

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

tel.: 488-213 1; fax: 488-2186

e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/1767/2019.

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Gorenje Magyarország Kft.** (2045 Törökbálint, Dulácska u. 1/b. sz.) vállalkozással szembeni ügyben, a fogyasztói jogvita rendezése érdekében eljáró tanács, a következő

A J Á N L Á S-t

teszi:

A Vállalkozás a határozat átvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által az X részére vásárolt Gorenje hűtőszekrényt.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem:

A fogyasztó kérelme szerint, 2019. 03. 29-én vásárolt egy Gorenje típusú hűtőszekrényt az X Óvoda részére 84.990,-Ft-ért az Euronics Műszaki Áruházban. A beüzemelés után pár nappal tapasztalták, hogy a hűtő hátfala jegesedik és a legkisebb fokozatra állítva is megfagy a hűtőben az étel. Két alkalommal is náluk járt a Gorenje szerviz vezetője. Első alkalommal kicserélte a hűtő hőfokszabályozóját és azt a tájékoztatást adta, hogy ha pár napon belül a hiba megismétlődik, telefonáljanak, valószínűleg kicserélik a készüléket. Második alkalommal megállapította, hogy a hűtőszekrény nem gázhiányos, túlhűt és a minimális álláson nem kapcsol ki. Állítása szerint valószínűleg a gépen belül van a hiba, nem javítható. Második alkalommal nem adott munkalapot, ezért a fogyasztó az Ügyfélszolgálatot kérte meg, hogy küldjék ki részükre. A második munkalapon, amit a szerelő szóban mondott nem szerepel, azt a feljegyzést tartalmazza a szerelőtől, hogy a jegesedésnek gépi okát nem találta. Felvette a kapcsolatot a céget képviselő XY-nal, aki azt a tájékoztatást adta, hogy mivel, mint intézmény vásárolták a hűtőt, ezért nincs mód a cserére. Válaszlevelében részletesen levezette a jegesedés okát, ami számukra elfogadhatatlan. A készüléket rendeltetésének megfelelően személyzeti célra használják. még annyi igénybevételek sincs kitéve, mint egy háztartási hűtő. A készülékben a jegesedés már 4-5 cm vastag, ami hibát jelez. A cég képviselője szerint a jótállás és szavatosság nem terjed ki rájuk, és hibás teljesítésről sem beszélhetnek, mivel az átvételkor nem jelezték a hibát.

Nem tudtak megállapodni, ezért a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Kérelméhez másolatban csatolta a vásárlást igazoló számlát, két munkalapot és a levelezését. Kérte a hibás készülék cseréjét, vagy a vételár visszafizetését.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a körülmények mérlegelése alapján az ügyet egyszerű megítélésének ítélte, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban eljáró tanács) jelölt ki, és a 29.§ (7) bekezdésére alapozva az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. Részletesen tájékoztatta a feleket az eljárás rendjéről, az eljárás során hozható döntésekről és azok jogkövetkezményeiről.

Arra is figyelmeztette a feleket, hogy a meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél hozzájárulása szükséges, amit megadottnak kell tekinteni, ha az elnök erre irányuló felhívása kézbesítésétől számított tizenöt napon belül nem kéri a meghallgatás kitézését. A felek nem kérték meghallgatást.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás képviselőjében XY műszaki vezető 2019. 06. 21-én érkezett beadványában kijelentette, hogy a testület döntését magukra nézve elfogadni nem tudják, de az eljárásban együttműködően részt vesznek. Az írásbeli eljáráshoz hozzájárulnak. A vásárló szerintük nem minősül fogyasztónak és a készüléket nem háztartásban használják, ezért sem a készülék cserét, sem az elállást nem tartják elfogadhatónak. A készülék nem hibás, javítást nem igényel.

A jegesedés a készülék hátfalán természetes működéssel járó fizikai jelenség. A hűtő hátfala működés közben $-20\text{ }^{\circ}\text{C}$ alá hűl, így az ajtó nyitáskor bekerülő levegő víztartalma jegesedést okoz, de amikor a hűtőtér eléri a beállított hőmérsékletet a hűtés leáll, a hátfal felmelegszik $5-8\text{ }^{\circ}\text{C}$ -re és a jég a hátfalon megolvad, az elvezető csövön az olvadékvíz tartályba kerül, ahonnan elpárolog. A készülék háztartási használat esetén ezt teljesíteni tudja. Az első bejelentéskor a szerelő megnézte a készüléket és márkavédelemből kicserélte a hőfokszabályozót. Második alkalommal a készülék helyesen működött, hűtött és a megfelelő hőmérsékletnél kikapcsolt. Az ajtó tömítés is rendben volt, tehát a jegesedés oka csak a többszöri ajtónyitás lehet.

4. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2019.03.13-án vásárolt az általa vezetett óvoda személyzete részére egy Gorenje hűtőt, amiről rövid időn belül kiderült, hogy a hátsó fala jegesedik és a benne tárolt étel megfagy. A hibát azonnal jelezte a vállalkozásnak. Két alkalommal a Gorenje szakszerviz kísérletet tett a javításra. Első alkalommal kicserélték a hőfokszabályozót, de a meghibásodást nem kerülték el. A második alkalommal sem tudtak változtatni a jegesedésen. A forgalmazó szerint a jegesedés oka, hogy a háztartási célra tervezett hűtő nem bírja a gyakori nyitogatást, egyébként a hűtő javítást nem igényel, nem

hibás. A fogyasztó szerint a hűtőt a rendeltetésének megfelelően használják, még annyit sem nyitogatják, mint egy háztartásban. Az ellentmondást feloldani nem lehetett.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A békéltető testületi eljárásban: *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - *fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is*, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

c) gyártó:

ca) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

cb) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

r) forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,

*s) * fogyasztói jogvita:* a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,

E rendelkezések alapján az óvoda és képviselője a hűtőszekrény tekintetében a békéltető testületi eljárás körében fogyasztónak, a vállalkozás gyártónak/importálónak, a vita fogyasztói jogvitának minősül.

A 2013. évi V tv. (továbbiakban **Ptk**) 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra; így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hűtőszekrény nem működik megfelelően.

A Ptk. szerinti hibás teljesítés vonatkozó szabályai:

1. A hibás teljesítés általános szabályai

6:157. § [Hibás teljesítés] (1) *A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.*

(2) *Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*

A hibás teljesítés vélelmének a megdöntésére csak független szakértői vélemény alkalmas, az érdekeltek állítása nem.

2. Kellékszavatosság

6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (1) *Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.*

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

6:162. § [A hiba közlése] (1) *A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.*

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

(3) A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

6:163. § (2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. (4) Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

6:166. § [Költségviselés] (1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

(2) Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

(2) Kicserélés vagy elállás esetén a jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

A rendelkezésre álló iratok alapján a vállalkozással összefüggően a jogvita termékszavatosság körébe tartozik.

3. Termékszavatosság

6:168. § [Termékszavatossági igény] (1) Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

(2) Ezen alcím alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

(4) Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

6:169. § [Közlési és igényérvényesítési határidők] (1) A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

(2) A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint az idézett jogszabályok meghatározzák, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. A Gorenje hűtő nem felelt meg ennek, jelenlegi ismereteink szerint rendeltetésszerű használat mellett, meghibásodott. Hibáját meg lehet állapítani, pontosítani lehet, még a fogyasztó által elvárt cserét is el lehet végezni, ha a felek között, a szerződésük teljesítése tekintetében jóhiszemű joggyakorlás áll fenn.

7. Összegzés

A jogszabály szerint, aki a szerződés hibátlan teljesítéséért kötelezettséggel tartozik, ennek időtartama alatt csak akkor mentheti ki magát a kötelezettsége teljesítése alól, ha bizonyítja, hogy a meghibásodás a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás a jótállási időre tekintettel is kötelezettséggel tartozik, de vele szemben javítás vagy csere köthető ki. A fogyasztó a hűtőgép cseréjét kérte.

Az elállás és ennek megfelelően a vételár visszafizetése csak attól az áruháztól kérhető, akitől a fogyasztó a hűtőgépet vette.

Mindezekre tekintettel a tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak tartja és az ajánlás szerint döntött.

8. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől

számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint a fogyasztó ... az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „*A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.*”

A eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2019. 06. 28.

**Dietz Gusztávné dr.
eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár