

## További hasznos információk

### Jótállás

A jótállás – hétköznapi nevén garancia – a hibátlan teljesítésért vállalt fokozott helytállás. Azoknak a tartós fogyasztási cikkeknek a körét, amelyekre jótállási kötelezettség terjed ki, a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet tartalmazza. Általában tízezer forint feletti tartós fogyasztási cikkekre jár, nem kizárt azonban, hogy a jogszabályban nem szereplő termékekre a kereskedők önként vállalnak jótállási kötelezettséget. A jótállás időtartama a termék átvételétől számított egy év. A vásárló a termékkel együtt a jótállási jegyet is meg kell, hogy kapja. A jótállás független a szavatosságtól, nem csak akkor érvényesíthető, ha a termék már a beszerzéskor hibás volt, hanem ha közben romlott el, és a jótállás ideje alatt a kereskedőt terheli a bizonyítási kötelezettség.

### Szavatossági jog

A szavatossági jogokra vonatkozó rendelkezéseket a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályai között találjuk. E szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás vagy áru a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak, vagyis a meghibásodás oka nem a megvásárolt termék rendeltetésellenes használata, hanem olyan körülmény, amely már a vásárláskor is fennállt (ún. rejtett hiba). Hat hónapon belüli reklamációnál a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy az árut hibátlanul adta át. Vita esetén a kereskedő viseli az esetleges szakértői vizsgálat költségeit. Hat hónap után azonban a bizonyítási és költségviselési teher megfordul. A kereskedő a fogyasztói kifogásról jegyzőkönyvet köteles felvenni. Fontos, hogy amennyiben a vevő a vásárlás időpontjában ismerte vagy ismernie kellett a hibát, vagy a hiba a vevő által adott anyag hibájára vezethető vissza, akkor szavatossági igényel nem léphet fel.

## Fogyasztóvédelmi Tanácsadás



Forduljon fogyasztóvédelmi kérdésével ügyvédünkhöz:

[fogyasztovedelem@csalan.hu](mailto:fogyasztovedelem@csalan.hu)

A tanácsadás ingyenes.



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

...mert vásárolni tudni kell



# Jogok a kosárban

A fogyasztóvédelem alapjai



Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület  
8200 Veszprém, Rákóczi F. u. 3. I. em. 2.  
Tel.: 88/578-390, 88/443-450  
e-mail: [csalan@csalan.hu](mailto:csalan@csalan.hu) • [www.csalan.hu](http://www.csalan.hu)

Készült: 2010



## Hasznos tippek:

- Nem mindegy, hol vásárolunk. Megbízható helyről nagyobb eséllyel szerzünk be jó minőségű terméket.
- A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján ([www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) megtalálható a mindenkori „veszélyes termékek” listája, amit vásárlás előtt érdemes átfutni.
- Ha a terméken két ár van feltüntetve, akkor a vásárlónak joga van az alacsonyabb áron történő vásárláshoz, még akkor is, ha a vonalkód leolvasó más árat ad ki. Ekkor a vevőszolgáltatónak vissza kell térítenie a különbözetet.



- Jó, ha tudjuk, hogy a hibátlan terméket a kereskedő sem visszavenni, sem kicserélni nem köteles.
- Mindig legyen nálunk bizonylat a vásárlásról. A blokk, a nyugta, illetve adott esetben a jótállási jegy igazolja, hogy ott és akkor vettük a terméket, és ha az hibás vagy nem működik, szavatosság illetve jótállás érvényesíthető.
- A szavatosság az akciós termékekre is vonatkozik (hacsak nem olyan hiba miatt reklamálunk, amit a vásárláskor közöltek velünk).
- Ha panaszunkat a kereskedő nem orvosolja, beírhatunk a vásárlók könyvébe, illetve fogyasztóvédelmi tanácsadást kérhetünk.



Ha vásárláskor világos feltételek között, tudatosan választjuk ki a számunkra legmegfelelőbb terméket, akkor fogyasztói jogainkkal élve könnyen orvosolhatjuk az esetlegesen felmerülő problémát.

## Hova fordulhatok?

### Békéltető Testület

Ha nem jutunk dűlőre az üzlettel a vásárolt termék minőségét, biztonságosságát illetően, a Békéltető Testülethez fordulhatunk, mely a bírósági procedúránál emberibb módon, a vásárló számára ingyenesen megoldást kínál a vitás helyzetre. Cím: 8200 Veszprém, Budapest u. 3., Pf. 220, Tel: +36 88 429-008

### Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Iroda

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület minden megyében költségvetésből finanszírozott tanácsadó irodát (panaszirodát) működtet. Veszprém megyében a veszprémi Kossuth u. 10. irodaház 4. emeletén heti négy nap várják a bejelentéseket. Telefon: +36 88 421- 640

Fogyasztóvédelmi kérdéseivel a **Csalán Egyesület** jogi tanácsadójához fordulhat a [fogyasztovedelem@csalan.hu](mailto:fogyasztovedelem@csalan.hu) e-mail címen, kérdésére ügyvédünk ingyenesen válaszol. Tel: +36 88 443-450, Cím: Veszprém, Rákóczi Ferenc. u. 3.

