

# Változott a bizonyítási teher a fogyasztói jogviták esetén

Kutasi Csaba

**Fontos változás lépett hatályba a minőségi reklamáció miatti fogyasztói jogvitában, ami a kereskedőket és a vásárlókat egyaránt érinti. A bizonyítási teherrel kapcsolatos módosulás mind az eladóknál, mind a lakossági vevők körében problémákat vetett fel, miután az intézkedés félreértéseket is generált.**

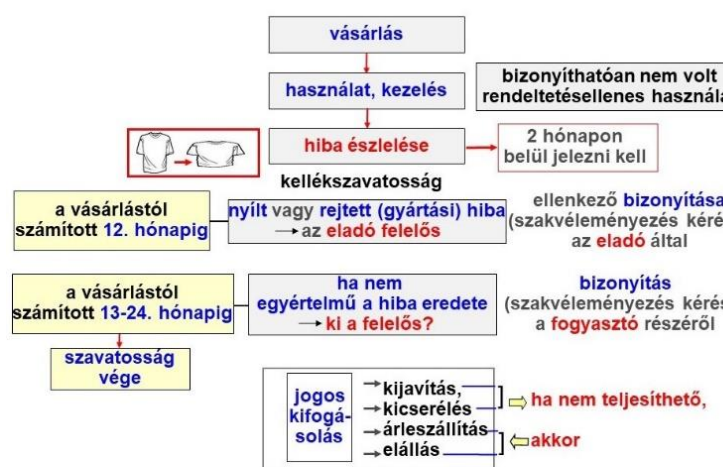
2022. január 1. napjától minden webáruház ill. valós idejű értékesítést végző vállalkozás és fogyasztó közötti ügylet az áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződésnek minősül és ezért alkalmaznia kell a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet új szabályait a 2022. január 1-jét követően eladott/vásárolt termékek esetében.

A kormányrendelet két európai uniós irányelvet ültetett át a magyar jogrendbe, a 2019/771 EU (árak adásvétele), és a 2019/770 EU irányelvet (digitális tartalom szolgáltatása) egységes szabályként.

Ezek figyelembevételével minden vásárolt termék (szakmáink tekintetében fonalak, méterárak, ruházati cikkek, lakástextiliák, rövidárak, textil alapú kellékek, egyéb textil- és konfekcionált termékek stb.) esetében a vásárlástól számított 6 hónapig a *jótállás Ptk.* szerinti szabályait, az ezt követő második 6 hónapban az uniós szavatossági előírásokat kell figyelembe venni. Így vásárlástól számított 1 évig az eladó vállalkozásra hárul fogyasztói jogvita esetén a bizonyítás terhe, ezt követően pedig a vásárlástól számított 2 évig a *kellékszavatosság* érvényes, azonban ebben az időszakban a bizonyítási teher megfordul, és a fogyasztóra hárul (1. ábra).

A korábbi tudnivalók ismétléseként

Előfordul, hogy minőségi reklamáció bejelentésekor a *forgalmazó vitatja* a hibás teljesítést, azaz a termékhibát. Véleményeltérésként a hiba (vagy a hiba okának) *keletkezési idejében* is különbözhetnek az álláspontok. Továbbá ilyen lehet, ha a kereskedő véleménye szerint a fogyasztó *nem rendeltetésének megfelelően használta* a terméket, vagy az eladó álláspontja szerint a *fogyasztó késve jelentette be* a hibát (legkésőbb a hiba észleléstől számított 2 hónapon belül kell), ezzel a termék állapotát tovább rontotta. Vitára adhat okot, ha a kereskedő elismeri a hibát, de a *reklamáció rendezésében*



A 2022. január 1-jét követően eladott termékek esetében a minőségi reklamáció rendezése a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szerint

1. ábra

eltér a fogyasztó igénye a kereskedő által felkínálttól (pl. a fogyasztó cserét kér, de a kereskedő javítással küszöbölné ki a termékhibát).

Amennyiben a *forgalmazó álláspontja eltér* a fogyasztótól a termékhiba megítélésében, vagy az ok keletkezésének idejében, vagy a hiba késedelmes bejelentése állhat fenn, valamint a reklamáció rendezésének módjában alakult ki véleménykülönbség, akkor köztük *fogyasztói jogvita* áll fenn (a fogyasztó és forgalmazó közötti vitás ügy).

A kereskedő köteles álláspontját a *fogyasztói kifogásról felvett jegyzőkönyvben* rögzíteni, ha ez eltér a fogyasztó álláspontjától, akkor azt meg kell indokolni. Gyakori, hogy a forgalmazó és a fogyasztó közötti vita a helyszínen (kereskedőnél) a *szakértelem, a vizsgálati lehetőség hiánya* miatt nem oldható fel. Az adott vitás esetben annak eldöntése, miszerint, hogy melyik félnek van igaza, csak függet-

len szakértő szervezetek (akkreditált szakintézet) közreműködésével állapítható meg.

A szakvéleményt eredményező vizsgálatot annak a félnek kell kérnie, akinek az adott vitás esetben bizonyítási terhe van. Forgalmazónak kell a vizsgálatot kérnie az a vásárlás utáni 12 hónapban a 2022. január 1-jét követően eladott termékeknél (a jótállás ideje alatt, valamint az uniós szavatosság figyelembevételével). A forgalmazónak be kell küldeni az (az adott termékcsoportban a vizsgálat elvégzésére jogosult) akkreditált szakintézetnek ill. szakértő szervezetnek a hibás terméket, a vásárlói kifogásról kiállított jegyzőkönyv és a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylat mellékelésével. A vizsgálatok elvégzésére és szakvélemény kiadására kijelölt/feljogosított szervezetek listája a szakterületek feltüntetésével a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium (ITM) honlapján érhető el.

A szakvéleményezés díját az a fél fizeti, aki a vizsgálatra okot adott (az ún. vesztés fél). A vizsgálati díjtételek egységesek.

\* \* \*

A minőségi reklamációk nem egy esetben bosszantóak a fogyasztó és a kereskedő

számára egyaránt. Sajnos esetenként kivédhetetlen visszaélésekkel is próbálkoznak az ügyeskedő fogyasztók, hogy a természetes felhasználódás során nagyon lecsökkent használati értékű, vagy tönkrement, régebben vásárolt azonos termékre érvényesítsenek kellékszavatossági jogokat. Az elterjedt módszer lényege, hogy ha a kereskedelembe hosszabb ideje forgalmazott azonos áruból (pl. adott márkájú farmernadrág, póló, melltartó stb.) a korábban vásárolt és elhasználadott terméket egy idő után reklamációt bejelentve visszahozzák és

az újonnan vett blokkját mellékelik. Általában a lebu-kást alapvetően a mohóság okozza, hogy az 1 hónapja vásárolt terméknek álcázott áru még akkor sem kerülhet olyan állapotba, ha azt éjjel-nappal hordják és kétnaponta 90 °C-on mossák, mosószer helyett habkövel. Persze a később trükközők is horegra akadnak, ha szakember veszi

szemügyre a mesterkélt módszerrel reklamált terméket.

\* \* \*

Befejezésül a 2. ábrán bemutatunk néhány vidámabb, reklamációkkal kapcsolatos görbe gyakorlattal jellemzett esetet.

#### Fogyasztó bejegyzése:

Vitába keveredtem a bolt egyik eladójával, aki rövidlátónak nevezett, és ki akarta tépni a kezemből a vásárlók könyvét.



#### Kedves Ügyfelünk!

Figyelmeztettük munkatársunkat, hogy máskor legyen udvariasabb, és ne avatkozzon közbe, ha valaki össze akarja firkálni a Kincses Kalendáriumot.

#### Egy család panasza:

A „Gazdálkodj okosan!” társasjátékban nem volt annyi játékpénz, hogy az egész családnak, azaz négy fő játszhasson.



Kedves Vásárló! Nagyon sajnáljuk, de a játék tervezői – mint az a dobozon is olvasható – bevallottan az életszerűsége törekedtek.

#### Fogyasztó bejegyzése:

Önöknel vásároltam egy farmernadrágot, és nem bírom felhúzni a cipzáráját.



#### Kedves Vásárló!

Mi sem bírtuk, mégsem panaszkodunk.

### Lazább reklamációs bejegyzések és válaszok

2. ábra