

# Budapesti Békéltető Testület

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

## BBT/00925/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **LCDeal Kft.** (1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 8-10.) 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 döntés kézhezvételét követő 15 napon belül a hibás kijelzőt cserélje ki, illetve a hibás mikrofont javítsa ki, amennyiben ezen munkák elvégzésére nem képes a kijelző vételárát és a csere vételárát 370.000-Ft összeget a fogyasztó részére térítse meg.**

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2021.01.11. napján képernyőtörés miatt számítógépét - iMac 5K 2017-es A1419-es modell - a vállalkozáshoz vitte teljes LCD cserére, tekintettel arra, hogy a képernyő betört és annak kijavítása csak a teljes kijelző kicserélése által lehetséges. A szervizelés előlegét 750.00-Ft összeget a fogyasztó 2021.01.19. napján megfizetett, a készülék átvételekor 2021.01.26. pedig további 175.000-Ft összeget fizetett a javításért. A fogyasztó a javítás ellenére észlelte, hogy a készülék nem rendeltetésszerűen működik. Ebből kifolyólag azt a vállalkozáshoz visszavitte. A vállalkozás 2021.01.28. napján a készüléket bevizsgáltatta, melynek eredményeként megállapította, hogy a szervizelés során hiba történt, ugyanis a hőmérséklet szenzort kihagyták az új LCD-ből, melynek eredményeképpen a számítógép folyamatosan hűtött és ez okozta a működési zavart. A fogyasztó a készüléket 2021.02.01. napján átvette. Az átvétel során a fogyasztó és a vállalkozás egy írásbeli megállapodást kötött, melyben a vállalkozás vállalta 20.000-Ft összeg megtérítését – amelyet meg is fizetett - az okozott kellemetlenségekért, továbbá 1 év kiterjesztett garanciát a cserélt LCD-re. 2021.03.03. napján mikrofon hiba jelentkezett a készülék használata folyamán. Ebből kifolyólag a fogyasztó felvette a kapcsolatot a vállalkozással e-mail, illetve telefon útján, továbbá bevitte még aznap a készüléket bevizsgálásra. A fogyasztót még a nap folyamán telefonon tájékoztatták, hogy a bevizsgálást felfüggesztették, ugyanis a kijelző jobb alsó sarkánál fizikai sérülést találtak (kiálló részecske, mely véleményük szerint vissza lett ragasztva). A fogyasztó álláspontja szerint a készüléket hibátlan fizikai állapotban vitte be a vállalkozáshoz, továbbá hivatkozott arra, hogy az átadásról munkalap készült, melyen kizárólag a fogyasztó által bejelentett hiba került feltüntetésre (mikrofonhiba), fizikai sérülés nem lett rögzítve azon. 2021.03.04. napján a fogyasztó személyesen felkereste a vállalkozást, hogy a fizikai sérülésről megbizonyosodjon, illetve fénykép és videófelvételeket készített a sérülésről, valamint a vásárlók könyvébe jelezte panaszát és felszólította, hogy vizsgálják be a készüléket és a képernyőt mindenképpen, a mikrofont pedig abban az esetben javítsák ki garanciálisan, ha annak a

meghibásodását a megelőző szerelés okozta. A vállalkozás 2021.03.04. napján tájékoztatta a fogyasztót, hogy a készüléket bevizsgálni a külső mechanikai sérülésre tekintettel nem tudja. 2021.03.05. napján a fogyasztó ismételen személyesen felkereste a vállalkozást, azon célból, hogy a készüléket a szervízből elhozza. A készülék elvitele során a vállalkozás munkatársa jegyzőkönyvet állított ki, melybe leírta, hogy a készüléket a fogyasztó már a külső mechanikai sérüléssel vitte be a vállalkozáshoz. Ellenben a fogyasztó tiltakozására sikerült felvenni a jegyzőkönyvbe, hogy álláspontja szerint a készüléket hibátlan állapotban adta át a szervíznek, valamint azt is, hogy a vállalkozás költségek felszámítása nélkül őrzi tovább a készüléket. 2021.03.07. napján a fogyasztó a sérült készüléket gyári dobozában, hungarocell béléssel, mikrofibrás textillel letakarva elszállította a vállalkozás üzletéből, melyről jegyzőkönyv is készült.

Fogyasztó kérte a képernyő kijavítását, továbbá a mikrofon bevizsgálást és kijavítását abban az esetben, ha annak meghibásodását az eredeti kijelző csere okozza. Ha a vállalkozás ezt nem vállalja, akkor kérte 370.000-Ft összeg megtérítését, mely fedezi a kijelző javításának, továbbá a mikrofon bevizsgálásának és javításának árát, amennyiben a független szervíz álláspontja szerint a mikrofonhiba a képernyőcserére vezethető vissza. Kérelméhez mellékelten csatolta vállalkozással folytatott levelezést, a fizetést igazoló bizonylatot, a javítási jegyzőkönyveket, továbbá fénykép és videófelveteleket a készülékről.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021.05.11. napjának 14:00 órakor megtartandó időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

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 érdemi válasziratában előadta, hogy eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó által előadottakat vitatja. Álláspontját válasziratában részletesen nem fejtette ki.

## **4. Meghallgatáson történtek**

A 2021.05.11. napján 14:00 órakor megtartott meghallgatáson szabályszerű értesítésre a fogyasztó személyesen, a vállalkozás nem jelent meg. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt a meghallgatás napjáig nem terjesztettek elő.

## **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztói kérelem az alábbiak szerint megalapozott

A fogyasztó 2021.01.11. napján meghibásodott készülékét (törött kijelző) a vállalkozás által összesen 250.000-Ft értékben megjavíttatta. A javított készüléket 2021.01.26. napján átvette. A készülék ezt követően nem rendeltetésszerűen működött, így azt a fogyasztó 2021.01.28. napján a vállalkozáshoz visszavitte. A vállalkozás a készüléket és bevizsgálta és megállapította, hogy a hiba a nem megfelelő javításból ered, így a készüléket ismételtén megjavította. 2021.02.01. napján árleszállítás jogcímén a fogyasztó részére 20.000-Ft összeget megtérített az okozott kellemetlenségekért és egy írásbeli megállapodásban 1 év kiterjesztett garanciát vállalt a javított LCD kijelzőre. 2021.03.03. napján a fogyasztó a mikrofon meghibásodására lett figyelmes, ebből kifolyólag ismételtén felkereste a vállalkozást és a készüléket bevizsgálásra a vállalkozás üzletében hagyta. A vállalkozás még aznap értesítette a fogyasztót, hogy a képernyőn külső mechanikai sérülést észleltet, így a vizsgálatot nem áll módjukban lefolytatni. A fogyasztó álláspontja szerint a készüléket hibátlan állapotban bocsátotta a vállalkozás rendelkezésére. Fogyasztó kérte képernyő kijavítását, továbbá a mikrofon bevizsgálást és kijavítását abban az esetben, ha annak meghibásodását az eredeti kijelző csere okozza. Ha a vállalkozás ezt nem vállalja, akkor kérte 370.000-Ft összeg megtérítését, mely fedezi a kijelző javításának, továbbá a mikrofon bevizsgálásának és javításának árát, amennyiben a független szervíz álláspontja szerint a mikrofonhiba a képernyőcserére vezethető vissza. Vállalkozás válasziratában vitatta a fogyasztói kérelemben foglaltakat, ellen részletes indoklást vagy bármilyen iratot nem tárt az eljáró tanács elé.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény vonatkozó rendelkezései:

### **6:1. § [A kötelem]**

*(1) A kötelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.*

*(2) A kötelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.*

### **6:2. § [Kötelemkeletkeztető tények]**

*(1) Kötelem keletkezhet különösen szerződésből,*

### **6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]**

*(1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.*

(2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges.

#### **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 javíttathatja, 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.

#### **6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]**

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

#### **6:162. § [A hiba közlése]**

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

#### **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.

#### **5:15. § [Alkotórész]**

A tulajdonjog kiterjed mindarra, ami a dologgal olyképpen van tartósan egyesítve, hogy az elválasztással a dolog vagy elválasztott része elpusztulna, illetve az elválasztással értéke vagy használhatósága számottevően csökkenne.

#### **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról**

2. § (1) A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

### **Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez**

17. 10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;

37. 10 000 forintot elérő eladási árú, az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei.

### **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Fogyasztói szerződések esetén a fogyasztót a vásárolt/javított készülékre a hatályos Ptk. alapján két (2) éves kellékszavatossági jog illeti meg. A kellékszavatossági igény érvényesítésére szolgáló két (2) éves időtartam két részre bontható. A vásárlás/javítás napjától számított hat (6) hónapon belül fogyasztói szerződések esetén a jog vélelmezi (hibás teljesítési vélelem), hogy a hiba a termékben, már a teljesítés során fennállt. Ezen esetben a vállalkozás köteles azt bizonyítani, hogy a keletkezett hiba, nem a gyártásból/ javításból, hanem például a nem rendeltetésszerű használatból adódik (ezt valamilyen okirattal, főként független szakértői véleménnyel teheti meg). A vásárlás napjától számított hat (6) hónapon túl, a 2 éves időtartam végéig kétség, vita esetén a Vásárló saját költségén bizonyíthatja (pl.: szakvélemény által), hogy a meghibásodás oka már eladáskor (gyártáskor) benne volt a termékben. Ilyenkor tehát a bizonyítási teher megfordul, és a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az adott termék, jelen jogvita esetében a lábbeli, már a gyártás időpontjában is hibás volt.

Tekintettel arra, hogy jelen esetben a hiba bejelentése (2021.03.03.) és a teljesítés (2021.02.01.) között, kevesebb mint 6 hónap telt el, így a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a készülékben fellépő hiba (mikrofonhiba), nem a javításból, hanem például a nem rendeltetésszerű használatból vagy egyéb körülmény folytán következett be. A vállalkozás nem tett eleget kötelezettségének, tekintettel arra, hogy a javítás elutasítását szakértői véleménnyel nem támasztotta alá. Továbbá tekintettel arra, hogy a készülék átvételekor a vállalkozás a munkalapon nem jelezte, hogy a készüléken bármilyen külső hiba is látszana a vélelem a fogyasztói álláspont mellett szól.

Az eljáró tanács felhívja a fogyasztó és a vállalkozás figyelmét, hogy a Ptk.-ban biztosított kellékszavatossági jog mellett, a vállalkozást a **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet**, alapján - tekintettel a termék árára - 2 év **kötelező jótállás is terheli**, mely alatt a bizonyítási teher teljes egészében a vállalkozásra hárul. A vállalkozás ennek szakvélemény hiányában nem tett eleget. Az eljáró tanács továbbá arra is felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a szervíz állásfoglalása nem tekinthető szakvéleménynek, csak és kizárólag egy független szakértő által kiállított dokumentum bizonyulhat szakértői véleménnyel.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy szerződésszerűen teljesített. Amennyiben ennek eleget tenni nem tud, úgy köteles a Ptk. 6:159.§ (2) bekezdése alapján eljárni. Amennyiben nem képes a kijavítást elvégezni, úgy köteles a vételárat (jelen esetben a javítás árát) visszafizetni.

## 8. Összegzés

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

## 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 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 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 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 36/B §-a szerint: „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint kiküldött és a

vállalkozás által átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

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, 2021. május 11.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár