

Lássuk tehát, hogy mi változik 2021. januárjától!

## A termék árából függően sávos jótállási idő (1-2-3 év)

A jótállás időtartama a termék árából függően sávos 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. 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 rendeltetészerűen nem használhatta.

## Elektronikus jótállási jegy – emailben vagy letölthető formában

Természetesen továbbra is lehetőség van papír alapú jótállási jegy kiállítására és átadására, de a vállalkozás mostantól dönthet úgy is, hogy a 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 előírásoknak (a jótállási jegy kötelező tartalmi elemeit lásd [itt](#), 3 §).

**ELEKTRONIKUS JÓTÁLLÁSI JEGY**

 Elektronikus számla

 E-mail üzenet

 Letölthető forma

 Felhasználói fiók

 A papír alapú jótállási jegy továbbra is érvényes, de le kell pecsételni és alá kell írni.

§ Ezek használata nem kötelező, csak lehetőség. Alkalmazásuk esetén viszont tartalmazniuk kell a jótállási jegyre a kormányrendeletben előírt minden tartalmi elemet.

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 üzembehelyezését követő napon köteles.

### **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 nem 15 nap alatt – 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 kijavításra 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 kijavítást 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 köteles visszatéríteni a fogyasztó részére. A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik.



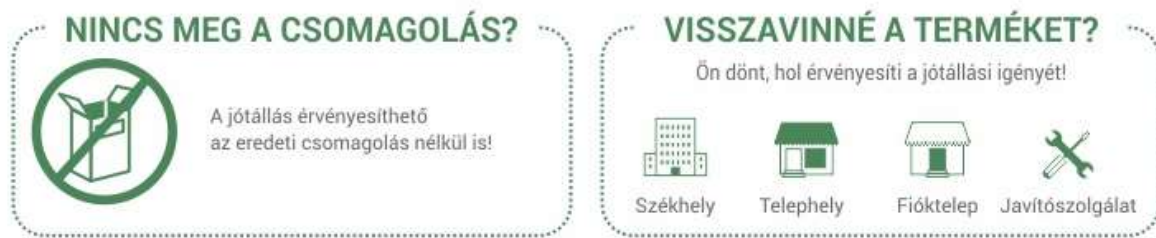
## **A fogyasztó dönt, hova fordul javításért**

A 2021. január 1-et követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a fogyasztó a kijavítás 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 a 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
- egyéb

## A szerviz értesítési kötelezettsége

A javítószolgálat januártól 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.

## **Hogyan érinti ez a webáruházak általános szerződési feltételeit?**

A vonatkozó kormányrendelet 11. § (1) bekezdés n) pontja szerint a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót – egyebek mellett - a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről mégpedig oly módon, hogy „a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség”. Ennek a tájékoztatásnak a legtöbb webshop az ÁSZF-ben tesz eleget, ezért szükséges elvégezni a módosításokat.