

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

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 hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73. § s) és w) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 12. § a) pontjában 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 jótállási igényt érvényesít. **(2)** E rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti termékszavatossági igény vagy a szerződés teljesítéséért vállalt jótálláson alapuló 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 foglaltakkal összhangban álló - módjára. **(2)** A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény 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, **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 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 vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett 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) 5. §** A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. **6. § (1)** Kijavításra vagy - a [4. § \(5\) bekezdése](#) 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 dolgot átveheti. **(2)** Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők. **(3)** Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az [1. melléklet](#) tartalmazza. **7. § (1)** Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen vagy a jótállási nyilatkozaton feltüntetett javítószolgálatnál kívánja bejelenteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. **(1a)** A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről. **(1b)** A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:

- a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;
- b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
- c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

(2) A javítószolgálat a kijavítást az [5. §-ban](#) előírtak betartásával köteles elvégezni. **(3)** A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a [6. § \(1\) bekezdésében](#) foglaltak megfelelő alkalmazásával köteles eljárni. **8. § (1)** A [4-7. §-ban](#) foglalt

rendeletek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el [a fogyasztóvédelemről szóló törvényben](#) meghatározott szabályok szerint. **(2)** Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések [a fogyasztóvédelemről szóló törvény](#) 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. §

E rendeletnek a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet módosításáról szóló [18/2020. \(VI. 12.\) ITM rendelettel](#) (a továbbiakban: *Módr.*) módosított [4. § \(3\) bekezdését](#), [5. §-át](#), [6. § \(3\) bekezdését](#), [7. § \(1a\) és \(1b\) bekezdését](#) és [8. § \(1\) bekezdését](#) és [1. mellékletét](#) a *Módr.* hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

Varga Mihály s. k.,

nemzetgazdasági miniszter

1. melléklet a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelethez

A

B

1. Szakvélemény
2. Megrendelő neve és címe:
3. Üzlet neve és címe:
4. Vizsgálat tárgya:
5. Vizsgálati díj összege:
6. Vizsgálati díj fizetésére kötelezett:
7. Termék beérkezésének időpontja:
8. Vásárlás időpontja:
9. Minőségi kifogás bejelentésének időpontja:
10. Fogyasztó kifogása:
11. Vizsgálati módszerek:
12. Vizsgálat megállapításai indokolással ellátva: