

# Az autósboltok és a szervizek felénél találtak szabálytalanságot a fogyasztóvédők

Összehangolt országos ellenőrző akciót szervezett a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Nemzeti Közlekedési Hatóság. Az ellenőrzött autókereskedések, autószer-  
vizek és autósboltok közül minden második helyen volt valamilyen jogsértés, a vizsgált alkatrészek közül pedig minden tizenkettedikkel volt valamilyen probléma.

Az országos akcióban 301 ellenőrzést végeztek a hatóság szakemberei, 163 alkalommal találtak valamilyen szabálytalanságot, ami 54 százalékos arány. A legtöbb probléma az autósboltokban a hiányos tartalmú vagy egyáltalán át sem adott jótállási jegyekkel volt az esetek 50,7 százalékában, az autószer-  
vizekben az esetek 30 százalékában a szolgáltatási díjakat nem tüntették fel. Az autósboltokban sokszor hiányzott az eladási ár, és az esetek 37 százalékában az egységár is.

Az ellenőrzött 103 autószer-  
vizekből 51-ben, míg a vizsgált 187 autósbolt, illetve autóalkatrész-kereskedés közül 111 esetben, 59 százalékban tapasztal-  
tak szabálytalanságot a szakemberek. Vizsgálták a megfelelő ártájékoztatást

is: 200 üzletből és vállalkozásból 42-nél találtak szabálytalanságot. Az üzletekben 34 349 termékből 11 607 terméknél hiányzott az ár. Ezt a készlet nagyságával, és a gyorsan változó árakkal magyarázták az alkalmazottak. A vizsgált 101 autószer-  
vizekből 41-nél jogsértést tapasztaltak az ellenőrök a szolgáltatási díjak kiszámításánál. Hiányzott a szolgáltatási díj, vagy nem volt egyértelmű, vagy nem volt jól olvasható. Az is előfordult, hogy nem adtak tájékoztatást a javítás óradíjáról, vagy azt nem megfelelően tüntették fel. Az ellenőrök azt is vizsgálták, hogy a vállalkozások megfelelő tájékoztatást adnak-e a szavatossági és a jótállási jogokkal kapcsolatban, illetve, hogy adnak-e jótállási jegyet, azok szabá-

lyosak-e. A vizsgált 177 tájékoztatás közül 41 valamilyen szempontból félrevezető volt. A jótállási jegyeket 73 esetben vizsgálták, 37 alkalommal tártak fel valamilyen szabálytalanságot, ami 51 százalékos kifogásolási arány. Az ellenőrzött vállalkozások 14 alkalommal, a vizsgált esetek 19 százalékában egyáltalán nem adtak át jótállási jegyet.

Közölték: a szabálytalanságot sok esetben az okozta, hogy a vállalkozások nem voltak tisztában azzal a jogszabály-módosítással, amely szerint a gépjárművek 10 ezer forint feletti alkatrészei, illetve tartozékai is jótállásköteles termékek lettek tavaly szeptember 15-től. (Forrás: MTI)

## FIGYELMEZTETÉS

A közelmúltban két, autójavítót érintő eseményen is megfordultunk: május 16-án, a győri Autószerelők Találkozóján és a május végi Autonet Mobility Show-n. Mindegyik alkalommal lehetőséget kapott Spindler Tibor, az Autószerelők Országos Egyesületének elnöke, hogy a járműjavítók és a hatóságok viszonyáról tartson figyelmeztető és tanácsadó előadást.

Sajnos a tapasztalat szerint a szakma nem fordít kellő figyelmet a vállalko-

zásukat érintő jogszabályok megismerésére és a büntetések lehetőség szerinti elkerülésére. Az előadásokon a hallgatóság létszáma alig érte el a 20 főt, így nem okozott meglepetést az az MTI-hír, miszerint az autójavítók felénél találtak szabálytalanságokat.

Cikkünkben összegyűjtöttük az előadásokon elhangzott tanácsokat, hogy minél kevesebb büntetési arányokkal találkozassunk a következő MTI-hírekben. További tanácsokért bátran forduljanak az Autószerelők Országos Egyesületéhez.

## VÁLLALKOZÁSI STRUKTÚRA

Sajnos a tendenciák szerint egyre kevésbé fenntarthatók az 1–2 fővel működő autójavító vállalkozások. A jövőben a minimum 4–7 alkalmazottal működő javítóknak lesz lehetőségük gazdaságosan üzemelni, ugyanis a szigorú szabályozásnak nehezen lehet eleget tenni kisebb létszámmal, gazdaságosan és legálisan pedig szinte lehetetlen. Spindler Tibor szerint szükség van egy belső strukturális átalakulásra, amit nem lehet végrehajtani számítógépes rendszerek nélkül.

## MENNYI AUTÓSZERELŐ VAN MA MAGYARORSZÁGON?

Nehéz lenne a kérdésre választ adni, ugyanis nincs megfelelő nyilvántartás. Vannak becslések, melyek szerint kb. 9000 javító működik ma az országban, de ez a szám folyamatos csökkenést mutat. A járművek nyilvántartásba vannak véve, de a Nemzeti Közlekedési Hatóság sajnos már országosan nem egységes közlekedési hatóság. Az összevonások révén nagyrészt a Fogyasztóvédelmi Hatóság vezetői kerültek az összevont szervezetek élére. A szervizeknek számítani kell összevont ellenőrzésekre. Nemcsak a szakmai előírások betartására kell ügyelni, hanem fogyasztóvédelmi vagy gazdasági versenyhivatali ellenőrzések során is meg kell felelni az arra a területre vonatkozó előírásoknak. Az ellenőrzési hullám következtében valószínűleg a 9000 vállalkozásból egyre kevesebb marad majd az évek során.

## TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A rezióradíjat nem kötelező kiírni a műhely falára, viszont, ha ki van írva, akkor annak minden esetben bruttó értéknek kell lennie. Arra is ügyelni kell, hogy a kiírt óradíjnál nagyobb összeget nem lehet elkérni az ügyféltől. Ha hozott alkatrészt szeretne beépíttetni (melyet nem kötelező beszerezni!), akkor sem szabad a kiírtól nagyobb óradíjat elkérni. Tehát azt az óradíjat kell kiírni, amelyiktől már csak lefelé tér el a műhely. Spindler Tibor a rezióradíj kapcsán kitért arra is, hogy egy jól felszerelt, három beállásos műhely 7500 Ft + áfa óradíj alatt nem tartható fenn.

## NEM KÖTELEZŐ MINDENT ELVÁLLALNI

Mivel 20 000 Ft számlaérték (alkatrész-költség + munkadíj) fölött garanciát kell vállalni a beépített alkatrészekre és a szolgáltatásra is, ezért

ajánlatos elkerülni a hozott alkatrészek beépítését, ugyanis azokért is a beépítő a felelős. A szerviz az ajánlat szerinti munka elvégzését megtagadhatja, ha

- a munka márkaspecifikus szerzőszámot vagy technológiai megoldásokat igényel,
- az ügyfél által szolgáltatott alkatrész(ek) nem felelnek meg a minőségi előírásoknak vagy a gyártó által megkövetelt feltételeknek, illetve az ügyfél által szolgáltatott alkatrész beépítése esetén a gépjármű nem felelne meg a forgalomban való részvétel követelményeinek,
- az ügyfél az általa a szerviztől korábban megrendelt szolgáltatás ellenértékét nem fizette meg,
- az ügyfél olyan munkát kér, amely a gépjármű olyan átalakítását jelentené, amely alapján a gépjármű vagy annak bármely alkatrésze/tartozéka tekintetében az ügyfél jótállási jogait elveszítené,
- a munka elvégzése jogszabályba ütközne.

## MINDENNEK ALAPJA A MUNKALAP!

A munkalap tartalmazza egyebek mellett:

- A gépjármű és az ügyfél legfontosabb adatait, így a gépjármű forgalmi rendszámát, alvázszámát, motorszámát, km-óraállását, a forgalomba helyezés dátumát, az üzemanyagtartály telítettségi szintjét, az üzembentartó nevét, lakcímét, telefonszámát, faxszámát, elektronikus levélcímét.
- Az ügyfél által jelzett hibákat, igényeket és az ennek alapján elvégzendő munkát. A cserélendő alkatrészek megnevezését, azt, hogy a cserealkatrész-szolgáltatás jótállási kötelezettség keretén belül történik-e. Annak tényét, hogy a gépjárműből kiszertelt alkatrésze az ügyfél igényt tart-e, illetve azt,

hogy a gépjárműbe beépítendő alkatrészt/tartozékot az ügyfél szolgáltatja.

- A munka várható időtartamát (vállalási idő), a gépjármű átadásának legkésőbbi időpontjának megadásával.
- A javítási, szervizelési munka kalkulált költségét (továbbiakban: költség).
- A gépjárműben elhelyezett tárgyak leltárfelvételét, abban az esetben, ha ezt az ügyfél kifejezetten kéri. A szerviz csak a leltárban feltüntetett tárgyakért vállal felelősséget. A gépjárműben elhelyezett személyes tárgyakért a szerviz nem vállal felelősséget.
- Minden más olyan tény, körülményt vagy nyilatkozatot, melyet bármelyik fél a munkalapon feltüntetni kíván.

A munkalapot mindkét fél aláírja. A munkalapon az ügyfél aláírásával kijelenti, hogy a megrendelőlapon megjelölt, gépjárművel kapcsolatos javítási munkákat megrendeli. A felek a munkalap tartalmától eltérő bármely megállapodása csak írásban és mindkét fél általi aláírás esetén érvényes. Írásbeli megállapodásnak számít a felek között levélben vagy telefax, illetve elektronikus levelezés körében történt nyilatkozattétel, ha azt a másik fél kifejezetten elfogadta, vagy ha a nyilatkozattételre írásban megjelölt időn belül a másik fél nem nyilatkozott. Az írásbeli nyilatkozatot a másik fél munkalapon megjelölt címére, telefaxszámára vagy elektronikus levélcímére kell elküldeni. Az AOE Munkalap- és egyéb dokumentumsablonokat is biztosít tagjainak.

## GARANCIÁLIS ÉS JÓTÁLLÁSI KÖTELEZETTSÉGEK

Az érvényben lévő fogyasztóvédelmi jogszabályok előírják, hogy a gépjár-

műjavító szolgáltatói rendszerben a fogyasztói kötelezettségeknek eleget kell tenni, amely úgy valósul meg, hogy a gépjárműjavító szolgáltatásra bruttó 20 000 Ft számlaérték (alkatrész-költség+munkadíj) fölött 6 havi garanciát kell adni, és a számlában rögzített és a javító által beépített alkatrészekre pedig 2 év szavatossági kötelezettség vonatkozik. Ezen ténynek igazolására szükség van a gépjárműjavító szervezeteknek a beszállítóikkal szerződést kötni, ezen szerződés tartalmára tesz javaslatot (segítséget nyújt) az Autószerelők Országos Egyesülete tagjai számára. A jelen pillanatban érvényben lévő, ide vonatkozó rendeletekről bővebben az autotechnika.hu honlapon olvashatnak: <http://autotechnika.hu/cikkek/11058,-garancialis-es-jotallasi-kotelezettsegek-a-jarmujavito-szakma-szamara.html>

Nem köteles megtéríteni a szerviz azt a kárt, illetve nem köteles a jótállási időn belül a jótállásra vonatkozó szabályok alapján elvégezni azt a munkát, amely olyan okból keletkezett vagy vált szükségessé, amely:

A) Az ügyfél felróható magatartásának eredménye. Ilyen különösen, de nem kizárólagosan:

Rendeltetésellenes használat

Rendeltetésellenes tárolás

Előírt, megfelelő karbantartás hiánya

Nem megfelelő üzem-, illetve kenőanyag használat

A kötelező km vagy időközönkénti

ellenőrzési kötelezettség elmulasztása

Jogosulatlan beavatkozás vagy javítás

B) Abból fakadt, hogy valamely

karbantartási munkát az ügyfél nem

rendelt meg. Nem köteles a szerviz

megtéríteni az ügyfél kárát, ha az

máshonnan megtérült.

## JOGSZABÁLYI RENDSZER

Ma egy autójavító műhelynek 198 rendeletnek/jogszabálynak kell megfelelnie. Ennyi szabálynak szinte lehetetlen megfelelni, de minden esetben ügyelni kell arra, hogy lehetőség szerint a lehető legtöbb szempontnak megfeleljen a vállalkozás. Az ügyfelekkel folytatott kapcsolatnak pedig már nemcsak a bizalmon kell alapulnia, hanem minden műveletnek jól dokumentáltnak kell lennie. Ez nemcsak az ügyfél érdeke, hanem saját védelmünk szempontjából is fontos. Érdemes az AOE-vel felvenni a kapcsolatot, ugyanis az érdekképviselő nélkül nehéz megfelelően tájékozódni.

(ŐRI PÉTER)

**A vérnyomásod rendszeresen ellenőrzöd, mert az életed függ tőle.**

## Na és mi van az autód gumiabroncsaival?

**A helytelen gumiabroncsnyomástól szintén az életed függhet!**

**Itt a megoldás!**



**TPMS elemek - PANGUS**

**gumiabroncs-javító anyagok és garázsipari berendezések**



**Telefon: 06-29/535-560**

**2233 Ecsér Ady Endre út 3. (Ipartelep) • pangus@pangus.hu • www.pangus.hu**