

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-2131; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/03620/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Extreme Digital-eMAG Kft.** (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72., 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 az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül javítsa ki, amennyiben ennek nem tud eleget tenni, cserélje ki a fogyasztó Heinner Soft Cream HEM-250 kávéfőző készülékét.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó testülethez intézett kérelmében előadta, hogy a vállalkozástól 2019.05.29-én 19.999 Ft vételárért, 36 havi jótállással vásárolt egy Heinner Soft Cream HEM-250 kávéfőző készüléket, mely 2021.10.09-én meghibásodott, szűrőiról a gumitömítés levált, a fogyasztó kérte a javítás elvégzését. A fogyasztó 2021.11.01-jén ismételten a vállalkozáshoz fordult, álláspontja szerint a készüléket korábban nem javították, a hiba fennállt. A vállalkozás 2021.11.19-én szervizvéleménnyel alátámasztottan megtagadta a garanciális javítást azzal, hogy a készülék a jótállási feltételeknek nem felel meg, a belseje szennyezett, a vízvezeték vízköves, eldugult a karbantartás miatt. A javítás „értéke” 34.688 Ft, ami nem költséghatékony. A fogyasztó előadta, hogy ő is megpróbált alkatrészt beszerezni a gyártótól, eredménytelenül. A fogyasztó az eredménytelen egyeztetés után a békéltető testülethez fordulva kérte a vállalkozást a készülék javítására, illetve cseréjére kötelezni. Kérelméhez csatolta levelezését, jegyzőkönyveket, számlát, Depanero-adatlapokat, jótállási jegyet.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2022.01.20-i 08.00 órás időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel, hogy a békéltető testület hármass tanácsban jár el, ezt a jogvita bonyolultsága indokolja. (Fgytv. 25. § (3) bek.)

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 alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó érdemi válasziratában kérte megalapozatlanság miatt a kérelem elutasítását. Részleteiben előadta, hogy a fogyasztó weboldalon keresztül 2019.05.27-én megrendelést adott le 1 darab "Heinner Soft Cream HEM-250 manuális eszpresszó kávéfőző, 1050W, 15 bar, 11, Fekete [HEM-250]" nevű termékre, 19.990,- Forint értékben, amelynek kézbesítése 2019.05.29-én történt meg. A jelen ügyben 2021.09.20.-2021.11.02. dátum közti időszakban több egyeztetés is történt alkatrész beszerzéssel, termék hibával, garanciális ügyintézés menetével kapcsolatosan. A fogyasztó jótállási jogának érvényesítése érdekében 2021.10.09-én termék-javítási űrlapot rögzített a vállalkozás honlapján keresztül 1998966 RMA számon. A hibaleírás szerint: "A kávétartó szűrők tömítése levált, így a kávéfőzés nem a szükséges nyomáson történik." Az Express One Kft. futárszolgálat a csomag felvételét, a raktár részére történő továbbítását teljesítette. A Depanero (a vállalkozás szervizpartnere) a termék beolvasását, hibájának diagnosztizálását 2021.10.19-én kezdte meg, majd az eljárás "MEGJAVÍTOTT" státusszal zárult le 2021.10.20-án. A szervizadatlap száma: 4660888. A termék visszaszállítása az Express One Kft. futárszolgálat megbízása megtörtént. A fogyasztó jótállási jogának érvényesítése érdekében 2021.11.01-én termék-javítási űrlapot rögzített az erre szolgáló felületen 2014580 RMA számon, amely szerint: "Nem történt javítás a legutóbbi alkalommal. A gép továbbra is hibásan működik. Kérem az azonnal javítását." Az Express One Kft. futárszolgálat a csomag felvételét, a Társaság raktára részére történő továbbítását teljesítette. Depanero (a Társaság szervizpartnere) a termék beolvasását, hibájának diagnosztizálását 2021.11.13-án kezdte meg, majd az eljárás "JAVÍTÁS MEGTAGADÁSA" státusszal zárult le 2021.11.19-én, a szervizadatlap száma: 4695247. A termék visszaszállítása az Express One Kft. futárszolgálat által 2021. december 2. napján sikeresen megtörtént. A fogyasztó időközben 2021.11.28-án újabb termék-javítási űrlapot rögzített az erre szolgáló felületen keresztül 2035947 RMA számon, ahol a soron következőket jelölte meg hibaként: „A 4695247 sz. szervízlap és az arra küldött válaszom alapján kérem, hogy küldjék meg a válaszukat. A gép nem érkezett vissza pedig már kellett volna. Jóváírást vagy értesítést a levásárlásról nem kaptam. A gépet lassan 5 hónapja nem tudom használni...". Az adatlap 2021.12.01-én lezárásra került a fogyasztónak adott visszajelzés mellett

A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó kérelme nem megalapozott, tekintettel arra, hogy a vállalkozás a jogszabályban foglaltak szerint biztosította, hogy a termék javítására vonatkozó jogát érvényesíthesse. A válaszirat szerint a meghibásodott termék vizsgálata során a szerviz által megállapításra került, hogy a jótállási igény érvényesítését kizárja a termék nem rendeltetésszerű használata.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A felek a meghallgatáson megjelentek, az eljáró tanács összetétele ellen kifogással, észrevétellel nem éltek, kérelmüket, illetve a válasziratban foglaltakat fenntartották.

A fogyasztó a vállalkozás válasziratát átvette.

A fogyasztó kérdésre előadta, hogy az első javításra elszállítás után a hiba fennállt, egy-két alkalommal kísérelte csak meg a kávéfőzést. A fogyasztó előadta, hogy rendeltetésszerűen használta a készüléket, karbantartotta, használt vízkötelenítőt és ecetet is, félévente „átfőzte” a készüléket. A terméknek két szűrője van, egy egy- és egy kétszemélyes, a gumitömítés az egyikken levált, így a másikat használta, majd azon is levált a tömítés. Tudni kell, hogy így is kijön a kávé, de nem krémes, valószínűleg a nyomáscsökkenés miatt.

A fogyasztó sérelmezte, hogy a vállalkozás szervize a karbantartás hiányára és a szerviz által elvégzett tisztításra hivatkozott, mégis erős szennyezettségre hivatkozott, vízkövesedésre, ami a csekély használat miatt nem is lehetséges. A fogyasztó előadta, hogy azért vásárolta ezt a kávéfőzőt, mert három évi jótállás volt rá és rendkívül csalódott.

A vállalkozás képviselője az írásban foglaltak fenntartása mellett előadta, hogy a jótállási útmutató szerint a jótállást kizárja a nem szakszerű karbantartás, illetve kezelés, ezért a szervizvélemény alapján a fogyasztói kérelem nem megalapozott. Előadta, hogy a válaszirathoz csatolt képek szerint a vállalkozás képviselője szerint egyértelmű a vízkövesedés.

A felek a meghallgatáson egyezsége nem kötöttek.

## **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó 2019.05.29-én 19.999 Ft vételárért, 36 havi jótállással vásárolt egy Heinner Soft Cream HEM-250 kávéfőző készüléket, mely 2021.10.09-én meghibásodott, szűrőiről a gumitömítés levált, a fogyasztó kérte a javítás elvégzését. A fogyasztó 2021.11.01-jén ismételen a vállalkozáshoz fordult, álláspontja szerint a készüléket korábban nem javították, a hiba fennállt. A vállalkozás 2021.11.19-én szervizvéleménnyel alátámasztottan megtagadta a garanciális javítást azzal, hogy a készülék a jótállási feltételeknek nem felel meg, a belseje szennyezett, a vízvezeték vízköves, eldugult a nem szakszerű karbantartás miatt. A javítás díját a vállalkozás szervize 34.688 Ft-ban jelölte meg.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

Polgári Törvénykönyv

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.

#### 6:171. § [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.

#### 6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

### 7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó kérelme megalapozott.

A nem vitásan igénybejelentéskor jótállás alatt álló készülék vonatkozásában jelentett be a fogyasztó hibát és jelölt meg javítási, illetve csereigényt. A tanács álláspontja szerint a vállalkozás csak akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás által a kimentés körében hivatkozott szerviznyilatkozat/vélemény erre a tanács álláspontja szerint nem alkalmas. A szervizvélemény és a vállalkozás előadása sem tért ki a fogyasztó által már első alkalommal jelzett hibajelenség okára, eredete vizsgálatára, nem tisztázható – és ez a vállalkozás terhére esik – az sem, ha a szerviz 2021.11.18-i e-mail üzenetében elvégzett tisztításra hivatkozik, azt a szerviz korábban melyik alkatrésze végezte el, és hogyan lehetett a soron következő alkalommal, kb. egy hónapon belül erős szennyezettségre hivatkozni, noha a tisztítás megtörtént és a hiba fennállta miatt a fogyasztó alig használta a készüléket. Nem feloldhatóan ellentmondásos az a Depanero szerviz által közölt szöveg is „A felépítéséből, annak speciális elektronikai működéséből adódóan az említett behatás következményeként a készülék nem képes a használati útmutatónak és a gyártói specifikációnak megfelelően üzemyszerű, hibátlan működésre. *Jelen állapotban a termék nem, vagy csak részlegesen, illetve hibás működés mellett használható.*”

## 8. Összegzés

Fentiekre tekintettel a felsorolt joghelyek, a becsatolt iratok és a felek meghallgatása alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött a fogyasztó kérelméről.

## 9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*  
*a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,*  
*b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*  
*c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”*

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

*(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.*

*(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.*

*(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.*

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 eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: *„Ha a vállalkozás 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, 2022.01.20.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár