

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/0113/2022

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **iDoki Support Kft.** (1027 Budapest, Bem József u.9.) 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 az iMac27 late 2012-es számítógépét javítsa meg, azaz a kijelzőt térítésmentesen garanciális keretek között cserélje ki.

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 az iDoki Support Kft. részére 2022.01.04-én egy iMac27 late 2012-es számítógépét tárhely cserére (HDD és SSD csere) és javításokra (rugócsere, tisztítás, operációs rendszer újratelepítés). A számítógép javítása csak a kijelző levéltelével lehetséges, amit egy speciális ragasztóval kell újra ragasztani. Erre a szervizes kolléga is felhívta a figyelmét. miszerint ők is így tettek. Az átvételt követő első napi használat során, 2021.01.21-én a kijelző kiesett a gépből és összetört. Ezt követően a számítógépet átadta a szerviznek bevizsgálásra, de a garanciális cserét elutasították. Az elutasítás oka, hogy egy 10 éves tároló doboz nem újszerű, pedig a javításért 86.790,-Ft-ot kifizetett. Nem valószínű, hogy direkt okoz magának egy 150.000,-Ft összegű kárt. Egyebekben amennyiben a kijelző megfelelően van rögzítve, annak eltávolítása csak speciális szikével történhetne. A szerviz elzárkózott a kára megtérítésétől. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni a fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás garanciában cserélje ki a Kérelméhez csatolta a kijelzőt. Kérelméhez csatolta a javítási költség átutalási bizonylatát, a 2db szerviz munkalapot, a 2022.01.21-i kárbejelentését, a vállalkozás 2022.01.27-én kelt elutasítását, a számítógép hibás kijelzőjéről készített fényképfelvételeket.

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 2022.02.23. napjának 11.00 órai 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú 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. 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.

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.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás képviselőjében ügyvezetője által előterjesztett és 2022.02.10-én érkezett érdemi válasziratóban a következőket adta elő. A eljáró testületi tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, az eseti alávetést kifejezetten megtagadja. A Kérelmező részére egy iMac Készülék szervizelését végezték, mely során a Társaságuk munkatársa által felhelyezett képernyőt szakszerűen eljárva, a gyártó által ajánlott módon, az előírt ragasztóval rögzítették. Néhány nappal a számítógép átvétele után a Kérelmező azzal kereste meg a Társaságukat, hogy a képernyő levált és leesett. Álláspontja szerint a ragasztás nem volt megfelelő, ezért kérte a gép garanciális javítását és a sérült alkatrész cseréjét. 2022.01.27-én elektronikus levelükben tájékoztatták a Kérelmezőt, hogy a javítást nem tudják garanciálisan elvégezni. Társaságuk álláspontja szerint a ragasztó a felhelyezést követően nem kapott jelentős mennyiségű port, szakszervizükben pormentesítő eszközt használnak. A por csakis ezt követően került a ragasztófelületre. miután a készüléket külső behatás, mechanikai hatás érte. Ezt azzal is alátámasztják, hogy a készülék alumínium háza sérült. A kijelző leválását minden bizonnyal oldalról érkező erős fizikai sérülés okozhatta, ezáltal betört az LCD üveg is. A készülékházon lévő ragasztó erősen tartja a kijelzőt, a ragasztó is kifejezetten erős, magától nem enged el. A hiba társaságuk felelősségi körén kívül történt. A gyártó kizárólag 5 évig biztosít alkatrészt a számítógépekhez és a kijelző csere költsége kb. 200.000,-Ft + ÁFA. Társaságuk honlapján olvasható ÁSZF szerint az iMac kijelző belső portalanítása esetén. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a kijelző semmilyen meghibásodásáért.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Meghatalmazását csatolta. Fenntartotta az írásbelivel egyezően a kérelmét. Elhozta az asztali számítógépet szemrevételezés céljából. Elmondta, hogy az eddigi használat során soha nem esett ki a kijelző és a javítás során a vállalkozás által nem vitatottan a kijelzőt kiszerezték és visszaszerelték, ragasztották.

A vállalkozás a meghallgatáson szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. A meghallgatáson a felek együtt szemrevételezték a számítógépet.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, szerviz munkalapok alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A szerviz munkalap szerint a fogyasztó 2022.01.04-én az iMac27 late 2012-es asztali számítógépét tárhely cserére (HDD és SSD csere) és javításokra (rugócsere, tisztítás, operációs rendszer újratelepítés) vitte el a vállalkozáshoz. A számítógép javítása csak a kijelző leváltásával volt lehetséges, amit nem vitatottan a vállalkozás elvégzett. A banki átutalási bizonylat szerint a fogyasztó a javításért 2022.01.11-én átutalt 86.790,-Ft-ot. Az átvételt követő használat során 2021.01.21-én a kijelző kiesett a gépből és összetört. Ezt követően a számítógépet átadta a szerviznek bevizsgálásra, de a garanciális cserét elutasították. A

vállalkozás 2021.01.27-én kelt elutasításában arra hivatkozott, hogy náluk nem kerülhetett por a felületre és a kijelzőt megfelelően rögzítették ragasztóval. Hivatkozott továbbá az ÁSZF-ben foglaltakra is. A fogyasztó ezzel nem értett egyet és békéltető testületi eljárást kezdeményezett a vállalkozással szemben és a kérelmében kérte a termék garanciális javítását. A vállalkozás az eljárásban előterjesztett érdemi válaszában vitatta a panasz jogosságát. A meghallgatáson a felek szemrevételezték a számítógépet és megállapították, hogy annak alumínium háza a vállalkozás állításával ellentétben nem sérült.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéskötésekor hatályos Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv – azaz a Ptk. – valamint az egyes javító és karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004.(VIII.27.) Kormányrendelet- azaz a Korm.rend.-rendeletét kell alkalmazni.

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.

(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 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; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, - a (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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

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. Mentese a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

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

A Kormányrendelet 1. § (1) Ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a Mellékletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás), és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli. A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog (a továbbiakban: dolog) tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A Kormányrendelet 2. § (1)A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. (2)A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést a vállalkozás végzi - az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A Korm.rend. 3. § (1)A vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét és címét;

b) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat;

c) a szolgáltatás díját;

d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; továbbá

e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

7. Az eljáró testületi tag 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 valóban fogadja el. A fogyasztó a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállási időn – azaz 6 hónapon belül - jelezte a számítógép kijelzőjének problémáját, hibáját a vállalkozás felé. A terméket a vállalkozás szervizelés céljából átvette, a fogyasztó a javítás költségét megfizette, amely javításhoz a kijelző eltávolítása és újra ragasztása volt szükséges. A meghallgatáson a felek szemrevételezték, hogy a számítógép alumínium házán nem volt külső sérülés, egyebekben semmilyen mechanikai sérülés nem volt. A Kormányrendeletben biztosított 6 hónapos kötelező jótállás alapján a vállalkozáson volt a bizonyítási teher, hogy nem a javítása, szervizelése során történt olyan ragasztási hiba, ami a kijelző leesését okozta. A vállalkozás az eljárásban ezt nem támasztotta alá bizonyítékokkal, nem csatolt szakértői véleményt ennek alátámasztására sem. A vállalkozás a honlapján feltüntetett ÁSZF-ben leírtakban foglaltak nem lehetnek ellentétesek a Kormányrendelet, tehát a jogszabály rendelkezéseivel, illetve a felelősségét előre nem mentheti ki vele. Mindezeket figyelembe vételével a fogyasztói kérelem alapos.

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 említettek 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 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, 2022. február 23.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár