

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/02800/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Vöröskő Kft.** (8200 Veszprém, Pápai út 36.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül, a vállalkozás a terméket javítsa ki, ha nem javítható cserélje ki, ha nincs árukészleten a termék vételárát térítse vissza.

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

Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2022.07.11. napján a vállalkozás - 2040 Budaörs, Malomkő utca 5. szám alatt található - szaküzletében egy PAN NN-GT45KWSUG típusú mikrohullámú sütőt vásárolt, összesen 47.999-Ft ellenértékért. A fogyasztó ezt követően otthonában kipróbálta a készüléket, mely során észlelte, hogy a gép működés közben meghatározhatatlan, erős, kellemetlen szagot áraszt. Fogyasztó eleinte reménykedett, hogy a probléma csak átmeneti, azonban néhány nap használat után megállapította, hogy a kellemetlen szag nem enyhült. Ebből kifolyólag, 2022.07.18. napján - a vásárlás helyszínén - a vállalkozás irányába jelezte a problémát és kérte a készülék cseréjét. A vállalkozás a fogyasztó igényét elutasította és a fogyasztót a Videopart Kft.-hez, a Panasonic készülékek márkaszervizéhez irányította. A fogyasztó a készülék még aznap elvitte az említett szervizbe. 2022.07.28. napján a szerviz tájékoztatta a fogyasztót, hogy a készüléket bevizsgálták, azonban a fogyasztó által említett hibát nem észlelték, álláspontjuk szerint a készülék hibátlan. A fogyasztó vitatta a szerviz álláspontját, így panaszát jelezte a vállalkozás irányába, mely következtében a készülék ismét bevizsgálásra került. Ezt követően, 2022.08.29. napján a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót, hogy a szerviz álláspontjára tekintettel - ami szerint a hiba nem észlelhető – elutasítják a fogyasztó cserére irányuló igényét. A fogyasztó vitatja a szerviz álláspontját, határozott nézőpontja szerint ugyanis, az általa megnevezett hibát a szerviz nem megfelelő eszközökkel vizsgálta. A fogyasztó hangsúlyozta, hogy a készülék működése közben olyan jelenséget produkál (kellemetlen szag), amely ellehetleníti a készülék rendeltetészerű használatát, így a megvásárolt mikro funkcióját betölteni nem képes. Fogyasztó mindezen okokra tekintettel, kérte a készülék cseréjét. Kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott a levelezést, az általa tett panasz bejelentésüket, valamint a második bevizsgálásról szóló javítási munkalapot (szám: 317514).

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2022.10.11. napjának 14:00 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. 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.

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. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás érdemi válasziratában előadta, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. Továbbá előadta, hogy a fogyasztó minőségi kifogását közvetlenül a javítószolgálat irányába jelezte, akik a készüléket megvizsgálták. A javítószolgálat által kiállított állásfoglalás szerint, a készülék a gyári specifikációknak megfelel, hiba a termékkel kapcsolatosan nem fedezhető fel. A vállalkozás álláspontja szerint, a készülék a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben foglalt követelményeknek, így nézőpontjuk szerint hibás teljesítés nem állapítható meg. Vállalkozás jogalap hiányában kérte a fogyasztói kérelem elutasítását.

4. Meghallgatáson történtek

A 2022.10.11. napján 14:00 órakor tartott meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás meghatalmazott útján jelent meg. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a felek előadása alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2022.07.11. napján adásvétel jogcímén egy PAN NN-GT45KWSUG típusú mikrohullámú sütőt vásárolt a vállalkozástól, összesen 47.999-Ft ellenértékért. Fogyasztó a készülék otthoni beüzemelését követően észlelte, hogy a gép működés közben meghatározhatatlan, erős, kellemetlen szagot áraszt. Fogyasztó eleinte reménykedett, hogy a probléma csak átmeneti, azonban néhány nap használat után megállapította, hogy a kellemetlen szag nem enyhült. Ebből kifolyólag, 2022.07.18. napján - a vásárlás helyszínén - a vállalkozás irányába jelezte a problémát és kérte a készülék cseréjét. A vállalkozás a fogyasztót a Panasonic márkaszervizhez irányította, ahol a készülék két alkalommal is bevizsgálásra került. A szerviz mindkét alkalommal, azt állapította meg, hogy a készülék hibában nem szenved. A vállalkozás erre hivatkozva, elutasította a fogyasztó kérelmét. A fogyasztó vitatta a szerviz álláspontját, határozott nézőpontja szerint ugyanis, az általa megnevezett hibát a szerviz nem megfelelő eszközökkel vizsgálta. Fogyasztó kérte a készülék cseréjét. Fogyasztó kiemelte, hogy az általa csatolt - 317514 számú - munkalapon feltüntetésre került, hogy a „szerviz kezdeményezte a készülék cseréjét, amelyet a Panasonic elutasított”, így álláspontja szerint a szerviz hacsak burkolt formában is, de vele egy álláspontra helyezkedett. A vállalkozás jogalap hiányában kérte a fogyasztói kérelem elutasítását, ugyanis álláspontjuk szerint, hiba hiányában fogalmilag nem lehet szó hibás teljesítésről, így sem kellékszavatosság, sem jótállás nem terheli őket.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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

6:1. § [A kötelelem]

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

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

6:2. § [Kötelelemkeletkeztető tények]

(1) *Kötelelem 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.*

6:157. § [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.*

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.*

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

1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

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,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

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

2. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpírító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

A vállalkozást a hatályos jogszabályok alapján, **(151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet)** a jogvita tárgyát képező készülékre, tekintettel annak árára 1 év kötelező jótállás terheli. A jótállás teljes ideje alatt a vállalkozást terheli azon kötelezettség, hogy bizonyítsa, hogy a készülék hibában nem szenved vagy pedig, hogy a hiba a teljesítéskor a készülékben nem volt felfedezhető, az a későbbiekben más külső körülmények következtében állt be. Amennyiben ezt minden kétséget kizáróan bizonyítani nem tudja, úgy jótállási kötelezettségének köteles eleget tenni.

Az eljáró tanács felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a Békéltető Testület töretlen gyakorlata alapján az eljáró testület csak és kizárólag független szakértő által készített szakvéleményben foglaltakat fogad el olyan bizonyítékként, amely alkalmas arra, hogy a hibás teljesítés véelmét megdöntse, így a vállalkozást mentesítse az őt terhelő jótállási kötelezettség alól. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás ennek nem tett eleget az eljáró tanács a fogyasztói kérelmet megalapozottnak találta. Az eljáró tanács továbbá arra is felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a szerviz állásfoglalása, munkalapra vezetett véleménye nem tekinthető szakvéleménynek; csak és kizárólag egy független szakértő által kiállított dokumentum bizonyulhat szakértői véleménynek.

Az eljáró tanács továbbá kiemeli, hogy a fogyasztó által csatolt munkalapon feltüntetésre került, hogy a szerviz kezdeményezte a készülék cseréjét, amelyet a Panasonic elutasított. Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint, ezen tény azt támasztja alá, hogy a szerviz véleménye szerint sem felel meg a készülék, a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, így a hibás teljesítés fogalmilag sem zárható ki a szerviz állásfoglalására való hivatkozással.

Összességében tehát a vállalkozás nem bizonyította kétséget kizáróan objektív, független szakvélemény által, hogy a készülék hibában nem szenved, így köteles eleget tenni jótállási kötelezettségének és megtenni a rendelkező részben foglaltakat.

8. Összegzés

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

9. Záró rendelkezések

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 az említetteken 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 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 névcserét, 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 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 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 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. október 11.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár