19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

A Polgári Törvénykönyvről szóló [2013. évi V. törvény](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/219454/tvalid/2014.5.14./tsid/256) hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló [2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (4) bekezdésében](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/239457/tvalid/2014.5.14./tsid/96000) foglalt felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló [212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73. § s)](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/143417/tvalid/2014.5.14./tsid/935680) és [w) pontjában](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/143417/tvalid/2014.5.14./tsid/937728) meghatározott feladatkörömben eljárva, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló [212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 12. § a) pontjában](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/143417#sid92672) meghatározott feladatkörében eljáró közigazgatási és igazságügyi miniszterrel egyetértésben a következőket rendelem el:

1. § (1) E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt (a továbbiakban: jótállási igény) érvényesít.

(2) E rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

2. § Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

3. § (1) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - [a fogyasztóvédelemről szóló törvényben](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/58052#sid256) foglaltakkal összhangban álló - módjára.

(2) A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - [az általános forgalmi adóról szóló törvény](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/57250#sid256) alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni,

amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az [(5) bekezdés](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid10496) szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy

az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

(7) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül [a fogyasztóvédelemről szóló törvény](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/58052/tvalid/2014.5.14./tsid/256) szerinti panasznak.

5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

6. § (1) Kijavításra vagy - a [4. § (5) bekezdése](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid10496) szerinti esetben - a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

a) a fogyasztó nevét és címét,

b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,

c) a dolog átvételének időpontját, továbbá

d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(2) Az [(1) bekezdésben](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid12544) előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

7. § (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

(2) A javítószolgálat a kijavítást az [5. §](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid12032)-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.

(3) A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a [6. § (1) bekezdésében](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid12544) foglaltak megfelelő

alkalmazásával köteles eljárni.

8. § (1) A [4](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid4096)-[6. §](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid12544)-ban, valamint a [7. § (2)](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid16640) és [(3) bekezdésében](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid17152) foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el [a fogyasztóvédelemről szóló törvényben](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/58052#sid256) meghatározott szabályok szerint.

(2) Az [(1) bekezdésben](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/253549#sid17920) megjelölt rendelkezések [a fogyasztóvédelemről szóló törvény](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/58052#sid256) alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

9. § Ez a rendelet a kihirdetését követő tizenötödik napon lép hatályba.

10. § E rendelet rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

11. § Hatályát veszti a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló [49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/11275#sid256).