

Tisztelt fogyasztó!

Amikor szolgáltatást veszünk igénybe szerződés jön létre, amelyhez különböző szintű jogszabályok kapcsolódnak.

A jogaink érvényesítéséhez sok információra és az előírások pontos ismeretére van szükség.

A fogyasztó érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályok betartását ellenőrző hatóságok feladata többek között a szolgáltatások biztonságosságának, az ehhez tartozó fogyasztói tájékoztató meglétének, a fogyasztói jogok érvényesítésének figyelemmel kísérése, szükség esetén kikényszerítése.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény a legmagasabb jogszabály szintjén tartalmazza a fogyasztók jogait, a szolgáltatók kötelezettségeit, a fogyasztóvédelem intézményeinek jog- és hatáskörét.

A szolgáltatások közül a javító- karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalók ismertetésével szeretnénk hozzájárulni ahhoz, hogy érdekeit eredményesen tudja képviselni az esetleges jogvita során.

Székesfehérvár, 2004. szeptember 20.



Németh László
elnök

Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi
Egyesület



Fábian László
igazgató

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Előszó

Kedves Olvasók!

Nagy szeretettel ajánlom mindenkinek ezt a kiadványt, hiszen ki ne került volna még olyan helyzetbe, hogy egy elromlott vezeték, vagy leszakadt redőny, vagy egy zárba beletört kulcs miatt szakember segítségét kérte. Ha szerencsésen választunk, problémánk gyorsan megoldódik. Ha kevésbé jól választunk, akkor meg kell próbálnunk érvényt szerezni jogainknak. Az idevonatkozó előírások ismeretében talán kevesebb nehézség árán juthatunk el a megoldásig és a meghibásodások elhárításáig.

A székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület és a Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének kiadványa ezen a nagyon összetett és igen sokrétű feladatot és szabályt magába foglaló területet is felvállalták és igyekeznek itt is a „fogyasztók” segítségére lenni.

Remélem, a kiadvány összeállítóinak nemcsak a szolgáltatások igénybe vevőihöz, hanem annak nyújtóihoz is eljut, s akkor a két érintett fél összefogásával kevesebb panaszos eset és kellemetlen vita alakul majd ki. Hiszek a szakértelemben és a professzionalizmus eredményességében. Ezért várok jelentős változásokat nemcsak ettől a kiadványtól, hanem attól a szemléletváltástól, ami most zajlik és aminek eredménye az, hogy a Fogyasztóvédelem teret nyer és könnyebbé teszi mindennapjainkat.

Köszönöm a kiadvány összeállítóinak munkáját!

Warvasovszky Tihamér
Székesfehérvár polgármestere
Országgyűlési képviselő

Egyes javító - karbantartó szolgáltatások jótállása

Az egyes javító — karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló, 2004. szeptember 1.-től hatályos jogszabály száma:

249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet.

Hatályon kívül helyezett jogszabályok:

a javító - karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló 16/1976. (VI. 4.) MT rendelet, és az ennek módosításáról szóló 78/1987. (XII. 14.) MT rendelet.

Szükséges tisztázni a fogyasztó fogalmát is.

A Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) szóló 1959. évi IV. törvény 685.§. d, pontja szerint

fogyasztó: a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy.

Ennek megfelelően tehát csak azok minősülnek fogyasztónak, akik nem gazdasági, vagy szakmai tevékenységük körében kötnek szerződést.

A fogyasztóvédelemről szóló, módosított 1997. évi CLV. törvény is azonos fogyasztó fogalmat tartalmaz. A hatályos jogszabály alapján, ha az alábbiakban megrendelt és teljesített javító - karbantartó szolgáltatásokra került sor, és a szolgáltatás díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozó köteles jótállást vállalni az általa elvégzett munkára.

Jótállás alá tartozó szolgáltatások

1. Lakáskarbantartási és - javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.
4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.
5. Audiovizuális, foto-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása.
7. Telefon- és telefax — berendezések javítása..
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

A fogyasztóvédelemben feladatokat ellátó minisztériumok.

- Gazdasági és Közlekedési Minisztérium,
- Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium,
- Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium,
- Pénzügyminisztérium,
- Belügyminisztérium,
- Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium,
- Miniszterelnöki Hivatal.

A szolgáltatás díja magába foglalja az

- anyagköltséget, alkatrész költségét,
- forgalmi adót,
- munkadíjat,

tehát ha ezek együttes összege meghaladja a húszezer forintot, akkor a vállalkozó köteles a jótállásra.

A vállalkozónak az elvégzett munkájáért és a beépített alkatrészért is jótállást kell vállalnia. A gyakorlatban ez azt is jelenti, hogy az elvégzett munka után jótállási jegyet kell kiállítani, amelyet a javítási költségek kifizetését követően kérés nélkül át kell adni a fogyasztónak. A fogyasztó jótállási igényét ezzel a jótállási jeggyel érvényesítheti az erre kötelezett vállalkozónál.

A jótállási jegyen az alábbiakat kell feltüntetni:

- a) a vállalkozó nevét és címét
- b) az elvégzett munkát, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat,
- c) a szolgáltatás díját,
- d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét,
- e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

A fenti tartalommal kiállított jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

A jótállási jegynek azt is tartalmaznia kell, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.

A jótállás, vagy szavatosság alá tartozó termék, eszköz kijavítására az erre vonatkozó előírások szerint kerül sor.

Például a jótállás alá tartozó személygépkocsi javítása esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló

151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet

előírásai szerint kell eljárni.

A jótállási és szavatossági idő eltelte utáni javításoknál azonban az egyes javító - karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló (jelen tájékoztató alapját képező)

249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet

szerint kell eljárni.

Itt kell megemlíteni a 2003. szeptember 1-én hatályba lépett a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló

49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletet.

A 2003. július. 1. után vásárolt termékek esetében a szavatossági idő fogyasztói szerződések-nél 2 y, Ha a kötelező alkalmassági idő ettől eltérő időtartamot állapít meg, akkor az a határ-idő az irányadó.

Ha tehát a szavatosság alá tartozó termék (pl. lábbeli) meghibásodik, akkor a GKM rendelet előírásai szerint kell eljárni. Ezekben az esetekben a forgalmazó és a fogyasztó közötti jogvita keletkezik. A kapcsolatos szabályokat az említett GKM rendelet tartalmazza.

Összefoglalva tehát fontos szabály, hogy amíg egy termékre jótállás. vagy szavatos-ság van, addig a javításkor nem jár a javító - karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállás.

A javító — karbantartó szolgáltatásoknál a jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy a fo-gyaszto részére történő átadásának elmaradása a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét nem érinti. A vállalkozó akkor is köteles a jótállásra, ha hiányos tartalommal, vagy egyáltalán nem állított ki, és nem adott jótállási jegyet.

A javító - karbantartó szolgáltatásokra 6 hónap a kötelező jótállás.

A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó, vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést a vállalkozó végzi el az üzembe helye-zés napjával kezdődik.

A vállalkozó kötelessége a fogyasztó jótállási igényének bejelentésekor az alábbi tartalommal jegyzőkönyvet felvenni.

- a) a fogyasztó neve, címe, (követelmény, hogy mindkét adat olvasható legyen)
- b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt (milyen módon igényli a kifogásának rendezését, például Új alkatrész beépítése). Kötelező felvenni a jegyzőkönyv-be, mit igényel a fogyasztó.
- c) az elvégzett javító - karbantartó szolgáltatás megnevezését, díját, (amivel kapcsolatban a fogyasztó jótállási időn belül kifogást jelentett be)
- d) a dolog átadása, vagy az üzembe helyezés időpontját (Év, hó, nap megjelöléssel)
- e) a hiba bejelentésének időpontját (Év, hó, nap megjelöléssel)
- f) a hiba leírását (értelemszerűen tényeket kell rögzíteni)
- g) a kifogás rendezésének módját (ezen címszó alatt kell leírni, hogy a vállalkozó hogyan kíván eleget tenni a fogyasztói kifogásnak. és a fogyasztó által bejelentett igénynek. Amennyiben a vállalkozó szakvélemény megrendelése mellett dönt, vagy a fogyasztó még azt is kérte, és ezzel a vállalkozó egyetért, úgy azt kell ide beírni. Mindenképpen rögzíteni kell, mit vállal tenni a vállalkozó a fogyasztói kifogással kapcsolatban).

Előfordulhat, hogy a fogyasztói kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér. Ebben az esetben a vállalkozó köteles ennek indokolását a jegyzőkönyvben megadni.

Az előzőekben leírt tartalommal elkészített jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

Amennyiben a vállalkozó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről, annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról a fogyasztót 3 munkanapon belül köteles értesíteni.

A kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a fogyasztónak okozott legkisebb kényelmetlenség figyelembevételével kell megállapítani. A vállalt határidőről a fogyasztót a bejelentéskor, vagy legkésőbb az azt követő 3 munkanapon belül tájékoztatni köteles a vállalkozó.

A vállalkozó a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Ezen fel kell tüntetni:

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének idejét,
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Amennyiben a hibás teljesítés következtében a kijavítandó dolog elszállítása, vagy visszaszállítása szükséges erről a

- járművek, és
- a 10 kg-nál kisebb tömegű, és tömegközlekedési járművön szállítható dolog kivételével
- vállalkozó köteles gondoskodni.

Ha a vállalkozó az el - illetve visszaszállítást elmulasztja, azt a vállalkozó költségére a fogyasztó is elvégezheti, vagy mással elvégeztetheti.

A jótállás alá tartozó javító - karbantartó szolgáltatások esetén a szolgáltatót terheli a bizonyítási kötelezettség. Neki kell hitelt érdemlően bizonyítania, hogy az ismételten felmerült hibáért a fogyasztó felelős, nem a vállalkozó, végzett hibás munkát. Ha ezt nem tudja bizonyítani a vállalkozó köteles térítésmentesen, kijavítani a hibát. Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés, vagy jogszabály alapján köteles, ennek időtartama alatt (6 hónap) a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Szükséges felhívni arra figyelmet, hogy a 2004. szeptember 1-e előtt elvégzett javító - karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült jótállási igények esetében a javító - karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló

16/1976. (VI. 4.) MT. rendelet

előírásai az irányadóak. A kifogásokat ebben a rendeletben foglaltak szerint kell kivizsgálni és elintézni.

Amennyiben a vállalkozó és a fogyasztó között a jogszabály végrehajtása, a kifogás elintézése, vagy a munka minősége vonatkozásában vita keletkezik a fogyasztó jogorvoslati kérelmével az alábbi szervekhez fordulhat.

A vállalkozó és a fogyasztó közötti jogviták elintézési fórumai:

1. Békéltető Testület
Székesfehérvár
Hosszúsétatér 4-6.
Pf. 357.
Tel. 06-22-510-310
2. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Székesfehérvár
Piac tér 12-14.
Tel: 06-22-514-791
3. Városi Bíróságok

Felelős kiadó:

Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület

Németh László elnök

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítást, a kiadvány bővített változata kiadásának jogait is. A kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül sem a teljes kiadvány, sem annak egy része semmiféle formában (fotókópia, mikrofilm, internet vagy más hordozó) nem sokszorosítható.