

KRS: mit tegyünk, ha hibás terméket vásároltunk?

A hibás teljesítés esetén igénybe vehető, úgynevezett kellékszavatossági jogok fogyasztók általi érvényesítése a tapasztalatok szerint gyakran ütközik akadályba – hívta fel a figyelmet a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője. Dr. Kovács Loránd azonban hangsúlyozta, a márciusban hatályba lépő új polgári kódex ezen is megpróbál változtatni.

A fogyasztó hibás termék esetén elsősorban kijavítást vagy kicserélést követelhet, és amennyiben ez valamilyen okból nem lehetséges, úgy másodsorban követelheti az ár leszállítását, vagy maga kijavíthatja, illetve kijavíttathatja a hibás terméket a kötelezett költségére, végezetül pedig elállhat a szerződéstől.

Ezek a kellékszavatossági jogok, amelyet hibás teljesítéskor érvényesíthetünk, vagyis például akkor, ha a megvásárolt termék hibás volt – fejtette ki előljáróban a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője, aki szerint azonban a kellékszavatossági jogok érvényesítése gyakran akadályokba ütközik, és az új Ptk. megpróbál ezen változtatni.

A szavatossági jogok érvényesítésének ismert nehézségei

Sok esetben nem csupán a jogszabályi környezet, hanem a fogyasztók jogi ismerete, és rátermettsége is szükséges ahhoz, hogy egy esetleges hibás teljesítés esetén jogaikat eredményesen érvényesíteni tudják.

Reklamációk esetén ismert jelenség, hogy a hibás termék rövid megismerését követően a kereskedő biztosan állítja, hogy ez a hiba nem léphetett volna fel, és felveti a rendeltetésellenes használat gyanúját, majd a vásárlóra terheli az ezzel szembeni ellenbizonyítás kötelezettségét. Sokan már ekkor védtelennek érzik magukat, és inkább elállnak igényük érvényesítésétől – emlékeztetett dr. Kovács Loránd.

A másik igen gyakori jelenség pedig a hiba bejelentésével, vagy a kellékszavatossági jogok érvényesítésével kapcsolatos határidők elkészségére való hivatkozás. Az 1959-es (jelenleg hatályos) Ptk. ugyanis meglehetősen rövid időt enged a szavatossági jogok gyakorlására, és olyan szövevényes és bonyolult határidő számítási szabályokat tartalmaz, amely a fogyasztók többsége számára egyszerűen átláthatatlan. Az új Ptk. azonban a fenti problémát orvosolja.

Kinek kell bizonyítania, hogy a termék már a vásárláskor hibás volt?

Fontos tudni, hogy a termék megvásárlását követő 6 hónapon belül bejelentett hiba esetén a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a hibát a vásárló idézte elő, ugyanis törvényi vélelem szól amellett, hogy a hiba már a vásárláskor is megvolt. A kereskedő kötelezettsége tehát bizonyítani azt, hogy a termék a vásárláskor még nem volt hibás.

Amennyiben a 6 hónap már eltelt, akkor meg kell nézni, hogy a gyártó mennyi időre vállalt jótállást a termékre. Jogszabály kötelező jótállási időt is előírhat, amely esetenként több év is lehet. Amennyiben tehát a gyártó jótállást vállalt (a köznyelvben ismertebb néven garanciát), akkor annak időtartamán belül is a kereskedőnek, illetve a gyártónak kell bizonyítania, hogy a termék a vásárláskor nem volt hibás.



A tartós fogyasztási cikkeknel jellemző jótállási időtartamot szem előtt tartva, a vásárlást követően átlagosan 1-2 éven belül tehát a vásárló nem kötelezhető arra, hogy ő bizonyítsa a hiba keletkezésének körülményeit, illetve időpontját – hangsúlyozta a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője.

A hiba bejelentésére nyitva álló határidő

A hiba bejelentésére a fogyasztónak a hiba felfedezésétől számított 2 hónap áll rendelkezésére. Amennyiben ezen a határidőt elkésve jelenti be a hibát, úgy szavatossági jogait továbbra is érvényesítheti, csupán a késedelemből adódó esetleges többletköltségeket kell viselnie.

A szavatossági igény a vásárlást követő 2 éven belül évül el. Amennyiben azonban a hiba csupán a vásárlást követő 2 év elteltét követően vált ismertté, úgy a hiba felismerésétől számított 3 hónapig a vásárló továbbra is élhet kellékszavatossági igényével, az új Ptk. ugyanis a kellékszavatosság esetében a jogvesztő határidőt eltörölte.

A jogszabályi környezet tehát javult ezen a területen, a határozott fellépés és a jogok ismerete a siker érdekében azonban továbbra is nélkülözhetetlen – hangsúlyozta dr. Kovács Loránd.