

Ügyszám: 039-11/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015.04.20.-án de. 09.00 óra

A panaszolt válasziratot nem nyújtott be, alávetési nyilatkozatot nem tett, szabályszerű értesítés ellenére a meghallgatáson nem jelent meg.

A panaszos a kérelmében előadja, hogy 2013. május 13-án vásárolt a panaszolt **Elektro Quality Kft. (6800 Hódmezővásárhely, Erzsébet út 8.)** üzletében egy Electrolux típusú hűtőgépet, 74.999,- Ft értékben. Már 2013. szeptemberében elromlott a készülék, de akkor sajnos nem találta a jótállási jegyét, így nem tudta jótállás keretében javításra leadni. Közben megvizsgálta egy háztartási gép szerelő, aki megállapította, hogy motorhibás a termék. Később megtalálta a jótállási jegyet és 2014. november 7-én jelezte a Kárpát-Bondor Kft., háztartási gép szerviz részére a meghibásodást. A szerviz javítás nélkül adta vissza részére a hűtőt, mivel az oly mértékben szennyezett, hogy javíthatatlanná vált. A panaszos az Electrolux Lehel Kft-t is felkereste panaszával, aki 2015. január 7-én válaszolt kifogására:

„A területileg illetékes szerviztől bekértem a javítással kapcsolatos dokumentációt, munka lapot, fényképeket, szakvéleményt.

Az Ön által leírtakat csak részben tudom megerősíteni. A készülék tönkremenetelét bizonyíthatóan egér ürülék okozta. A javítás első körében kompresszor cserében gondolkodtak, a megbontás és a készülék átmosása, nyomás próbálása közben derült ki, hogy a készülék oly mértékben dugult, hogy az javíthatatlanná vált.

Márka védelméből a szerviz új készülék vételét ajánlotta fel jelentős engedménnyel, amelyet Ön nem fogadott el. Csak megerősíteni tudom a szerviz véleményét, hogy a meghibásodás nem garanciális jellegű, és az ajánlatát a gép vétele tekintetében 2015. jan. 31-ig tudom fent tartani.”

A panaszos 2015. február 6-án a Békéltető Testülethez fordult. Az első meghallgatás időpontja 2015. március 18-a 9.00 órára lett kitűzve, melynek megtartása előtt a panaszolt munkatársa telefonon jelezte Testületünk felé, hogy a panaszos az üzlet részére még nem tette meg kifogását. Ennek megfelelően a Békéltető Testület elnöke 2015. február 23-án a kitűzött meghallgatást elnapolta és tájékoztatta a feleket, hogy akkor tűz ki új időpontot, amennyiben a panaszos igazolja, hogy megkereste reklamációjával a panaszoltat is és ő elutasította kérését.

A panaszolt 2015. február 16-án kelt levelében írásban is megerősítette, hogy a panaszos reklamációját sem szóban, sem írásban nem jelezte a kecskeméti üzletük, sem központjuk felé.

A panaszos becsatolta 2015. február 18-án panaszolt üzletében kifogásáról felvett jegyzőkönyvet. A hűtő cseréjét kérte, melyre a panaszolt a következő választ adta:

„Az üzlet nem tudja a vásárlónak kártérítés keretén belül a hűtőcserét megvalósítani.

A vásárló a kecskeméti szakszervizen keresztül intézte a garanciális jótállást. Melyet elutasítottak.”

A Békéltető Testület a fenti jegyzőkönyv kézhezvétele után tűzött ki új meghallgatási időpontot, melyről 2015. 03. 18-án kelt levelében értesítette a feleket.

A panaszos a meghallgatáson elmondja, már a vásárlás után fél évvel tapasztalta a hibát. Akkor a régi hűtőjét kezdte el újra használni. Nem tudta a hűtő jótállás keretében történő javítását kérni, mivel nem találta annak jótállási jegyét. Mikor később felkereste a szervizt – már a megtalált jótállási jeggyel – a szerviz munkatársa egerürüléket tapasztalt a hűtőn, mely maximum a hűtő aljában lévő tálnban lehetett. 28.000,- Ft-os javítási költségről tájékoztatták. Később telefonon már 60.000,- Ft feletti javítási költségről tájékoztatták. Ezt már nem tudta

elfogadni. Egy háztartási gép szerelőt is kihívott, aki megállapította, hogy forrasztási hiba miatt elszökött a gáz a hűtőből. A panaszolt kedvezményes áron ajánlott fel egy új hűtőt.

Az eljáró tanács tagja előadja, az egérürülék nem tud ilyen jellegű műszaki hibát okozni.

Az eljáró tanács elnöke elmondja, a panaszolt nem tett eleget bizonyítási kötelezettségének. A panaszolt első válaszlevelében nem bizonyít. a második meghallgatási időpont kitűzése után pedig nem reagált a panaszra. A panaszos 2015. február 18-án felkereste az üzletet, ahol a panaszolt munkatársa rögzítette, hogy garanciális, valamint bizonyítási kötelezettségének nem tesz eleget.

A panaszügyben a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján az eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja az Elektro Quality Kft. (6800 Hódmezővásárhely, Erzsébet út 8.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül tegyen eleget jótállási kötelezettségének panaszos panasz tárgyát képező hűtőgépevel kapcsolatban.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy az eredetileg 2015. március 16-ra kiírt meghallgatásra nem került sor, mert a panaszolt válasziratában jelezte, hogy panaszos a BT-hez fordulást megelőzően vele nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését.

Ügye rendezése érdekében ezért panaszos közvetlenül a panaszolt üzletében tett fogyasztói kifogást, ahol jótállási igényét jegyzőkönyvbe vették, a hűtő kicserélését kérte.

A panaszolt üzlete a jegyzőkönyvben elutasította a fogyasztó kérését, de bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, csak arra hivatkozott, hogy a szerviz már korábban elutasította a „hűtő garanciális javítását”.

Miután panaszos megkísérelte panaszát rendezni a panaszolttal, amely nem járt sikerrel, így már jogszerűen kérte a békéltető testületi eljárás lefolytatását.

A békéltető testület elnöke új időpont kitűzésével értesítette a feleket, kérve a panaszolt észrevételeit, együttműködését, stb.

A szabályszerűen kézbesített és átvett értesítés ellenére a meghallgatás időpontjáig panaszolttól válaszirat nem érkezett.

Az eljáró tanács ajánlását a panasz tárgyát képező hűtőgép vásárlásakor hatályban lévő a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény alábbi szakasza alapján hozta meg:

Ptk. 248. § (1) Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a **felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.** A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.

(2) A jótállás a kötelezettet a jótállási kötelezettséget keletkeztető szerződésben vagy jogszabályban, továbbá a szolgáltatásra vonatkozó reklámban foglalt feltételek szerint terheli.

(3) Fogyasztói szerződés esetében a jótállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a jótállás kötelezettjének nevét és címét, a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját; utalnia kell továbbá arra, hogy a jótállás a fogyasztónak a törvényből eredő jogait nem érinti. A jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére írásban vagy más maradandó eszközzel rögzíteni kell, és a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Jótállást kötelezően előíró jogszabály a jótállási nyilatkozatra vonatkozóan további követelményeket állapíthat meg. Az e bekezdésben meghatározott feltételek nemteljesülése nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

(4) A jogosult a **jótállási határidő alatt bármikor közölheti** kifogását a kötelezettel.

(5) A törvénynek a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályait a jótállási jogok gyakorlásánál megfelelően alkalmazni kell.

A Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a panaszolt nem tett eleget bizonyítási kötelezettségének, - melyre a vállalt jótállás ideje alatt, azaz a vásárlástól számított két éven belül köteles lett volna - nevezetesen nem bizonyította, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, így az eljáró tanács ajánlásában azt ajánlotta a panaszoltnak, hogy tegyen eleget jótállási kötelezettségének.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.