

11. Ismertesse

a) a Ptk. jótállásra vonatkozó rendelkezéseit és a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállás szabályait! Ismertesse a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerét, a fogyasztói jogok érvényesítését!

Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A tartós fogyasztási cikkekre, a lakásépítésre és a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállás részletes szabályait kormányrendeletek tartalmazzák. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti. A jótállás a kötelezettet a jótállási kötelezettséget keletkeztető szerződésben vagy jogszabályban (Korm.rendelet), továbbá a szolgáltatásra vonatkozó reklámban foglalt feltételek szerint terheli.

Fogyasztói szerződés esetében a jótállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a jótállás kötelezettjének nevét és címét, a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját; utalnia kell továbbá arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti. A jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére írásban vagy más maradandó eszközzel rögzíteni kell, és a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Jótállást kötelezően előíró jogszabály a jótállási nyilatkozatra vonatkozóan további követelményeket állapíthat meg, de a feltételek nemteljesülése nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét. A jogosult a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a kötelezettel.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó, kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm.rendelet szerint a villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja, továbbá vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezésekre 10 000 Ft bruttó vételár felett a fogyasztói szerződés [Ptk. 685. § e) pontja] keretében értékesített tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (forgalmazó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. Ha a gyártó a fogyasztási cikke a kormányrendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a forgalmazót megillető jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra. A jótállás időtartama 1 év, amely a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásakor vagy az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm.rendelet alapján a megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az

anyagköltséget is magában foglaló díja a 20 000 (húszezer) Ft-ot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozót jótállási kötelezettség terheli. A jótállás időtartama 6 hónap. A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadással vagy az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A vállalkozó köteles a fogyasztónak a szolgáltatási díj átvételekor, legkésőbb a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor – külön kérés nélkül – jótállási jegyet átadni. A jótállási jegyen fel kell tüntetni a vállalkozó nevét és címét, az elvégzett munkát, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat; a szolgáltatás díját, a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját. A vállalkozó a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti a fogyasztó nevét, címét, az érvényesíteni kívánt igényt, az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatás megnevezését, díját, a dolog átadása vagy az üzembe helyezése időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a kifogás rendezésének módját. Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A vállalkozó a jegyzőkönyv másolatát köteles átadni a fogyasztónak. Ha a vállalkozó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról a fogyasztót legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni. A vállalkozó a javítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a nyilatkozatra fennálló 3 munkanapon belül tájékoztatni.

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere, a fogyasztói jogok érvényesítése:

Miniszter dolgozza ki és terjeszti jóváhagyásra a kormány elé a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját. Javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire, továbbá intézkedik, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

A fogyasztóvédelmi hatóság látja el az európai parlamenti és tanácsi rendeletek végrehajtását a jogsértések tekintetében. A helyi önkormányzatok segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek, a kamarával történő megállapodás alapján részt vállalhatnak a békéltetőtestület működtetésének feladataiból.

Fogyasztói jogok érvényesítését:

A békéltetőtestület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodószervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltetőtestület a területi gazdasági kamarák mellett működő független testület. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint – a határozat kihirdetését követő naptól számított – 15 napos határidőt kell szabni. A tanács határozatát a határozathozatal napján hirdeti ki.