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 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)[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)[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)[3] 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.

---

1 Megállapította: 4/2023. (V. 31.) IM rendelet 1. §. Hatályos: 2023. VI. 8-tól.
2 Megállapította: 12/2024. (VII. 12.) IM rendelet 1. §. Hatályos: 2024. VII. 27-től.
3 Megállapította: 41/2022. (XII. 27.) IM rendelet 1. §. Hatályos: 2023. I. 4-től.

(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)[1] 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)[2] 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 – 8 napon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesítéséhez javítószolgálatot vesz igénybe, a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről a javítószolgálat (5a) bekezdés szerinti értesítésének beérkezését követően haladéktalanul értesíti a fogyasztót.

(5a)[3] A javítószolgálat a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről való tudomásszerzését követő 8 napon belül köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást:

a) ha az ingó dolog 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.

(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)[4]

5. §[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)[6] azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.

(2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

(3)[7] Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.

---

1 Módosította: 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 7. §, 37/2022. (XII. 27.) IM rendelet 1. §.
2 Megállapította: 65/2025. (XII. 30.) NGM rendelet 1. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
3 Beiktatta: 65/2025. (XII. 30.) NGM rendelet 1. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
4 Hatályon kívül helyezte: 12/2024. (VII. 12.) IM rendelet 4. §. Hatálytalan: 2024. VII. 27-től.
5 Megállapította: 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 1. §. Hatályos: 2021. I. 1-től.
6 Megállapította: 41/2022. (XII. 27.) IM rendelet 2. §. Hatályos: 2023. I. 4-től.
7 Beiktatta: 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 2. §. Hatályos: 2021. I. 1-től.

7. § (1)[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)[2] A javítószolgálat a termék kijavítását követően haladéktalanul köteles a vállalkozást igazolható módon értesíteni a javítás elvégzéséről, egyéb esetben a vállalkozás értesítésére a 4. § (5a) bekezdésében foglaltakat alkalmazza.

(1b)[3]

(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)[4] A 4–7. §-ban foglalt rendelkezések 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. §[5] 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.

1. melléklet a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelethez[6]

	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:	

1 Megállapította: 4/2023. (V. 31.) IM rendelet 2. §. Módosította: 12/2024. (VII. 12.) IM rendelet 3. §.
2 Megállapította: 65/2025. (XII. 30.) NGM rendelet 2. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 65/2025. (XII. 30.) NGM rendelet 3. §. Hatálytalan: 2026. I. 1-től.
4 Megállapította: 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 4. §. Hatályos: 2021. I. 1-től.
5 Megállapította: 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 5. §. Hatályos: 2021. I. 1-től.
6 Megállapította: 12/2024. (VII. 12.) IM rendelet 2. §, 1. melléklet. Hatályos: 2024. VII. 27-től.

TARTALOMJEGYZÉK

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 1
a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól 1
1. melléklet a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelethez 3