

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/3264/2020

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Vöröskő Kft. (Euronics Mega Műszaki Áruház)** (8200 Veszprém, Pápai u.36.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a fogyasztónak 15.000,- Ft összegű árleszállítást.

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

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2020.09.01-jén vásárolt a Savoya Parkban lévő Euronics Áruházban egy alul fagyasztós hűtőszekrényt 74.999,- Ft vételáron. 2020.09.04-re kérte a termék házhoz szállítását a régi hűtő elszállításával együtt. A régit el is vitték és az újat a kartonból kivéve beállították a konyhába, de közölték, hogy csak 2 óra múlva kapcsolhatja be. Ekkor még a külső védőfólia körben a hűtőszekrényen volt. Amikor a védőfóliát leszedte, akkor látta, hogy a hűtő esztétikailag sérült, mert az oldalán és az elején is horpadások voltak, a hátulján látta a leütött sarkait és az elgörbített támasztékokat. Azonnal felvette a kapcsolatot a vállalkozás ügyfélszolgálatával, akik azt kérték, hogy fényképekkel dokumentálja a panaszát és 15 napon belül kivizsgálják. Ezt követően a vállalkozás elutasító választ adott, mert azt írták, hogy azért nem cserélik, mivel a hiba jellege a hűtő rendeltetészerű használatát nem akadályozza. A fogyasztó ezzel nem értett egyet, mert nem esztétikai hibás hűtőt vásárolt, hanem egy hibátlan és új terméket. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni a fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás cserélje ki a hűtőt vagy fizesse vissza a vételárat. Kérelméhez csatolta a termék számláját, a jótállási jegyet, a házhoz szállítási lapot, a termék hibáiról készült fényképfelvételeket, a felek közötti levelezést, a vállalkozás elutasító levelét.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2020.12.09.16.00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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. 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 bírsággkiszabásra kerül sor.

Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

Az eljáró tanács tagjai Dr. Kolyvek Antónia, Dr. Farkasné Dr. Németh Kinga és Dr. Bozzay Gyöngyi voltak.

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2020.11.30-án érkezett érdemi válasziratában a következőket adta elő. A fogyasztó részére már írtak érdemi választ, mely szerint arról tájékoztatták, hogy a 151/2003 Kormányrendelet 7.§- a szerint abban az esetben kérheti a termék cseréjét, ha a készüléknek rendeltetésszerű használatot akadályozó hibája van és ezt a vásárlástól számított 3 munkanapon belül jelzi részükre.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról 151/2003 (IX.22.) Korm.rendelet 7. § Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Ügyfélszolgálatuk felvette a kapcsolatot a Budapest, Hunyadi János út 19. szám alatt található Euronics üzlettel a panaszának teljeskörű kivizsgálása érdekében. A munkatársak tájékoztatása szerint a vásárlás folyamán mindig felhívják arra a figyelmet, hogy a kiszállítás alkalmával a szállítók jelenlétében ellenőrizték a készülék sértetlenségét és csak ezt követően igazolják aláírásukkal az átvételt. A mellékelten csatolt szállítólevélen a vásárló a készüléket sérülésmentesen átvette. Hivatkoznak továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. – azaz Ptk.-6:157.§ és 6:159.§ és a 6:171.§- aira, melyek alapján a készülék a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben foglaltaknak. Kérik ennek alapján a meghallgatás törlesztését és az eljárás megszüntetését. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbeli kérelmét azzal kiegészítve, hogy most már nem szeretné a cserét, hanem inkább az esztétikai hiba miatt egy árleszállítást, mivel a csere nagyobb gondokkal járna. Az eljáró tanácselnök rákérdezett a szállítás körülményire, mire a fogyasztó a következőket adta elő. Amikor a szállítók kijöttek ki akarta a védőfóliából csomagolni a terméket, de rászóltak, hogy ne tegye és 2 -3 óráig ne kapcsolja be. A termék érkezését 11.00-20.00 óra között ígérték és a szállítás előtt 1 órával telefonáltak és arra kérték, hogy 2-3 óra múlva kapcsolja csak be azt. Ő rákérdezett, hogy miért, fekvé szállították, erre azt válaszolták nem. A régi hűtőt elvitték és aláíratottak vele egy papírt, amit nem volt ideje elolvasni, olyan hirtelen történt. Amikor elmentek, akkor kezdte a védőfóliát levenni és akkor látta, hogy 3 helyen is be van horpadva a hűtő, ami szállítás során keletkezhetett. Az is látható a fotókon, hogy a hogy a gépet valószínűleg lelejtették, mert a sarkai is lepattogtak. Amikor ezt tapasztalta, aznap írt az ügyfélszolgálatra és telefonált is.

A vállalkozás képviselőjében a meghallgatáson nem jelent meg senki. A meghallgatásra szóló meghívót a posta szerint 2020.11.20-án átvette.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A becsatolt számla és jótállási jegy szerint a fogyasztó 2020.09.01-jén vásárolt a Savoya Parkban lévő Euronics Áruházban egy Candy CNCL 4142W235922 típusú alul fagyasztós hűtőszekrényt 74.999,- Ft vételáron. Kérte a termék házhozszállítását, mely 2020.09.04-én történt meg. A szállítók lerakták becsomagolva a hűtőt és beállították a helyére a régi hűtőt elszállították. A fogyasztóval aláíratottak egy szállítási bizonylatot, amiben azt írta alá: „A terméket sérülésmentesen átvettem.” A hűtőt a fogyasztó akkor csomagolta ki a védőfóliából, amikor a szállítók már elmentek és akkor azt tapasztalta, hogy szállításból eredő horpadások vannak rajta és ezekről fényképfelvételeket is csatolt. A vállalkozás felé még aznap-2020.09.04-én- írt egy e-mailt arról, hogy a termék sérülten érkezett meg és csatolta a fényképeket a horpadásokról, a hűtőszekrény sarkairól és kérte a termék cseréjét vagy a vételárának a visszafizetését. A vállalkozás 2020.09.23-án kelt levelében elutasította a fogyasztó panaszát hivatkozva arra, hogy aláírta a sérülésmentes átvételt. Hivatkozott továbbá arra, hogy a szállítási átvételi elismervényen van az a tájékoztató is, hogy „ A termékek átvétele észrevétel rögzítése nélkül, az átvételi elismervény aláírása után sérülésre való reklamációt nem tudnak elfogadni.” A fogyasztó nem értett egyet ezzel és mivel a vállalkozás elutasította a termék cseréjét, így a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett, mely során kérte a termék cseréjét majd a meghallgatáson módosított kérelmében a termék árleszállítását kérte az esztétikai hiba miatt. A vállalkozás érdemi válasziratában kérte a kérelem elutasítását.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk- 6:123. § [A szolgáltatás minősége]

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) 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;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és

e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A Ptk. 6:127. § [A szolgáltatás megvizsgálásának kötelezettsége]

(1) A jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.

(2) A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.

(3) A szolgáltatás minőségének és mennyiségének megvizsgálásával járó költségek a jogosultat terhelik.

A Ptk. 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.

A Ptk. 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.

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 kicsereléshez 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.

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 kicsereléshez 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.

A Ptk. 6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el. A fogyasztó által vásárolt hűtőt a vállalkozás szállította ki a fogyasztó részére és a védőfólia eltávolítása nélkül beállította a fogyasztó konyhájában a helyére. Valószínűleg az, hogy az egyedül élő fogyasztó a beállított hűtőt megkárosítsa olyan módon, hogy az behorpadjon vagy a hűtő sarkai lepattogjanak. Ezek az esztétikai hibák olyan jellegűek, amik nyilvánvalóan a szállítás következtében keletkeztek. A fogyasztó még a szállítás napján kifogással élt a vállalkozás felé. Ezek az esztétikai hibák a fogyasztót a hűtő rendeltetészerű használatában ugyan nem akadályozzák, de a fogyasztó egy új tartós fogyasztási cikket vásárolt 74.999,- Ft vételáron és nem esztétikai hibásat. A fogyasztó árszállításra jogosult ebben az esetben, melynek 20%-os mértékét az eljáró tanács az ugyanilyen típusú hűtőszekrényeket árusító weboldalakon –www.leértékelve.hu-szereplő Candy CNCL 4142W235922 típusú hűtőszekrény esztétikai hibás akciós vételára alapján állapította meg.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

9. 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 megyei bíróságtól, 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 a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

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

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

Budapest, 2020. december 9.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanácselnök

Dr. Bozzay Gyöngyi
eljáró tanácsstag

Dr. Farkasné Dr.Németh Kinga
eljáró tanácsstag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár