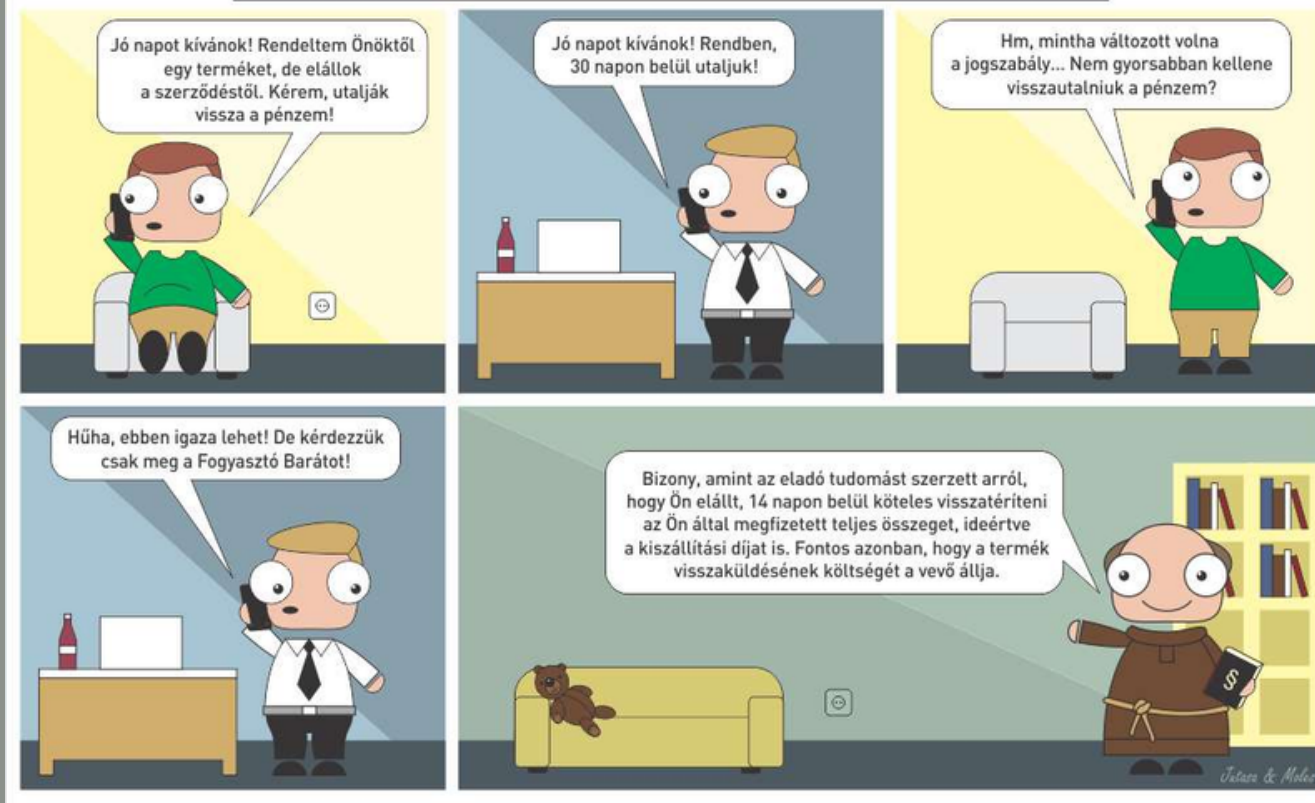
AZ ELÁLLÁSI NYILATKOZAT VISSZAIGAZOLÁSA



Az elállási nyilatkozat visszaigazolása

Az eladó vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára az elállási jog gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

AZ ELADÓ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE



Az eladó visszatérítési kötelezettsége

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is.

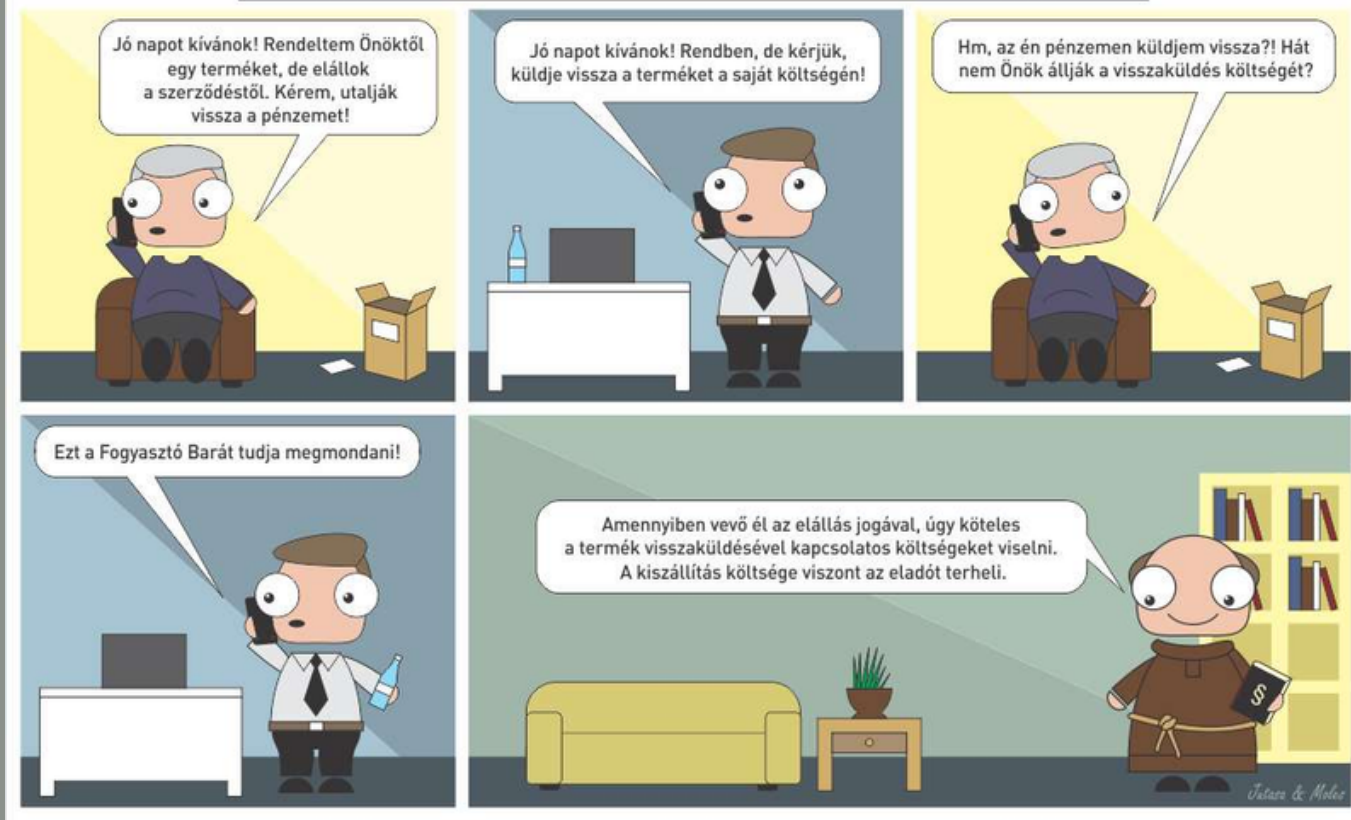
HA ÖN DRÁGÁBB KISZÁLLÍTÁST VÁLASZTOTT...



Ha Ön drágább kiszállítás választott

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

A VISSZAKÜLDÉS KÖLTSÉGE

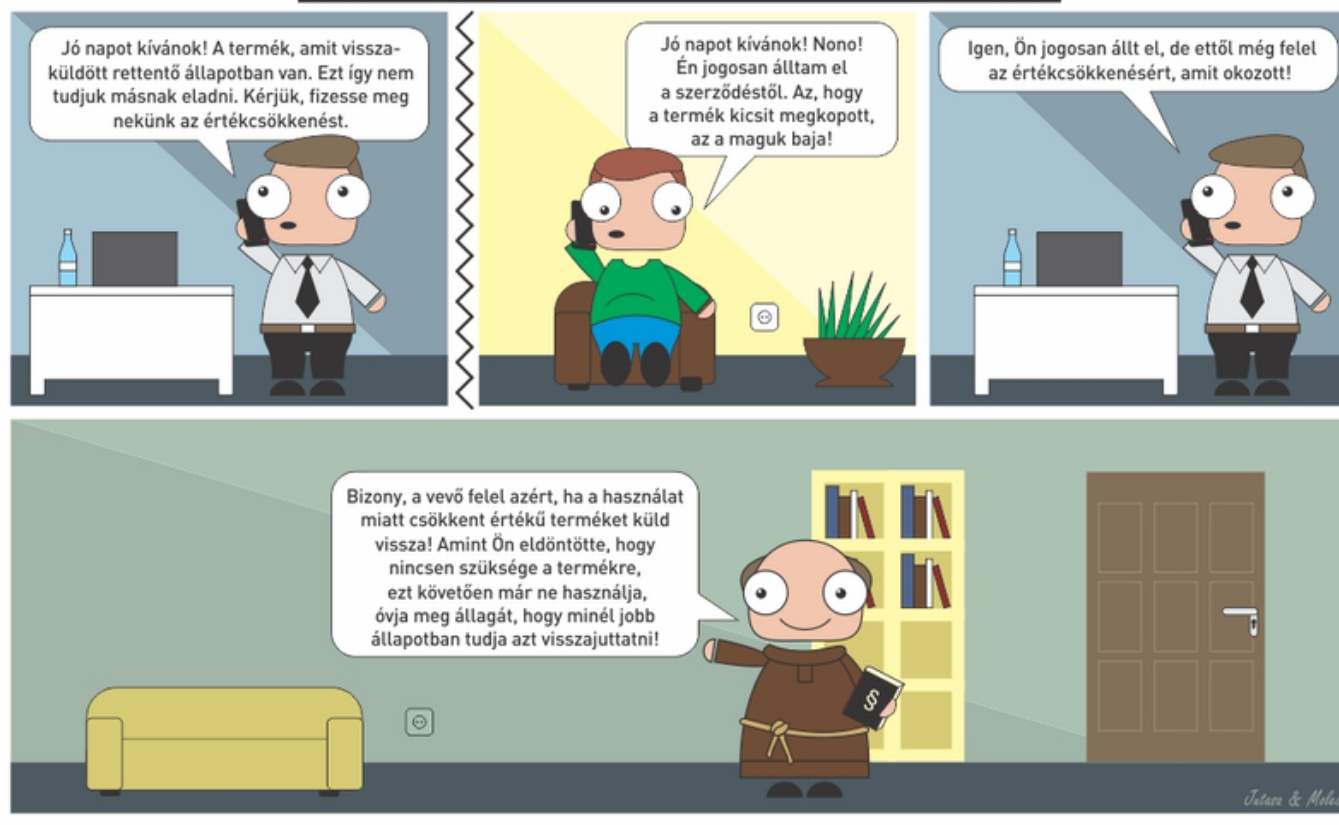


A visszaküldés költsége

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének költségét.

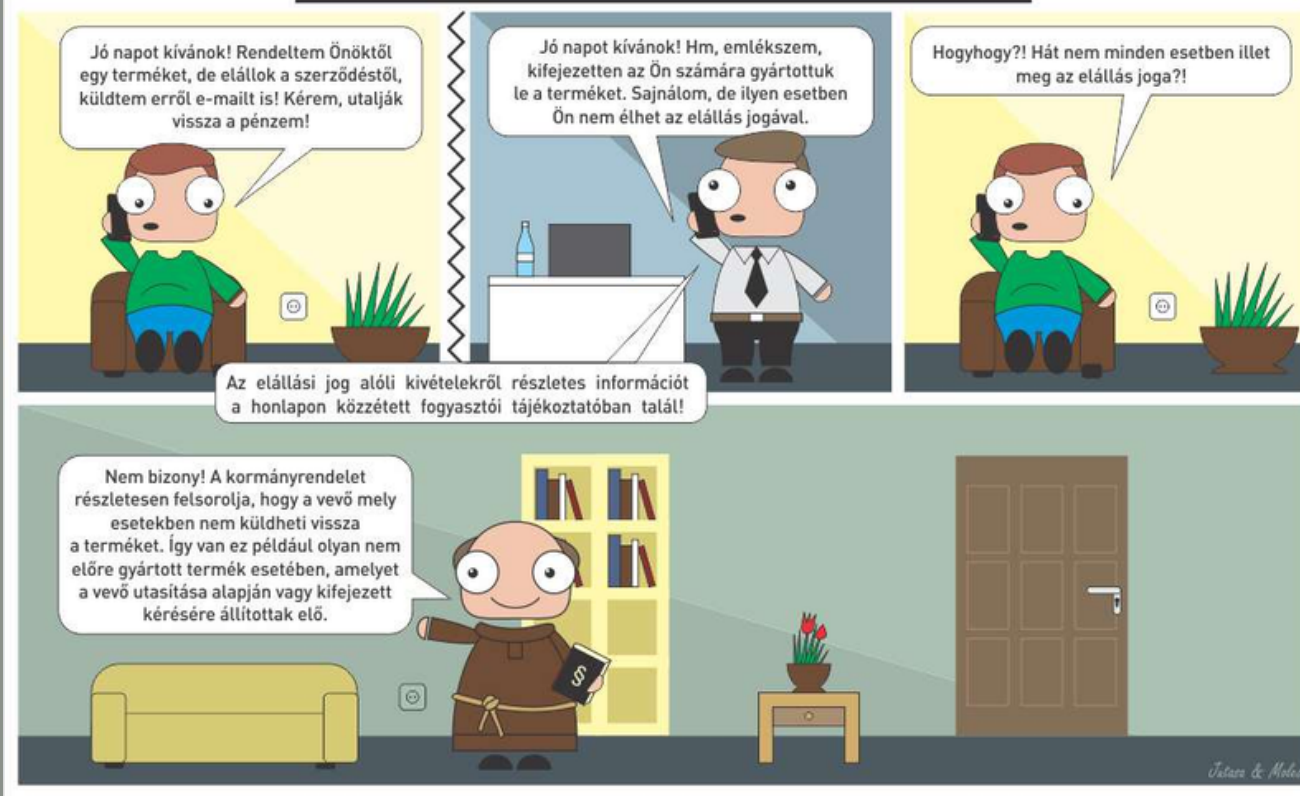
FELELŐSSÉG AZ ÉRTÉKCSÖKKENÉSÉRT



Felelősség az értékcsökkenésért

A fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

AZ ELÁLLÁSI JOG KIZÁRTSÁGA



Az elállási jog kizártsága

45/2014. kormányrendelet 29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

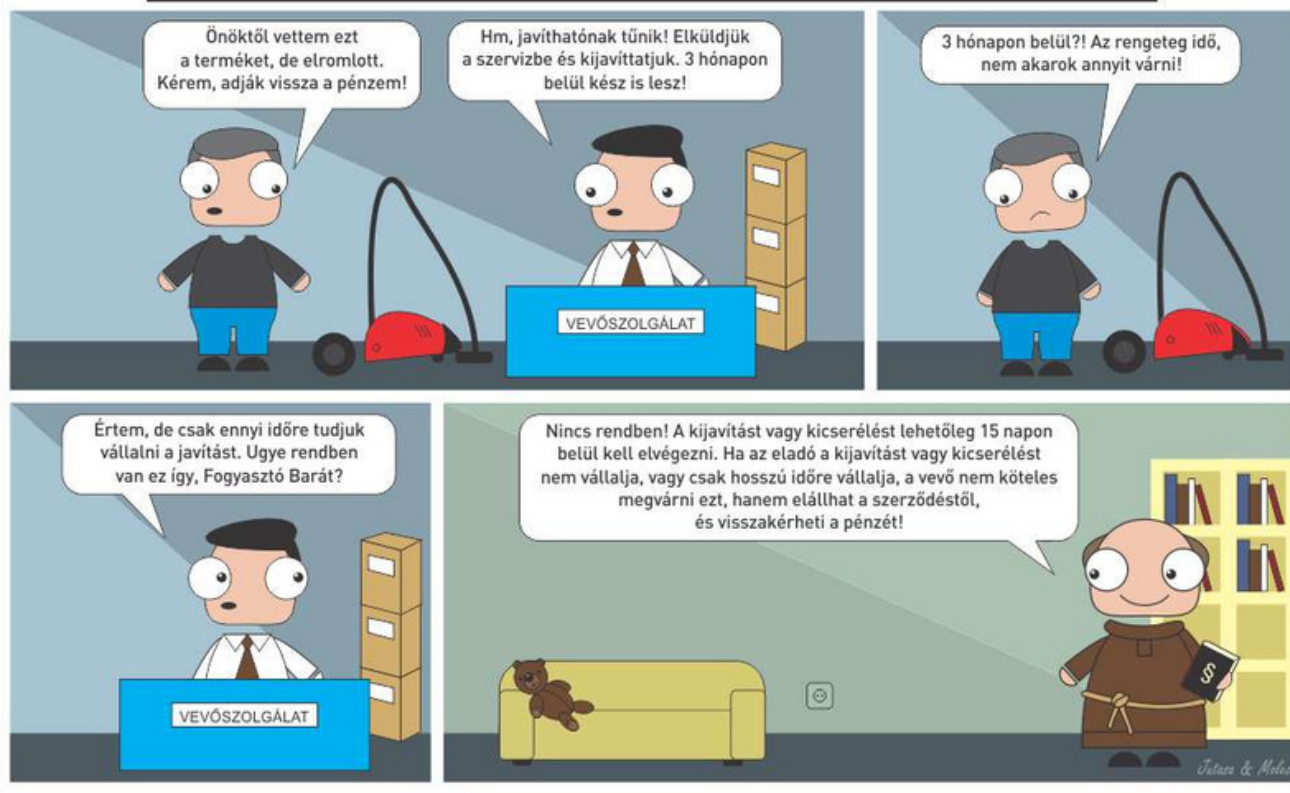
HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN ÖN NEM KÉRHETI EGYBŐL VISSZA A PÉNZÉT



Hibás teljesítés esetén Ön nem kérheti egyből vissza a pénzt

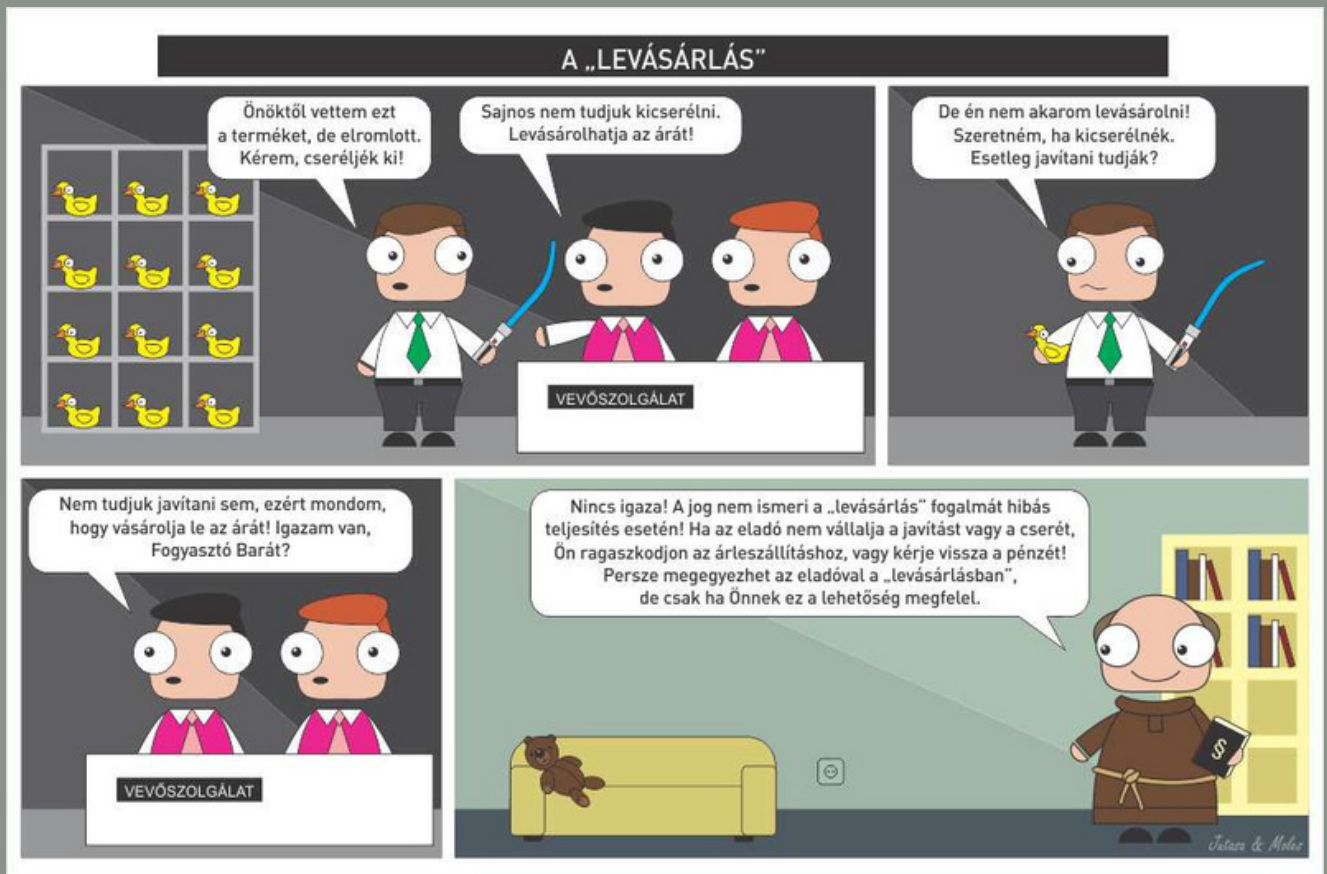
Az eladó hibás teljesítése esetén Ön első körben kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti Ön az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

MILYEN FELTÉTELEKKEL KÉRHETJÜK EGYBŐL A VÉTELÁR VISSZAFIZETÉSÉT



Milyen feltételekkel kérhetjük egyből a vételár visszafizetését?

Ha az eladó a kijavítást vagy kicserélést nem vállalja, vagy csak hosszú időre vállalja, a vevő nem köteles megvárni ezt, hanem elállhat a szerződéstől, és visszakérheti a pénzét.



A „levásárlás”

A jog nem ismeri a „levásárlás” fogalmát hibás teljesítés esetén!. Ha az eladó nem vállalja a javítást vagy a cserét, Ön ragaszkodhat az árleszállításhoz, vagy visszakérheti a pénzét! Ha Önnek ez a lehetőség megfelel, természetesen megegyezhet az eladóval a „levásárlásban”

A TERMÉK ÉRTÉKE A JÓTÁLLÁS SZEMPONTJÁBÓL SZÁMÍT, A SZAVATOSSÁG SZEMPONTJÁBÓL NEM



A termék értéke csak a jótállás szempontjából számít

Teljesen mindegy, hogy mekkora összegért vásárolta a terméket, a vásárlástól számított két éven belül Ön a termék hibája esetén kérhet kijavítást, kicserélést, árleszállítást, vagy a vételár visszafizetését szavatossági igénye alapján, ez nincsen értékhatárhoz kötve, csak a jótállás.

LEÉRTÉKELT/AKCIÓS TERMÉK ESETÉN IS VAN SZAVATOSSÁG



Leértékelt/akciós termék esetén is van szavatosság

Ön akkor is élhet szavatossági jogaival, ha a termék leértékelt volt. Ha a termék kifejezetten azért volt leértékelve, mert hibás volt, Ön erre a hibára hivatkozva persze nem élhet szavatossági jogaival, de a termék más hibája esetén Önt megilletik a szavatossági jogok!

IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉSI HATÁRIDŐK



Ígérvényesítési határidők

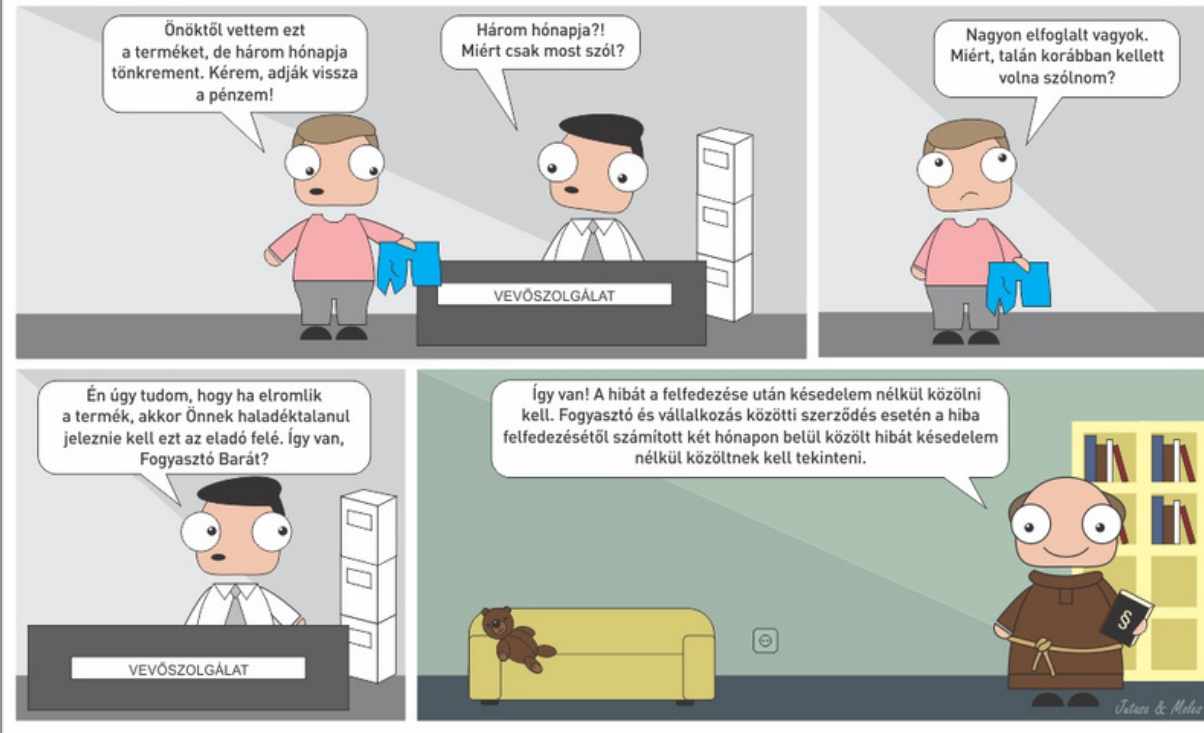
A jótállás semmiképp sem léphet a kétéves szavatosság helyébe, és nem csökkentheti le annak időtartamát – a kétéves szavatosságra Ön mindenképpen jogosult. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet határozza meg a kötelező jótállás eseteit. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

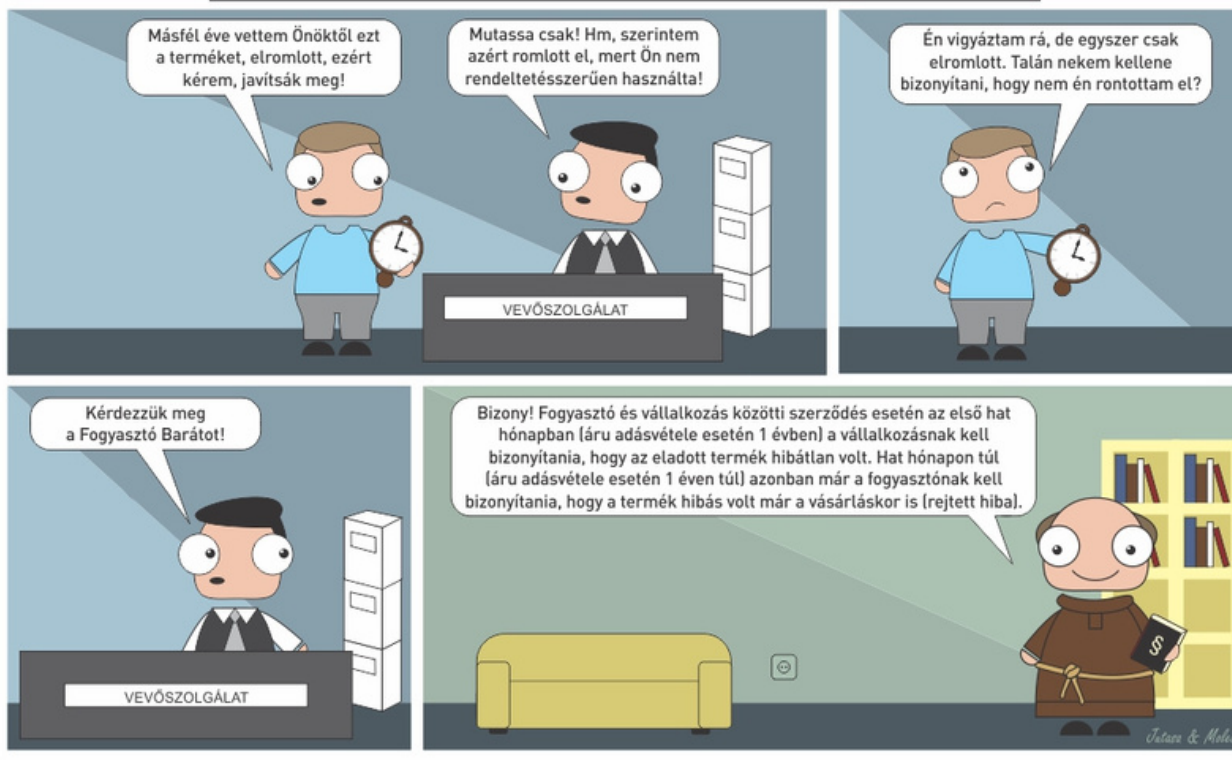
A HIBA KÖZLÉSÉRE NYITVA ÁLLÓ HATÁRIDŐ



A hiba közlésére nyitvaálló határidő

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

BIZONYÍTÁSI TEHER KELLÉKSZAVATOSSÁG ESETÉN



Bizonyítási teher kellékszavatosság esetén

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az első hat hónapban a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy az eladott termék hibátlan volt. Hat hónapon túl azonban már a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt már a vásárláskor is (rejtett hiba).

BIZONYÍTÁSI TEHER JÓTÁLLÁS ESETÉN



Bizonyítási teher jótállás esetén

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatossági- és a termékszavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Kik vagyunk?

A Tribunus Jogsegélyszolgálat Közhasznú Egyesület fiatal jogászokból álló érdekvédelmi szervezet. Jogi segítséget nyújt elsősorban munkajogi, fogyasztóvédelmi és környezetjogi kérdésekben.

A Tribunus Jogsegélyszolgálat Alapszabályában lefektetett céljai:

- A Jogsegélyszolgálat célja a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetben levő magyar és európai állampolgárok jogi védelme, érdekképviselése, valamint a társadalmi jogtudat növelése.
- A Jogsegélyszolgálat célja a hátrányos helyzetű csoportok társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése, az emberi és állampolgári jogok védelme.
- A Jogsegélyszolgálat külön figyelmet fordít a modern tőkés és globális gazdaság újfajta munkahelyein dolgozó alkalmazottak jogvédelmére, a munkavállalók jogainak tiszteletben tartására.
- A Jogsegélyszolgálat célja a környezettudatos és környezetkímélő termelési formák jogi úton történő kikényszerítése, fellépés a környezetet és a környezetvédelmi jogszabályokat sértő esetekben.
- A Jogsegélyszolgálat törekszik a fogyasztóvédelem területén a mindenkor vásárlók és felhasználók érdekében eljárni, jogaikról felvilágosítást adni, egyedi vagy tömeges jogsérelem esetén eljárást kezdeményezni.
- A Jogsegélyszolgálat törekszik a parkolási díjak kapcsán felmerült viták rendezésének elősegítésére, képviseli a sérelmet szenvedettek érdekeit, közvetít az elfogadható parkolási rendszer kialakítása érdekében.
- A Jogsegélyszolgálat segítséget nyújt a társasházakban élők számára társasházi viták rendezése és érdekeik érvényesítése érdekében.
- A Jogsegélyszolgálat törekszik az állampolgárok – különösen a szociálisan hátrányos helyzetűekre és elesettekre – mindennapi élete során lemerülő viták rendezésének elősegítésére, képviseli a sérelmet szenvedettek érdekeit, közvetít az elfogadható megoldás meghozatala érdekében
- A Jogsegélyszolgálat céljai elérése érdekében fiatal jogászokat fog össze és szervez, tudományos tevékenységet végez, továbbképzéseket tart, kiadványokat szerkeszt.

A Tribunus Jogsegélyszolgálat tanácsadást nyújt telefonon, e-mailben és személyesen munkajogi, fogyasztóvédelmi, környezetjogi és egyéb kérdésekben.

www.tribunus.hu