

Előszó

Kedves Olvasó!

Nagy szeretettel ajánlom figyelmébe a könyvet, amit kezében tart. Mindannyiunk számára hasznos, praktikus információkat nyújt.

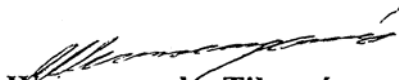
Az ember évszázadok óta fogyasztó. Egyéni életünket is születésünktől végigkíséri az áruk és szolgáltatások igénybevétele.

A fogyasztók védelme talán soha nem volt időszerűbb, mint napjainkban. Uniós tagságunkkal az áruk és szolgáltatások szabad áramlása a fogyasztói társadalomra nézve nagyobb veszélyeket rejt magában, mint gondolnánk.

A fogyasztói jogok ismerete, ezeknek a jogoknak az érvényesítése még a szakemberek számára sem könnyű feladat. Gondoljuk csak meg, milyen nehézséget okoz az a probléma azon csoportoknak, akiknek szerényebb a jogérvényesítési képessége: a fiataloknak vagy éppen az időseknek. Egyre nagyobb feladat hárul tehát azokra a szervezetekre, melyek a fogyasztóvédelemmel foglalkoznak.

Városunkban 1998 óta működik önálló szervezatként a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület, melynek tevékenységében kiemelt szerepet játszik a tudatos vásárlói magatartás kialakítása, erősítése, a problémák megelőzése. A rendszeres ügyfélszolgálati fogadónapok mellett igen jelentős segítséget nyújtanak azok a kiadványok, melyeket sorozatként harmadik éve adnak ki a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséggel és Önkormányzattal együttműködve.

A város fogyasztó lakossága nevében köszönetemet fejezem ki a kiadvány összeállítóinak.


Warvasovszky Tihomir
polgármester

Fogalom meghatározások:

1. Fogyasztó:

Az a személy aki - gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül - árut vesz, rendel, kap, használ, illetve, akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2. Fogyasztói forgalom:

Az árunak vagy a szolgáltatásnak közvetlenül a fogyasztó, mint végső felhasználó részére történő forgalmazása, vagy nyújtása, továbbá ingyenes minta, áru átadása.

3. Forgalmazó:

Az árut, vagy szolgáltatást fogyasztói forgalomba hozó gazdálkodó szervezet.

4. Használati - kezelési útmutató:

Külön jogszabályban meghatározott áru csak használati és kezelési útmutatóval hozható forgalomba.

A használati és kezelési útmutatóban a fogyasztókat magyar nyelven közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének (a továbbiakban együtt: rendeltetésszerű használat) módjáról, így különösen az áru

- a. rendeltetésszerű használatára vonatkozó utasításokról és feltételekről,
- b. minőségének megtartásához szükséges különleges tárolási, kezelési feltételekről, amennyiben azok az áru minőség-megőrzési időtartamát, illetve felhasználhatóságát nagymértékben befolyásolják.

Az import áruk esetében az árukhoz csatolt idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó Számára biztosítani.

5. Áru:

Bármely birtokba vehető, forgalomképes dolog, ideértve a dolog módjára hasznosítható javakat is.

6. Szolgáltatás:

Olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.

7. **Fogyasztói szerződés:**

Az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti. A törvény jótállásra és kellékszavatosságra vonatkozó szabályai alkalmazásában az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal ki nem szerelt - vizet és gázt, továbbá a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgot, valamint az olyan árverésen eladott dolgot, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet (fogyasztási cikk).

8. **A jótállás:**

Jogszabály jótállási kötelezettséget írhat elő, és meghatározhatja annak legkisebb kötelező mértékét is. A felek jótállási kötelezettséget szerződésben vállalhatnak.

Jótállás alapján a kötelezett a szerződésszerű teljesítésért a törvényben foglaltaknál szigorúbb felelősséggel tartozik.

Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért jótállásra köteles, ennek időtartalma alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Kötelező jótállás esetén a jótállási idő alatt felmerülő szavatossági jogokat a jótállásra vonatkozó jogszabály szerint kell elbírálni.

A fogyasztói panaszokkal kapcsolatos tudnivalók

A fogyasztók panaszainak intézése, a forgalmazó és a gyártó teendői a hazai jogrendben szabályozott. A jogszabályi előírások a fogyasztók védelmét szolgálják.

A jogszabályok hatálya kiterjed a közvetlenül vásárlók részére árusító gazdálkodó szervezetekre, az egyéni vállalkozókra, és a Saját termékeiket közvetlenül értékesítőkre

A Polgári Törvénykönyv (1959. évi IV. törvény) többek között a fogyasztók vagyoni és egyes személyi viszonyait szabályozza, több helyen a fogyasztók érdekeit védő szabályokat állapít meg.

Ezen kívül még számos jogszabály tartalmaz fogyasztói érdekeket védő előírásokat.

Fogyasztói szerződések, jogok és kötelezettségek

Áruvásárláskor, vagy szolgáltatás igénybevételekor szerződés jön létre a felek között, amelyhez jogok és kötelezettségek tartoznak.

Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a **teljesítés időpontjában** nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

Hibás teljesítésének minősül a szolgáltatott dolog szakszerűtlen összeszerelése is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség, és azt a kötelezett vagy olyan személy végezte el, akinek magatartásáért a kötelezett felelős. A kötelezett felel akkor is, ha a szolgáltatott dolog összeszerelését a szerződésnek megfelelően a jogosult végezte el, és a szakszerűtlen összeszerelés a használati útmutató hibájára vezethető vissza. Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a rendelkezésektől a fogyasztó hátrányára tér el.

A kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).

A fogyasztói panaszok többsége az áruk, vagy szolgáltatások nem megfelelő minőségére vonatkozik, ezért elsősorban az erre vonatkozó tudnivalókkal foglalkozunk. A megvásárolt árunak vagy a megrendelt szolgáltatásnak azokkal a minőségi tulajdonságokkal, követelményekkel kell rendelkeznie, amelyeket **jogszabály**, vagy szabvány határoz meg, illetve amelyekben a felek megállapodtak. Ide tartoznak azok a tulajdonságok is, amelyek kötelező előírás, vagy megállapodás nélkül is szükségesek az adott termék rendeltetésszerű használatához.

A fogyasztó jogos igénye, hogy az áru, vagy szolgáltatás rendeltetésszerű használatra alkalmas legyen. Ha a termék meghibásodik rendeltetésszerű használat mellett, sérül a fogyasztó gazdasági érdeke, ezért joga van érdekei védelméhez.

Az áru megvásárlásakor adás - vételi szerződés a szolgáltatás megrendelésekor vállalkozási szerződés jön létre a felek között. A szerződéseket tartalmuknak megfelelően kell teljesíteni. A terméknek vagy a szolgáltatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy azt a rendeltetésének, illetve a szerződésben kikötött, vagy egyébként a szerződéskötéskor a kötelezett által ismert célnak megfelelően lehessen felhasználni.

Különösen a szolgáltatások megrendelésénél gyakori a vállalkozási szerződés írásba foglalásának elmulasztása, ezért a kivitelezéssel, annak minőségével kapcsolatos panasz kivizsgálása, a jogorvoslat nem, vagy nehezen lehetséges.

Fontos hangsúlyozni a vállalkozóval való megállapodás írásba foglalásának jelentőségét az esetleges panaszok, jogviták elbírálásához.

Hibás teljesítés esetén a jogosult

- a) elsősorban - választás szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.
- b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést — a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel- megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.

A jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja.

Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

Szavatossági jogok

A hibátlan teljesítés biztosítása érdekében a törvény négyféle szavatossági jogot nevesít, a kijavítást, a kicserélést, az árleszállítást, valamint a jogosultnak a szerződéstől elállásra is lehetőséget ad.

A szavatossági igények közül a jogosult választhat. Jogosultsága azonban nem teljesen korlátlan, hiszen a kicserélés és az elállás esetében az csak a törvényben meghatározott külön feltételek fennállása mellett érvényesül.

Az 1999/44/EK irányelv a közösségi minimum-szabályok körében - kötelező erővel - egységes rendszert állított fel a fogyasztót megillető szavatossági jogok tekintetében. Az ennek megfelelő rendelkezéseket a törvény nevesíti.

Az első lépcsőben a jogosult kijavítást vagy kicserélést kérhet.

Az árleszállítás, illetve a szerződéstől elállás Joga a második lépcsőben érvényesíthető jog.

E jogok közül a jogosult azonban csak két esetben választhat. Így akkor, - ha az első lépcsőben nevesített jogok egyikének érvényesítésére sincs joga, azaz sem kijavítást, sem kicserélést nem kérhet.

A törvényi rangsorra vonatkozó szabály diszpozitív jellegű, azaz a felek a szerződésben attól eltérően rendelkezhetnek. Az eltérést a törvény egy esetben zárja ki. A fogyasztói szerződések esetében azt az eltérést nyilvánítja semmissé, amely a törvényi sorrendtől a fogyasztó hátrányára tér el.

1. Kijavítás kicserélés

A.) Kijavítás

A 2003. július 1. után kötött szerződésekre irányadó szabály kimondja, hogy az első lépcsőben nevesített azon szavatossági jogot (kijavítás vagy kicserélés) a jogosult nem választhatja, amelynek teljesítése lehetetlen, vagy amely a kötelezett részére a másik választható szavatossági igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel jár. Kérdés azonban, hogy az arányosság körében a törvény szóhasználata szerint másik szavatossági igény alatt mit kell érteni, ha a jogosult kijavítást kér: az első lépcsőben nevesített másik igényt - a kicserélést-, vagy a második lépcsőben nevesített szavatossági jogokat is. A helyes értelmezésnél a második lépcsőben nevesített jogok közül a jogosult, akkor választhat, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga. Ez a feltétel akkor valósul meg, ha a jogosult a kijavítást vagy a kicserélést azért nem követelheti, mert azok teljesítése vagy lehetetlen, vagy aránytalan.

Ebből következően az arányossági feltétel vizsgálatakor az nem szűkíthető az első lépcsőben nevesített- és nem érvényesített- másik jogra, hanem azt a még választható valamennyi szavatossági jog szempontjából vizsgálni kell.

A kötelezett helyett történő javításra vagy javíttatásra lehetőség van akkor is ha a szolgáltatás olyan mértékben hibás, hogy a jogosulttól nem várható el a kötelezett munkájának ismételt elfogadása.

A javítás, illetőleg a javíttatás átvállalása a jogosultnak nem kötelessége, ezért a kötelezettnek a javítási költség megtérítésére irányuló ajánlatát nem kell elfogadnia.

B.) Kicszerelés

Olyankor, amikor a szerződés nem dolog szolgáltatására —hanem például munka elvégzésére— irányul, a kicszerelést értelemszerűen a szolgáltatás ismételt kötelezettsége váltja fel.

A 2003. július 1. napjától hatályos törvényi rendelkezésből kitűnően az első lépcsőben nevesített két szavatossági jog között nincs rangsor, és a kicszerelés követelésének nincs a kijavítástól eltérő törvényi feltétele. A jogosult választási jogát a szavatossági jog tekintetében is ugyanazon körülmények —a lehetetlenség illetve aránytalanságkorlátozzák.

2. Árleszállítás, elállás

A.) Árleszállítás (díjleszállítás)

A 2003. július 1-jétől hatályos törvényi szabálya szavatossági jogok második lépcsőjében helyezte el az árleszállítást (és az elállást). E szavatossági jogok közül a jogosult az alábbi két feltétel valamelyikének megléte esetén választhat.

Így akkor,

- ha kijavítást vagy kicszerelést a választott igény teljesítésének lehetetlensége miatt, vagy azért nem kérhet, mert az más szavatossági jog érvényesítéséhez viszonyítva a kötelezettre aránytalan teherrel járna.
- ha a jogosult jogszerűen követelheti a kijavítást vagy kicszerelést, de azt a kötelezett
 - a.) nem vállalja
 - b.) vállalja ugyan, de nem végzi el, vagy
 - c.) vállalja azt, de nem tud megfelelő határidőn belül, vagy a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül eleget tenni.
 - d.)

B.) Elállási jog

A 2003. július 1. előtt kötött szerződésből eredő szavatossági jog gyakorlására akkor van lehetőség, ha a jogosult teljesítéshez fűződő érdeke megszűnt. Az érdekmúlás eseteit illetően a törvény példálózó felsorolást tartalmaz. Azt különösen akkor látja megállapíthatónak, ha a hiba nem javítható, vagy a termék gazdaságos javítása kizárt, a kötelezett a javítást nem vállalja, vagy a javításra rövid idő alatt értékcsökkenés és a jogosult érdekeinek sérelme nélkül nincs mód.

Elállási jogot alapító ok az az eset is, amikor

- kötelezett a javítást a jogosulttal kötött megállapodás ellenére hosszú időn át nem végzi el.
- egy technikai berendezés üzemeltetése során rendkívül nagyszámú meghibásodás következik be és a jövőben is számolni kell a hibák sorozatos —bár javítható jelentkezésével.

A törvényben megjelölt feltételek fennállása mellett sem nyílik meg a jogosult elállási joga jogszerűen olyankor, ha a feltételek bekövetkezését felrhatóan maga idézte elő.

A 2003. július 1. napjától hatályos törvényi szabály nem tartalmaz semmilyen eltérő feltételt. Annak követelésére ezért a jogosult —választása szerint— ugyanazon feltételek megléte esetén jogosult, mint az árleszállításra. Míg az árleszállítás esetében a törvény a jogosult választási jogát korlátozó körülményt nem nevesít, az elállás esetében kizárja, hogy e jogot a jogosult jelentéktelen hiba miatt gyakorolja.

A termék szabványban meg nem tűrt minőségi hibája miatt a megrendelőnek nem árleszállításra, hanem cserére vagy elállásra van joga.

A megrendelőnek a hibás teljesítésre alapított elállása nem jogszerű, ha a hibás teljesítést követően a vállalkozóval a kijavításban megállapodik, annak teljesítését azonban meghiúsítja. A hibásan teljesítő vállalkozó nem mentesül a megrendelő által választott szavatossági igény, a kijavítás alól azon az alapon, hogy a hibát okozó részlege idő közben megszűnt.

Ha a hibásan teljesítő szállító a vállalt kijavítást hosszú időn át sem végzi el, magatartását úgy kell tekinteni, mintha a kijavítást el sem vállalta volna, és ilyen esetben a megrendelőnek a szerződéstől való elállása megalapozott.

A díjleszállítás rendeltetése nem a javítási költség megtérítése, hanem a szolgáltatás és ellenszolgáltatás közötti egyenértékűség biztosítása. Ezért amennyiben a hibás szolgáltatás alkalmas a rendeltetészerű használatra, de a hiba miatt —esetleg a javítás eUenére is— csökkent értékű, úgy kell a díjleszállítás összegét megállapítani, hogy abban az értékcsökkenés is megtérüljön.

A díjleszállítás mértékének meghatározásánál a hiba jellegét, mértékét, a használhatóságot, a hiba miatt rövidebb élettartamot és az esztétikai hatást is figyelembe kell venni.

Ha a szolgáltatás értéke és ellenértéke közötti egyensúly csak több szavatossági jog együttes gyakorlásával állítható helyre, a jogosult a kijavítás mellett ár-, illetőleg díjleszállítást is követelhet.

A hibás teljesítés kijavításához szükséges anyagokat és alkatrészeket a vállalkozó az értéküktől függetlenül köteles szolgáltatni.

Ha a jogosult a hiba kijavítására a vállalkozó felajánlása ellenére nem tart igényt, a díjleszállítás összege nem lehet több, mint amibe a kijavítás kerülne a vállalkozónak, feltéve, hogy a kijavítás utáni állapot magasabb összeg megállapítását nem teszi indokolttá.

Abban az esetben, ha a jogosult a javítható hiba kijavítására a vállalkozó ajánlkozása ellenére sem tart igényt, a követelt díjleszállítás összegének meghatározásánál egyebek között azt is számításba kell Venni, hogy a díjleszállítás megfizetésének időpontjában érvényes áron mennyibe kerülne a vállalkozóknak a hiba kijavítása.

Ha a szabvány rendelkezése értelmében egy alkatrész hibája esetén a többi azonos alkatrészt is ki kell cserélni, valamennyi kicserélt alkatrészt hibásnak kell tekintetni.

Használt gépkocsi értékének megállapításánál a műszaki állapot tisztázása mellett annak vizsgálata is elengedhetetlen, hogy hasonló gépkocsinak a szerződéskötés idején mennyi volt a használt gépkocsik piacán kialakult forgalmi értéke.

Az eladó helyállási kötelezettsége használt dolog eladása esetén is fennáll azokért a hibákért, amelyek annak figyelembevételével is hibának minősülnek, hogy a szolgáltatás tárgya használt, de üzemképes dolog volt.

Jogszerű a vevő elállása a szerződéstől, ha a megvásárolt technikai berendezés üzemeltetése során rendkívül nagyszámú meghibásodás következett be, és a jövőben is sorozatos — bár javítható- hibák elő fordulásával kell számolnia.

Szavatossági kijavítás esetén a megrendelő nem köteles az Új alkatrész vagy tartozék beépítése következtében jelentkező használati értékkülönbség megtérítése.

A vevő nem élhet hibás teljesítés címén az elállás jogával, ha a dolog azért nem alkalmas a céljaira, mert azt a rendeltetésétől eltérően kívánja felhasználni.

A jogosult a választott szavatossági jogáról **másikra** térhet át. Az áttéréssel okozott kárt köteles a kötelezettnek megtéríteni kivéve, ha az áttérésre a kötelezett magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Az áttérés indokoltsága - egyebek mellett - akkor állapítható meg, ha a kívánt szavatossági kötelezettség teljesítésére nincs lehetőség, mert a dolog egyáltalán nem javítható, vagy a terméket a kereskedelmi forgalomból kizárták, gyártását beszüntették stb.

A jogosult a már kiválasztott szavatossági jog megváltoztatásának lehetőségével a hibás teljesítés miatt indított bírósági eljárás tartama alatt is élhet.

A jogosult a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását a kötelezettel közölni.

A fogyasztói szerződés esetében a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást kell időben közölni tekintetű. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.

A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

A törvényi szabály alapján fogyasztói szerződés esetén is indokolhatnak az adott eset körülményei hosszabb kellő időt, mint két hónap. Ha azonban e körülmények alapján a kellő idő rövidebb lenne, mint két hónap, a fogyasztónak e szabály erejénél fogva két hónap mindenképpen rendelkezésre áll arra, hogy a kifogását közölje.

A késedelmes kifogás-kozlés folytán a jogosult nem veszti el a hibás teljesítésből eredő jogai gyakorlásának lehetőségét, azaz a késedelem nem jár jogvesztéssel. De a késedelem nem marad következmény nélkül, mert ez esetben a jogosult a késedelmes közléssel okozott károk megtérítésére köteles. A kártérítés a szerződésen kívül okozott károkért fennálló felelősség szabályainak megfelelő alkalmazásával állapítható meg.

A törvény a kifogás tartalmát illetően nem tartalmaz külön rendelkezést, a gyakorlat azonban kimunkálta az e körbe eső elvárásokat. Eszerint nem szükséges a kifogásban pontosan felsorolni a hiba helyét, és teljes részletességgel megjelölni annak okait, elegendő azoknak a tényeknek a felsorolására szorítkozni, amelyből alaposan következtetni lehet a hibás működésre vagy az alkalmatlanságra. A kifogás eltérő rendelkezés hiányában és a szerződési nyilatkozatokra vonatkozó általános szabályokból következően bármely alakban közölhető.

Ha a kötelezett a hiba kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hiba tényleges kijavítását megelőzően is a javítási költségek általános forgalmi adóval növelt összegét követelheti a kötelezettől.

Ha a kijavítást, mint választott szavatossági igényt a marasztalt vállalkozó nem tudja maradéktalanul teljesíteni, a megrendelő másik szavatossági jogra, díjleszállításra változtathatja követelését.

A jogosult a teljesítés időpontjától számított hat hónapos elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági jogait. Ha a dolog használhatóságának legkisebb idő tartamát hatósági előírás vagy kötelező műszaki előírás határozza meg (kötelező alkalmassági idő), és ez hat hónapnál rövidebb, az igény érvényesítésére ez a határidő irányadó.

Ha a szerződés állat szolgáltatásra irányul, a szavatossági igény a teljesítéstől számított hatvan nap alatt évül el.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot nem tudja rendeltetésszerűen használni. A szavatossági jog érvényesíthetőségének

határideje a dolognak vagy jelentősebb részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) dologra (dologrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Fogyasztói szerződés esetében a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Az ennél rövidebb elévülési határidőt megállapítható kikötés semmis. Ha a fogyasztói szerződés tárgya **használt dolog**, a felek rövidebb határidőben is megállapodhatnak, **egy évnél** rövidebb elévülési határidő azonban ebben az esetben sem köthető ki.

Az elévülési határidő fő szabályként - a 2003. július 1. napja után kötött fogyasztói szerződések kivételével hat hónap. Kevesebb csak akkor lehet, ha a dolog használhatóságának legkisebb időtartamát - a kötelező alkalmassági időt- hatósági előírás, vagy kötelező műszaki előírás rövidebb tartamban határozza meg.

A fentiekből általános elévülési idő vonatkozik a 2003. július 1. napját követően kötött, és Ptk. 685.§. e.) pontjában speciális tartalommal megállapított fogyasztói szerződésekre.

Az állat szolgáltatásokra irányuló szerződés esetében az elévülési idő 6 hónap. Az elévülési határidőt a teljesítéstől kell számítani.

A hibás dolog kijavítása, illetve kicserélése a szavatossági határidők módosítását vonja maga után.

A szavatosságból származó jogok gyakorlására nyitva álló határidő elévülési jellegéből az is következik, hogy az elévülés megszakadására, nyugvására, vonatkozó rendelkezések is érvényesülnek.

A szavatossági igényt akkor is kell időben érvényesítettnek, kell tekinteni, ha a jogosult a hibát hiányosan vagy tévesen jelölte meg.

Ha a jogosult igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen ha a hiba a jellegénél vagy a dolog természeténél fogva a meghatározott határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított **egy év**, tartós használatra rendelt dolog esetében **három év**. Ha a kötelező alkalmassági idő három évnél hosszabb, az igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

Fogyasztói szerződésben a megállapított hároméves határidőnél rövidebb kikötése Semmis.

Menthető ok lehet pl. a szolgáltatásban rejlő ok (például amikor a hiba csak a törvényben meghatározott elévülési határidő után jelentkezik), vagy ha a jogosult a törvény által is méltánylást igénylő helyzetbe került pl. súlyosan megbetegedett, ami ügyeinek intézését

A szavatossági igényét a szolgáltatott dolog minden olyan hibája miatt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, amely a megjelölt kellékhányt elidézte. Ha azonban a jogosult a szavatossági igényét csak a dolognak - megjelölt hiba szempontjából elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket - **a kötelezettet terhelik**. Fogyasztói szerződés esetében a felek eltérő megállapodása semmis.

Kicserélés vagy elállás esetén a jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetészerű használat következménye.

A rendelkezés értelmében mindaz a költség, ami a szavatossági kötelezettség teljesítéséhez és a szerződésszerű állapot megteremtésével merül fel, a kötelezettet terheli.

A kötelezett - a dolog kicserélése vagy a szerződéstől való elállás esetén - viselni tartozik az értékcsökkenés (amortizáció) terheit is, amennyiben az rendeltetészerű használatból ered. Ha a kötelezett bizonyítja a rendeltetésellenes használat tényét, a jogosult a rendes használattal együtt járó értékcsökkenés levonása után fennmaradó értékcsökkenés-rész megfizetésére köteles.

A fenti szabályra alapítottnak a kötelezettnek nincs lehetősége

- a kicserélés vagy elállás folytán visszaszolgáltatott termék után használati díjat felszámítani,
- értéknövelő költséget igényelni pusztán azon az alapon, hogy a kicserélésre került dolog beszerzési ára időközben magasabb lett,
- használati értékkülönbség megtérítését kérni kizárólag egy Új alkatrész vagy tartozék beépítése miatt.

Akkor azonban ha a hibátlan teljesítéshez indokoltan beépített dologrész (alkatrész, tartozék) használati adottságaiban, funkcióiban a hiba miatt kicserélt résztől kedvezően eltér a jogalap nélküli gazdagodás szabályai szerint az árkülönbözetnek vagy az értéknövelést eredményező költség megtérítésének van helye.

Annak **bizonyítása**, hogy egy adott hiba nem garanciális jellegű, a garancia vállalóját vagy — jogszabályon alapuló kötelezettség esetén - a **garancia kötelezettet terheli**.

Javítási, felújítási munkáknál is terheli a vállalkozót a jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettség.

A jótállás a szavatosságnál szigorúbb kötelezettségvállalás, ezért **érvénytelen** az olyan szerződéses kikötés amely szerint a jótállás teljesítésével felmerülő egyes költségek a vásárlót terhelik.

Szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a **jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.**

A hibás teljesítés gyakorta kárt is okoz a jogosultnak. Ilyenkor a jogosult a szavatossági igényén túl kártérítést is követelhet.

A hibás teljesítés a vele okozati összefüggésben álló kár megtérítésének kötelezettségét önmagában megalapozza. Az e körbe eső tényeket azonban a jogosultnak kell bizonyítania: azt tehát, hogy a kötelezett teljesítése hibás volt, s ebből származóan érte az általa megjelölt kár, az igényének megfelelő mértékben. A kötelezett - szemben a kellékszavatossági objektív helytállást kívánó terhével- a kártérítési felelősség alól azonban mentesülhet. Ehhez azt kell bizonyítania, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható. A kimentés megalapozottsága körében a fogyasztói érdekek védelmét is szem előtt tartva értékelni kell az eset összes körülményeit, különös figyelemmel a szolgáltatás jellegére és a hiba természetére.

A jogosultnak olyankor is módjában áll kártérítés iránt kérelemmel élni, ha a hibás teljesítésből származó szavatossági igény előterjesztésének a törvényes határidőn belül nem volt akadálya. A késedelmes jogérvényesítésből származó kár azonban ilyenkor nem hárítható át a kötelezetre.

A kártérítés érvényesítésére az általános elévülési időn belül van mód.

A jogosult a kártérítési kérelmét a hibás teljesítésre alapítottan a vele szerződéses jogviszonyban álló kötelezettel és - választása szerint- a szerződésen kívül okozott károk szabályainak megfelelően a tényleges károkozóval szemben egyaránt érvényesítheti.

A szavatossági igényérvényesítés módja:

Ha a fogyasztó szavatossági igényt kíván érvényesíteni a fogyasztói szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtó forgalmazóval (a továbbiaknak: forgalmazó) szemben, a fogyasztói szerződés megkötését **bizonyítottnak kell tekintetni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.**

A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban áru) megnevezését, vételárát,
- c) vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek **indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.**

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról **legkésőbb három napon belül köteles értesíteni a fogyasztót.**

A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést - az áru tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeletetésére figyelemmel- megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

A forgalmazónak **törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.**

Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

Tudnivalók egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállásról

A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A jótállási jogokat **a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti,** feltéve, hogy fogyasztónak minősül (a továbbiakban: fogyasztó).

Ha a gyártó a fogyasztási cikkre a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a forgalmazót megillető jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában **átszállnak a fogyasztóra.**

A jótállás időtartama egy év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő **átadása,** vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, **az üzembe helyezés napjával kezdődik.**

A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt - külön kérés nélkül **jótállási jegyet átadni.**

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

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a forgalmazó nevét és címét,
- b) a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá —ahol alkalmazható- azonosításra alkalmas részeinek meghatározását,
- c) a gyártó és —külföldről származó termék esetén- az importáló nevét, címét
- d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit,
- e) a vásárlás vagy üzembe helyezés időpontját.

A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.

A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen **feltüntetett javítószolgáltatásnál közvetlenül is érvényesítheti.**

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe **csak új alkatrész** kerülhet beépítésre.

A jótállás keretébe tartozó javítás esetén a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:

- a) a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
- b) a hiba okát és a javítás módját,
- c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
- d) a jótállás —a kijavítás időtartamával meghosszabbított- Új határidejét.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket —a járművek kivételével - **az üzemeltetés helyén kell megjavítani.**

Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a **forgalmazó** gondoskodik.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatta vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **három munkanapon belül** érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem **köteles a fogyasztási cikket kicserélni**, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

Jótállási kötelezettség alá tartozó új fogyasztási cikkek

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény,
2. mosógép, centrifuga, szárítógép, mosogatógép, vasalógép,
3. tűzhely, grillsütő, flekkensütő, sütő, kemence, mikrosütő,
4. légkondicionáló, fűtőberendezések, vízmelegítők, ventilátor, párologtató és szagelszívó berendezések 10.000 Ft bruttó vételár felett,
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlóúroló - és fényesítőgépek,
6. varrógép, kötőgép,
7. elektromos fűrész, fűrész, csiszológép, sövényvágó, kerti traktor, motoros kapa, láncfűrész, vízszivattyú,
8. az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10.000 Ft bruttó vételár felett,
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár,
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi,
11. riasztóberendezések 10.000 Ft bruttó vételár felett,
12. telefonok, rádiótelefonok, telefax-készülékék,
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10.000 Ft bruttó vételár felett,
14. televíziók, antennák, videomagnók 10.000 Ft bruttó vételár felett,
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők 10.000 Ft bruttó vételár felett,
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD- lejátszók, egyéni sztereórendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, hangoló, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10.000 Ft bruttó vételár felett,
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák, és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek 10.000 Ft bruttó vételár felett,
18. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, tájoló 10.000 Ft bruttó vételár felett,
19. személyi számítógépek, monitorok, nyomtatók 10.000 Ft bruttó vételár felett,
20. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10.000 Ft bruttó vételár felett,
21. írógépek és szövegszerkesztők 10.000 Ft bruttó vételár felett,
22. hangszerek 10.000 Ft bruttó vételár felett,
23. órák 10.000 Ft bruttó vételár felett,
24. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgéphez használatos memóriakártyák 10.000 Ft bruttó vételár felett,
25. bútorok 10.000 Ft bruttó vételár felett.

Tudnivalók az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról

Az egyes javító - karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet előírása szerint **a fogyasztó által 2004. szeptember 1.-e** után megrendelt, az alábbiakban felsorolásra kerülő javító - karbantartó szolgáltatások esetében amennyiben **a szolgáltatás díja** (amely magában foglalja az **anyagköltséget, a munkadíjat és az AFÁ-t is**) **a 20.000 (húszezer) forintot meghaladja** a szolgáltatást nyújtó vállalkozót **jótállási kötelezettség terheli.**

A jótállás alá tartozó szolgáltatások:

1. Lakás - karbantartási és javítási szolgáltatások,
2. háztartási gépek és készülékek javítása,
3. barkács - és kerti szerszámok javítása,
4. személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása,
5. audiovizuális, fotó — optikai és információfeldolgozási berendezések javítása,
6. gyógyászati segédeszközök javítása,
7. telefon- és telefax berendezések javítása,
8. hangszerek javítása,
9. órák javítása.

A jótállás időtartama 6 hónap. A vállalkozó azonban a fogyasztóra nézve kedvezőbb feltételeket is vállalhat.

A vállalkozó köteles a fogyasztónak a szolgáltatás **díjának átvételekor**, de legkésőbb a szolgáltatott dolog **a fogyasztó 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 a fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépköcsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

A jótállási jegyet közérthetően, egyértelműen és **magyar nyelven** kell megfogalmazni. A jótállási **jegynek utalnia kell arra**, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti. A fogyasztó az **igényét jótállási jeggyel érvényesítheti.** A jótállási jegy **átadásának elmaradása**, vagy szabálytalan **kiállítás**a a vállalkozót terheli.

A vállalkozó a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti: a fogyasztó nevét, címét, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt, az elvégzett karbantartó szolgáltatás megnevezését, díját a dolog átadása vagy üzembe helyezése időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a kifogás rendezésének módját. Ha a kifogás rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, ennek indokolását a jegyzőkönyvben megadva. A vállalkozó köteles a jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak átadni.

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

A hibásan elvégzett javító — karbantartó szolgáltatás esetén a vállalkozó a kijavítás vagy a **munka újbóli elvégzésének határidejét** a fogyasztónak okozott legkisebb kényelmetlenség figyelembevételével **köteles megállapítani**, és a fogyasztót a vállalt határidőről a **bejelentéskor**, vagy az azt követő 3 munkanapon belül tájékoztatni köteles.

Hibás teljesítés esetén a vállalkozó a dolgot kijavításra **elismervény ellenében köteles átvenni.** Az elismervényen **fel kell tüntetni** a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.

Amennyiben a hibás teljesítés következtében a kijavítandó **dolog elszállítása vagy visszaszállítása szükséges** erről - a járművek és a 10kg-nál kisebb tömegű és közlekedési járművön szállítható dolog kivételével - **a vállalkozó köteles gondoskodni.** Amennyiben az el-, és visszaszállítást a **vállalkozó elmulasztja**, azt a vállalkozó költségére a fogyasztó is **elvégezheti vagy elvégeztetheti.**

A Békéltető Testület eljárása

Évek óta működnek a békéltető testületek, mint bíróságon kívüli vitarendezés legelterjedtebb fórumai. Céljuk, hogy gyors hatékonyabb és egyszerűbb megoldást találjanak a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügyben. A békéltető testület a megyei gazdasági kamara mellett működő független szervezet. E testület Segít egyezséget találni konkrét fogyasztói vitákban.

A békéltető testület hatásköre szinte minden, a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitára kiterjed.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A békéltetés ingyenes eljárás, a fogyasztói kérésre bevont szakértő költségeit azonban meg kell fizetni. Az eljárás csak akkor kezdeményezhető, ha a fogyasztó már megkísérelte közvetlenül rendezni a panaszügyet az érintett vállalkozással. A **kérelmet** írásban annak a testületnek az elnökéhez kell benyújtani, amelynek illetékességi területén lakunk, de akár ott is beadhatjuk ahol várhatóan huzamosabb ideig tartózkodunk majd A bekeltető testület a megyeszékhelyen található

A benyújtandó kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakó- vagy tartózkodási helyét, a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket, illetve azok bizonyítékait. A fogyasztónak írásban nyilatkoznia kell arról is, hogy már megróbbálta közvetlenül a szolgáltatóval rendezni az ügyet. A kérelemhez mindenképpen csatolni kell az azt okiratot vagy annak másolatát, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik. Így különösen fontos lehet az adott vállalkozás írásbeli nyilatkozata a panasz elutasításáról (ilyen lehet az ügyfélszolgálat elutasító nyilatkozata). A kérelem bármikor visszavonható, de csak akkor módosítható, ha ehhez az eljáró tanács elnöke és a másik fél is hozzájárult.

A békéltető testület tanácsának egyik tagját, az eljárást megindító fogyasztó, másik tagját pedig az érintett vállalkozó jelöli ki a testületi tagok listájáról. Az így kijelölt két tag választhatja ki az eljáró tanács elnökét. Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított 3 napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki. Utóbbi külön ügyel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek által kijelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt testületi tagok közül kerüljön ki.

Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják, akár egyetlen testületi tag személyében is megállapodhatnak: ebben az esetben utóbbi egyedül is jogosult az eljárás lefolytatására. Ebben az esetben azonban, csak olyan személy jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző 3 évben nem állt az őt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

Esély a megállapodásra

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ennek sikerelensége esetén folytatja az eljárást, melynek végén minden esetben döntést hoz. A tanács döntése „csak” ajánlás, ha a panasszal érintett vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el. A döntés azonban kötelezést tartalmazó határozat akkor, ha a bepanaszolt a békéltető testület döntését nyilatkozatában kötelezőként ismerte el magára nézve az eljárás kezdetekor vagy akár a határozat kihirdetésekor. Összességben a határozatnak így nincs kötelező ereje, de egy esetleges későbbi bírósági eljárásban jelentős bizonyítékként szolgálhat.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél nem jelenik meg, a tanács ennek ellenére lefolytathatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján hozhat határozatot. A tanácsnak lehetősége van szakértő kirendelésére is. Az eljárás esetleges költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A tanács határozata nem érinti a fogyasztóknak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A békéltető testületet működtető kamara és a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügye-
lőség ellenőrzi a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben
járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően. Ha a vállalkozás a tanács ajánlásá-
nak nem tesz eleget, a kamara, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság - a fogyasztó nevének
megjelölése nélkül- jogosult a vizsgált panaszt az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.
Ha viszont a vállalkozás a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyez-
séget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács
határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását is.

A békéltető testületi eljárás menetrendje a következő: a testület elnöke a kérelem beérkezé-
sétől számított 30 napon belül köteles kitűzni a felek számára a meghallgatási időpontot. A
tanácsnak a megkezdést követő 60 napon belül be kell fejeznie az eljárást (utóbbi határidő
indokolt esetben legfeljebb 30 nappal hosszabbítható). A békéltető testületnek legfőbb ére-
nye az egyszerű és közvetlen eljárás, amellyel a magát kiszolgáltatottnak érző laikus fo-
gyasztó helyzetét és igényét megértve, annak számára is érthető és átlátható módon tudják
segíteni őt jogainak érvényesítésében. E fórum ugyanakkor mindvégig pártatlanul tevékeny-
kedik, s a szembenálló felek közötti méltányos és elfogadható egyezséget keresi. Munkájuk
eredménye az is, ha éppen azért nem kerül sor bírósági eljárásra, mert elmagyarázzák az
ügyfélnek, ha jogait illetően téved, vagy túlzott igényeket támaszt.

A fogyasztói jogérvényesítés fórumai:

1. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
Székesfehérvár
Piactér 12-14.
Telefon: 22-514-791
22-311-57.7
Email: fogvved@felugyeloseg.alba.hu
2. Fejér Megyei Békéltető Testület
Székesfehérvár
Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 22-510-310.
3. Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
Székesfehérvár
Csanádi tér 1-2.
Telefon: 22-327-652
4. Városi Bíróság

Ha a vállalkozó nem, vagy nem megfelelően intézte a fogyasztó igényét, kifogását, panaszát, a fogyasztó igényét érvényesítheti:

- panasz eljárás keretében,
- békéltető testület útján,
- bírósági peres eljárásban, illetve
- egyéb módon (pl. közérdekű kereset kapcsán indított perben).

Szükségesnek tartjuk felhívni a figyelmet arra, hogy a jogérvényesítés elsődleges módja a panasz eljárás, amelynek keretében kell megkísérelnie érdekeinek érvényesítését. Ha ez nem vezet eredményre, akkor a jogérvényesítés egyéb eszközeivel élhet. Mindenekelőtt az érintett vállalkozónál (kereskedő, szolgáltató), ahol a terméket vásárolta, illetve a szolgáltatást igénybe vette a panasz, kifogás szóbeli bejelentésével, illetve a települési önkormányzat jegyzője által hitelesített, sorszámozott oldalú vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, amelyet az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni.

A szóban előterjesztett panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell.

A vásárlók könyvébe bejegyzett panaszokat az üzlet vezetőjének (vállalkozónak) érdemben kell megvizsgálnia és annak eredményéről a panaszost írásban köteles tájékoztatni.

Ha eredménytelenül kísérelte meg ügyét rendezni panasszal élhet a fogyasztó a

- területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségen,
- a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségen,
- a területi (megyei) békéltető testületnél.

Az adás - vételi szerződéssel, vállalkozási szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésének utolsó fázisa (ha más módon nem orvosolható) a bírósági eljárás. A fogyasztó igényei érvényesítése érdekében keresetindítás útján polgári peres eljárást kezdeményezhet az illetékes bíróságnál.

Választott bírósági eljárásra akkor kerülhet sor, ha az áru vásárlásakor, vagy a szolgáltatás igénybevétele során az írásban megkötött szerződésben kikötötték a választott bírósági eljárást.

Felelős kiadó;
Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
Németh László elnök