

Szigorodtak a fogyasztóvédelmi szabályok

A digitális tartalmakra, szolgáltatásokra és árukra vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok változtak 2022. január 1-jétől.

A fogyasztóvédelmi szabályozás változásának oka, hogy az Európai Unió egy új fogyasztóvédelmi jogszabálycsomagot fogadott el, amely nyomán a jogalkotó az új szabályokat egy jogszabályban, 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.) Kormányrendeletben („Kormányrendelet”) foglalta egybe.

A Kormányrendelet nem helyettesíti a korábban már hatályba lépett fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, hanem kiegészíti azokat.

A szerződésszerű teljesítés szabályai

A Kormányrendelet háttérszabályként a Ptk. szerződésszerű teljesítésre vonatkozó, valamint a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályait is megjelöli, azonban meghatározza a szerződésszerű teljesítésre saját feltételrendszerét is. A Kormányrendelet a teljesítés szerződésszerűségének feltételeit két csoportra osztja.

1. i) megfeleljen a szerződésben foglalt feltételeknek, ii) legyen alkalmas a fogyasztó által a szerződés megkötésekor megfogalmazott és a vállalkozás által elfogadott bármely célra, iii) rendelkezzen a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval, valamint iv) biztosítsa a szerződésben meghatározott frissítéseket.

2. i) legyen alkalmas az azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány által előírt célokra, ii) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható jellemzőkkel, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, iii) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal és iv) feleljen meg a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

Hibás teljesítés

Új és a Ptk. szabályozásának ellentmondó vélelmet állít fel a Kormányrendelet azzal a szabállyal, miszerint a fogyasztó által a teljesítéstől számított egy éven belül felismert hiba esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha a vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A Ptk. ugyanerre a helyzetre 6 hónapos időtartamot biztosít. Az egyelőre kérdéses, hogy a gyakorlatban a két szabály közti ellentét feloldására miként kerül sor.

Kellékszavatosság

Az új szabályok szerint **az áruk adásvétele esetén** a kellékszavatosság körében **a fogyasztó jogosult az ár arányos leszállítására** vagy **az adásvételi szerződés megszüntetésére**, ha i) a vállalkozás elmulasztotta az áru kijavítását vagy kicserélését, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét, ii) a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét, azonban részéről ismét teljesítési hiba történt, iii) a teljesítés olyan súlyos hibában szenved, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy iv) a vállalkozás nem vállalta az áru



szerezésszerűvé tételét, vagy nyilvánvaló, hogy a vállalkozás megfelelő határidőben vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Az áru kijavítására vagy kicserélésére észszerű határidőt kell biztosítani. Az árut a javítás vagy a csere érdekében a fogyasztó köteles a vállalkozás rendelkezésére bocsátani, de a kicserélt áru visszavételét a vállalkozásnak kell saját költségén biztosítani.

Az új szabályok **digitális tartalom szolgáltatása vagy digitális szolgáltatás nyújtása esetén** ugyancsak lehetővé teszik az ár arányos leszállítását vagy a szerződés megszüntetését az árukra vonatkozó fenti négy feltétel esetén, valamint, ha a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az a vállalkozásnak aránytalan többletköltséget eredményezne.

Jótállás

Fontos változás, hogy a vállalkozásokra nézve kötelező lesz az általuk közzétett kereskedelmi reklám tartalma. Az a vállalkozás, amely a szerződésszerű teljesítésért önként vállalt jótállást, ezen időtartam alatt a hibás teljesítéséért a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően közzétett kapcsolódó reklámjaiban meghatározott feltételek szerint felel. Ha a fogyasztók számára a reklámban foglalt jótállási feltételek kedvezőbbek a jótállási nyilatkozatnál, a jótállásra kötelezett vállalkozás hibás teljesítése esetén a reklámokban foglalt feltételek szerint felel.

Lényeges új elem még a szabályozásban, hogy ha a gyártó adott áru tekintetében meghatározott időtartamra, a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártóhoz fordulhat és arra vonatkozóan tőle követelheti, hogy az árut javítsa, vagy cserélje ki, megkerülve a forgalmazó vállalkozást.

A Kormányrendelet alapvetően a 2022. január 1. után kötött fogyasztói szerződésekre vonatkozik, de a január 1-je után szolgáltatott digitális tartalom vagy nyújtott digitális szolgáltatás esetén akkor is alkalmazandó, ha az alapul fekvő szerződést 2022. január 1-je előtt kötötték.

Frissítések

A Kormányrendelet kötelezővé teszi a vállalkozások számára a frissítések biztosítását a fogyasztók felé. Digitális elemeket tartalmazó áru esetében a vállalkozás köteles biztosítani, hogy a fogyasztó megfelelő időben értesítést kapjon az áru digitális tartalma vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek.

Amennyiben fogyasztó nem telepíti a fenti időtartamon belül a megfelelő módon hozzáférhetővé tett frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a frissítés hiányából fakad. Ennek feltétele, hogy i) tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés elmaradásának következményeiről, és ii) a frissítés elmaradása vagy helytelen telepítése nem a vállalkozás által adott telepítési útmutató hiányából ered.

Következtetések

A vállalkozásoknak felül kell vizsgálniuk az új fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek való megfelelésüket mind a belső kellékszavatossági eljárásuk, mind a jótállási nyilatkozataik tartalmát illetően. A kereskedelmi reklámokat a jótállási nyilatkozataikban vállalt feltételekkel, valamint a Kormányrendelet szabályaival összhangba kell hozni.