

Általános Szerződési Feltételek Letölthető PDF formátumban innen

Vásárlási feltételek

Ön a www.olajcentrum.hu internetes áruházában leadott megrendelésével a Kenőanyag Értékesítő Kft. vásárlója lesz. A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. A jelen ÁSZF tartalmazza az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit. Kérjük, tanulmányozza át az alábbi tudnivalókat.

Ön a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A webáruházunkon keresztül történő vásárlással Ön elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul az Ön és az Eladó között létrejövő szerződés részét képezi.

Az Európai Fogyasztói Központ hazánkban is elfogadott álláspontja szerint a szerződés akkor jön létre ténylegesen, amikor az eladó újabb üzenetben vagy más alkalmas módon értesíti a vevőt a rendelés teljesítéséről, vagy – a választott szállítási – és fizetési mód függvényében – a termék feladásáról, illetőleg az átvétel lehetőségéről. Ettől az időponttól tehát az eladó igényt tarthat a vételár megfizetésére, a vevő pedig a megrendelt dolog átadására.

Az "Általános szerződési feltételek" és a honlapunk nyelvezete magyar, a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásban foglalt szerződésnek, azokat az eladó nem iktatja.

Eladó: Kenőanyag Értékesítő Kft.

Székhely: 9028 Győr, József Attila út 12.

Telefon:+36 96/517-650; +36 70/612-7113

E-mail: ugyfelszolgalat@olajcentrum.hu

Adóigazgatási szám: 23510933-2-08

Cégjegyzékszám: 08-09-022410

Üzlet, átvételi pont címe: 9028 Győr, József Attila út 12.

Levelezési cím: 9028 Győr, József Attila út 12.

Működési engedély száma: 14860

Bankszámlaszám: **OTP Bank: 11737007-20753205**

Áruházunkban lehetősége van regisztráció nélkül is a vásárlásra, ezért három lehetőség közül választhat:

- már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni
- új vásárlóként akar regisztrálni
- esetleg regisztráció nélkül akar vásárolni

Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy adja meg a korábbi regisztráció során megadott e-mail címét és jelszavát. Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a vásárláshoz szükséges adatait, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkeznie. Regisztráció nélküli vásárlás esetén adja meg számlázási és szállítási címét.

A vásárlónak lehetősége van választani, illetve rendelni az áruház termékei közül. A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak bővebb ismertetőjét. Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a „**Kosárba**” gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi.

A "**Pénztár**"-ba lépve tudja kiválasztani a szállítási és fizetési módozatok közül az Önnek megfelelőt. Az "**Összegzés**" pontban még lehetősége van ellenőrizni, szükség esetén módosítani ill. törölni megrendelését. Amennyiben vásárlását a "**Megrendelem**" gombbal véglegesíti Ön kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után. A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén Ön minősül ajánlattevőnek. Önt az ajánlata 48 órás időtartamban köti. Amennyiben az Ön ajánlatát a jelen általános szerződési feltételek szerint 48 órán belül nem igazolja vissza az Eladó, Ön mentesül az ajánlati kötöttsége alól.

A rendelések feldolgozása

A rendelések feldolgozása nálunk 1 munkanapon belül megtörténik.

Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé, amit emailes megkeresés vagy telefonos formában is megtehet. Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a "Belépés" menüpontban is tudja módosítani személyes adatait, megtekintheti rendeléseit, ill. üzenetet is küldhet nekünk. Amennyiben Ön a megrendelésétől számított 24 órán belül nem kapja meg az automata visszaigazoló e-mailt, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, mert elképzelhető, hogy megrendelése technikai okok miatt nem érkezett meg rendszerünkbe. A szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó által küldött visszaigazoló email az Ön számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

A küldemények kézbesítése, szállítása a GLS futárszolgálattal történik. A termék szállítási idejét a webáruház ismerteti a pénztár folyamat során. Valamint a GLS-től kapott csomagszám alapján Ön is nyomon tudja követni a küldemény útját. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található telefonszámon, vagy emailben.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes árak, amelyeket a webáruházban a termékek mellett talál. Az árak bruttó árak, a 27%-os z ÁFÁ-t tartalmazzák, azonban ezek az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a jelen ÁSZF-ben, a "Szállítási és fizetési információk" menüpontban ill. a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt is megtalálható. Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetősége van arra, hogy minden hatályos jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől. Az árváltoztatás jogát fenntartjuk.

A szállítástól elállás

Ha a webáruház a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a megrendelőt tájékoztatni. A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

Tulajdonjogi kikötés

A leszállított áru a vételár teljes kifizetéséig az Eladó tulajdonában marad. Amennyiben a Termék

ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó felszólíthatja a vásárlót a teljes vételár kiegyenlítésére.

Elállási jog, felmondási jog

Az elállási vagy felmondási jog szabályait a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 20-29. § rendelkezései állapítják meg. Az elállási vagy felmondási jog a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt hivatott kompenzálni. Internetes vásárlás során ugyanis a fogyasztó a terméket illetően számottevően kevesebb információhoz jut – például amiatt, hogy a termék állagát, méreteit, esztétikai minőségét nem tudja megvizsgálni –, mintha a szerződést személyesen, a vállalkozás üzletében kötné meg.

Elállási jog termék vásárlása esetén illeti meg a fogyasztót, ezen jogával élve Ön a szerződést egyoldalúan, visszamenőleges hatállyal szüntetheti meg, a termék átvételét követő 14 naptári napon belül. A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Az átvétel napjának:

- több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napját kell tekinteni.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az alábbi címre: postai úton a 9028 Győr, József Attila utca 12. számra vagy elektronikus úton az ugyfelszolgalat@olajcentrum.hu e-mail címre. Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is, amelyet *innen* tud letölteni. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát. A terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia.

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott).

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, vagy az általunk a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos

határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. **A termék visszaküldésének költsége Önt terheli.**

Ön a 14 napos határidő alatt megbizonyosodhat arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljai teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jog elvesztéséhez [kivéve zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek, hang-, illetve képfelvétel (CD és DVD lemezek), számítógépes szoftver esetében].

Fontos tudni ugyanakkor, hogy ha a terméket nem csak kipróbáltuk, hanem ezen felül is használtuk, akkor a termék ebből fakadó értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk a vállalkozás felé.

Az Eladó azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor Önt kártérítésre kötelezheti, amennyiben a termék állapotának romlását, tönkremenését, vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő.

Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk.

Hasznos információk e témában: *Az elállási és felmondási jog*

Letölthető dokumentum: *Elállási nyilatkozat minta*

Változtak a jótállás/garancia szabályai 2021. január 1-től

Mik a főbb változások?

1. A termék árától függően sávós lett a jótállási idő (1-2-3 év)
2. E-jótállási jegy is kiállítható
3. Pontosított javítási határidők
4. A fogyasztó dönt, hova fordul javításért
5. A csomagolás megőrzése nem kötelező jótállás érvényesítéséhez
6. Pontosban meghatározzák a szakvélemény kötelező tartalmi elemit

Mi az a jótállás/garancia?

A köznyelvben garanciaként használt fogalom szabatos jogi megfelelője a jótállás.

A jótállás két fajtája:

1. jogszabályon alapuló kötelező jótállás (ennek változnak a szabályai 2021. januártól)
2. a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal

A jótállás az eladó fokozott felelősségvállalása a hibás teljesítésért. A jótállás kedvező helyzetbe hozza a vásárlót: neki elég csak a hiba tényét bizonyítania, és az eladónak (a jótállásra kötelezettnek) kell bizonyítania, hogy a hiba nem állt fenn már a termék eladásakor is: ez a hibás teljesítés védelme. A fokozott felelősségvállalás a kellékszavatossághoz képest értendő, hiszen az eladó a kellékszavatossággal és a jótállással is azt „garantálja”, hogy az általa eladott dolognak nincs – és a jótállás vagy a kellékszavatosság ideje alatt nem is lesz – hibája.

A jótállás időtartama alatt tehát végig a jótállásra kötelezettnek kell bizonyítania, hogy nem teljesített hibásan, míg a két éves kellékszavatosság esetében ez csak az első hat hónapig van így (ezt követően a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék azért romlott el, mert eleve hibás volt, rejtett hibája volt).

Ha tehát a dolog a jótállás időtartama alatt meghibásodik, akkor a törvény vélelmezi, hogy a jótállásra kötelezett hibásan teljesített, ezért neki kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett (pl. a hibát a nem rendeltetésszerű használat okozta). Ha ezt nem sikerül bizonyítania – független szakértői véleménnyel, ennek kötelező tartalmi elemeit is meghatározza januártól a jogszabály, akkor köteles a terméket javítani vagy kicserélni, és ha ezekre nem képes, akkor a vevő jogosult árleszállítást kérni, a terméket a jótállásra kötelezett költségén kijavíttatni, vagy – végső soron – elállni a szerződéstől.

A jótállás időtartama a termék árából függően sávós lett:

- 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.

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. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

Elektronikus jótállási jegy: akár e-mailben vagy letölthető formában

A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni. A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét, címét,

- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint - ha van - gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- f) * az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
- g) * a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

Továbbra is lehetőség van papír alapú jótállási jegy kiállítására és átadására, de a vállalkozás mostantól dönthet úgy is, hogy jótállási jegyet elektronikus úton – e-mailben, vagy letölthető dokumentumként – adja át a fogyasztó részére. Az e-jótállási jegy lehet akár a számla is, ha annak tartalma megfelel a jótállási jegyre vonatkozó előírásainak (a jótállási jegy kötelező tartalmi elemét lásd [itt](#), 3. §).

Lehetséges a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel átadni, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, de ez esetben az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig biztosítani kell.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

Ha a termék nem javítható: csere vagy vételár visszafizetés nyolc napon belül

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a termék javítható, de 15 nap alatt nem: tájékoztatási kötelezettség

A vállalkozásnak továbbra is „törekednie kell” a termék 15 napon belüli javítására. Újdonság, hogy ha a javítási idő a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról (ezt a tájékoztatást a fogyasztóvédelem

ellenőrizheti). A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen hozzájárult.

Ha a termék 30 napon belül nem javítható: 8 napon belül csere vagy vételár visszafizetés

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha negyedszer is elromlik a termék: 8 napon belül csere vagy vételár visszafizetés

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítását követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás a vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik!

A fogyasztó dönt, hova fordul javításért

A 2021. január 1-et követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A csomagolás megőrzése nem kötelező jótállás érvényesítéséhez

Régi vitát zárt le a jogalkotó azzal, hogy kimondta – tekintettel a fogyasztóvédelmi vizsgálatok során gyakran tapasztalt azon jogsértésre, hogy a vállalkozás megköveteli a termék eredeti csomagolásának megőrzését a jótállás érvényesítéséhez -, hogy a jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

A szakvélemény kötelező tartalmi elemei

Akár a kellékszavatossági időszak első hat hónapjáról van szó, akár a jótállás teljes időtartamáról, ha a fogyasztó által hibásnak jelzett termékkel kapcsolatban a vállalkozásnak az az álláspontja, hogy nem rejtett hibáról van szó, hanem a hibát a fogyasztó okozta például a nem rendeltetésszerű használattal, úgy a hibás teljesítési vélelem miatt ezt a vállalkozás köteles szakvéleménnyel bizonyítani. A szakvélemény kötelező tartalmi elemét a jogszabály így határozza meg:

- megrendelő neve és címe;
- üzlet neve és címe;
- vizsgálat tárgya;
- vizsgálati díj összege;
- vizsgálati díj fizetésére kötelezett;
- termék beérkezésének időpontja;

- vásárlás időpontja;
- minőségi kifogás bejelentésének időpontja;
- fogyasztó kifogása;
- vizsgálati módszerek;
- vizsgálat megállapításai indokolással ellátva;
- tájékoztatás;

A szerviz értesítési kötelezettsége

A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a kereskedőt a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről, illetve ha a termék nem javítható, akkor annak tényéről. Úgyszintén értesíteni köteles a kereskedőt a szerviz, ha a termék javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, vagy ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt. E kötelezettség teljesítését a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

SZAVATOSSÁG

Azon termékekre, amelyek eladási ára 10.000,- Ft, vagy az alatti, kötelező jótállás – jogszabály alapján – nem vonatkozik, ugyanakkor a gyártó vagy forgalmazó vállalhat önkéntes jótállást, illetve a fogyasztót megilletik a kellékszavatossági jogok.

Alapfogalmak:

Hibás teljesítés

Az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az új Ptk. is ismeri a hibás teljesítési vélelem fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 1 éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy 1 éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.

Kellékszavatosság

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

Termékszavatosság

Az új Ptk. vezette be a termékszavatosság fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

SZAVATOSSÁGI JOGOK

A szavatossági jogok sorrendje

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az áruszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás). Tehát kiemelten fontos, hogy kellékszavatossággal kapcsolatos, valamint a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetén felmerülő minőségi kifogás alkalmával is ugyanez a négyféle jogosultság illeti meg a fogyasztót.

2022. január 1-el lépett hatályba a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet.

Pontosítja a rendelet a vállalkozás szavatossággal kapcsolatos teendőit is:

A vállalkozásnak **a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét**. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor **a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését** vagy az eltávolítás, illetve **üzembe helyezés költségeinek viselését**.

Ha önkéntes jótállást vállal a vállalkozás, akkor a jótállási idő nem az általa adott jótállási jegy szerint alakul, hanem (ha ez utóbbi kedvezőbb a fogyasztó számára) a korábbi kommunikációja (reklámja) szerint: aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, a jótállás időtartama alatt a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó **reklámokban foglalt feltételek szerint felel a hibás teljesítésért.**

Gyártói jótállás és jótállási nyilatkozat

A fogyasztóvédelmi törvény változásokban bevezetésre kerül a **gyártói jótállás** fogalma is: Ha a gyártó meghatározott áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó **jótállást** nyújt, **a fogyasztó közvetlenül a gyártótól** követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint. A gyártó tartós adathordozón köteles jótállási nyilatkozatot tenni.

A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

- az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy az áru hibás teljesítése esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti;
- a jótállásra kötelezett nevét és címét;
- a fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást;
- azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik;
- a jótállás feltételeit.

Módosultak a kellékszavatossági szabályok

A fogyasztóvédelmi törvény változásokban **kibővülnek a kellékszavatossági igényekre** vonatkozó szabályok:

A 2022. január 1-től hatályos rendelkezés alapján a fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás **arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni**, ha

- a) a vállalkozás **nem végezte el** a kijavítást vagy kicserélést, vagy **elvégezte** azt, **de nem biztosította** saját költségére a kicserélt áru **visszavételét**, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) **ismételt teljesítési hiba merült fel**, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy **azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését** teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás **nem vállalta** az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből **nyilvánvaló, hogy a vállalkozás ésszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja** az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

2022. január 1-től a fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a **fogyasztó** kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a **kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

Az új Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga javíthatja vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ki viseli a költségeket?

Az új Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet - tehát a vállalkozást - terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Milyen határidőn belül reklamálhatunk?

Az új Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a kézhezvétel időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a kézhezvétel időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el. Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy az eladónak csakis a vevő által ismert hiba vonatkozásában nincs kellékszavatossági felelőssége – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni). A vonatkozó jogi előírások alapján azonban leértékelt (akciós) termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak a termék azon részére vonatkozóan, amely nem volt hibás, vagy hibás volt, de erről a fogyasztó nem tud(hat)ott.

Ki mikor mit bizonyít?

Lényeges különbség van a bizonyítási kötelezettség terén a két jogintézmény között. A jótállás körében - a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt - a jótállásra kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett.

Ezzel szemben a szavatosság körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a fogyasztói szerződésekre irányadó - és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélemezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhiany miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett.

Tehát a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén, így a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály. Ahhoz ugyanis, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül felismert hiba esetén a fogyasztónak nem minősülő vevő sikeresen érvényesíthesse a szavatossági jogait, bizonyítania kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor megvolt. Kivétel a kivétel alól, vagyis nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 6 hónapjában is, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Letölthető dokumentumok: *Jótállási jegy*

Panaszkezelés, panaszügyintézés

A Vásárló a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

9028 Győr, József Attila utca 12-be postai úton küldött levélben.

Telefonon: +3670/612-71-13

E-mailben: ugyfelszolgalat@olajcentrum.hu

A szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni,

A vállalkozás köteles a jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A fogyasztóvédelmi törvény a szóbeli panaszt megbontja személyesen-, illetve egyéb módon közölt szóbeli panaszra. A szabályozás alapján egyértelmű a vállalkozások kötelezettsége, így a szóbeli (pl. telefonon, vagy Skype-on közölt) panaszról is jegyzőkönyvet kell felvenni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az ügyféllel is közölni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását

kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A fentiek alapján nemcsak meg kell harminc napon belül válaszolni a panaszt, hanem annak a fogyasztó részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.

Amennyiben a vállalkozás elutasítja a fogyasztó panaszát, úgy szükséges a válaszban a jogorvoslat lehetőségéről tájékoztatni a panaszost.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Vásárlók könyve

A vásárlók könyve üzletünkben elérhető. Az ebbe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak, a fogyasztóvédelmi törvény szerinti írásbeli fogyasztói panaszoknak minősülnek.

Ez alapján:

- a panaszt a vállalkozás 30 napon belül írásban, érdemben meg kell, hogy válaszolja és intézkednie is szükséges annak közlése iránt;
- a panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás az írásbeli válaszában meg kell indokolnia,
- továbbá a fogyasztót írásban tájékoztatnia kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a vállalkozás a helyszíni ellenőrzés során nem tudja igazolni, hogy a vásárlók könyvi bejegyzés megválaszolásra került, az ellenőrző hatóság eljárási bírság terhe mellett felhívhatja adatszolgáltatásra.

Fontos szabály, hogy a vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat.

Elérhetősegeket itt talál: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

A fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetősegei az alábbi oldalon találhatóak: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Békéltető Testületről általában

A Békéltető Testületek hazánkban 1999. elején alakultak, melynek alapvető célja az volt, hogy egy olyan gyors, független szakmai és olcsó vitarendezési lehetőséget adjanak a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások útvesztőit, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni. A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik. Fontos hangsúlyozni, hogy a Békéltető Testület a gazdasági kamarák mellett működik, de eljárásában független testület, tagjait egyenlő arányban a gazdasági kamarák, másrészt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek delegálják, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által. Ezzel a követelménnyel biztosított, hogy az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntsék el. A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére. A gyorsaságot biztosítják a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott rövid határidők melyeket a feleknek és a Békéltető Testületnek is be kell tartania. A gyorsaság egyben biztosítja a hatékony eljárást lebonnyolítását is. A testület másik jellemzője, hogy a felek maguk választják ki a testület tagjai közül azt a személyt, aki az ügyüket képviseli. Ez komoly bizalmat alapozhat meg az eljáró tanáccsal szemben.

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg. Természetesen az már nem akadálya a Békéltető Testület eljárásának, ha más hatóság már lefolytatta az eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el.

Az eljárás megindítása

A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó, azaz a vevő illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez. Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb?). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatásához kapcsolódó tudnivalók:

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke a meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett kellő időben előzetesen értesíti.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat fősabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi.

A kijelölés megkönnyítéséhez a meghallgatást kitűző levélhez mellékelve van minden esetben a Békéltető Testület tagok listája.

Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi tag kijelölését tartalmazó levelében az ügygel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el.

Az eljárás során melyben kiemelkedő jelentősége van a meghallgatásnak az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

Alapvető követelmény, hogy az eljárás során a feleket azonos jogok illetik meg, mindkét fél kifejtheti az ügygel kapcsolatos álláspontját, indítványt tehet stb.

A békéltető testület határozatai:

Ha a bepanaszolt gazdálkodó szervezete az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőképpen fogadja el, a törvény szóhasználatával élve aláveti magát, akkor a tanács minden esetben kötelező határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos egy bírósági határozatával és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.

Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezség születik a felek között akkor az egyezség formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel.

A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását - abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak - a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat. Ajánlás jellegű határozat esetében a gazdálkodó szervezet nem köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. Ilyen esetekben a fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a gazdálkodó szervezet nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület továbbítja az értesítést a testületet működtető kamarának, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. Ezek a szervek - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosultak, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, - a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével - és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a panaszos igénye megalapozatlan a tanács megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés:

A törvény rendelkezései értelmében az illetékes megyei/fővárosi bíróság előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat.

Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybe vételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

Mint látható hatékony eszközök állnak a Békéltető Testület rendelkezésére, annak érdekében, hogy a mindennapi életben felmerülő jogos vagy jogosnak vélt sérelmeket, a fogyasztó és a vállalkozó közötti vitás ügyeket gyorsan és hatékonyan megoldja.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A Békéltető Testületek elérhetőségét itt találja meg: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Online vitarendezési platform

Az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

Ezt az oldalt az Európai Bizottság hozta létre, ahol Ön beregisztrálhat, így ezen keresztül lehetősége nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáit ezen keresztül rendezze egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége: Online vitarendezés