

Ügyszám: 159-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 07. 02-án de. 10,00

A **fogyasztó panasszal** fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya az **Extreme Digital Zrt. (1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. adószám: 14174179244) vállalkozás (továbbiakban vállalkozás)** szolgáltatásából eredő vita.

A panaszügyben 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 Extreme Digital Zrt. (1033 Budapest, Szentendrei út 89-95.) vállalkozásnak, hogy a fogyasztó jótállási igényét, a hibás teljesítésre vonatkozó szabályok betartása mellett intézze, és felelősségét független szakértő által készített szakvéleménnyel mentse ki.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2015.május 11.-én az **Extreme Digital Zrt.** (1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. adószám: 14174179244) vállalkozás (továbbiakban vállalkozás) **Kecskemét, Korona u. 2 sz. alatti üzletében** megrendelt és 2015.május 12-én megvásárolt 1 db. fehér színű alulfagyasztós Gorenje RK 6191 AW típusú hűtőszekrényt, valamint 1 db. felültöltős Electrolux EWT 41066TW márkájú mosógépet összesen 189.800,-Ft. értékben. A vállalkozás 2015. május 15-én szállította ki a termékeket, amelyek hungarocellbe és fóliába voltak becsomagolva. Mindkét termék csomagolása épp és sértetlen volt, azon külső sérelmi nyomok nem voltak. A mosógép csomagolásának levételét követően a szállítók körültekintően a fogyasztó által megjelölt helyre tették. Üzembe helyezéskor a mosógépgép bal első lábának a beállítása nem sikerült, és a fogyasztó ekkor vette észre, hogy a gép oldalán kb. 60 cm. hosszúságú ívben, annak középpontján körülbelül egy centiméter mélységgel horpadás található. Fogyasztó átvételkor a festékleverődéssel nem járó horpadást nem észlelt, amely a készülék fehér színével, a horpadás nagy kiterjedésével és a festékleverődés hiányával magyarázható. A sérülésről fényképfelvétel készült.

Az eljáró tanács a fénykép megtekintését követően megállapítja, hogy a termék fehér színe, és a burkolat formája miatt valóban első rátekintésre a horpadás nem látható. Osztja a fogyasztó azon nézőpontját, hogy a sérülés csak a benyomódáson elhelyezett segédeszköz (vízmérő) segítségével vehető ki.

A fogyasztó elmondása szerint a mosódob hozzáér a burkolat oldalsó lemezéhez, a horpadás miatt a lábat nem lehet beállítani, aminek következtében a készüléket nem lehet vízszintbe hozni. Fentiekre tekintettel a fogyasztó minőségi kifogással élt, és kérte a gép kicserélését. A vállalkozás a kifogását azzal utasította el, hogy a fuvarlevélen nem jelezte a sérülést, a rendelkezésükre álló fuvarlevélből egyértelműen az derül ki, hogy a terméket sértetlenül vette át.

Mivel a vitát nem sikerült rendezni, így a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. A tanács döntésére irányuló indítványában kérte a mosógép kicserélését.

Kérelméhez csatolta a megrendelőt, vásárlást igazoló számlát, fuvarlevelet, a vállalkozás és közte folytatott levelezések másolatát.

A vállalkozás képviselőjében eljáró dr. Várkonyi Tamás meghatalmazott ügyvéd által benyújtott válasziratban előadta, hogy a fogyasztó minőségi kifogását nem áll módjában elfogadni, mivel a vállalkozás a fuvarozónak a terméket sértetlenül adta át, és a fuvarlevél tanúsága szerint azt a fogyasztó sértetlenül vette át. Mindezek alapján a vevő garanciális igényét nem tudják elfogadni.

A fogyasztó kérelme megalapozott az alábbiak szerint:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A Ptk. 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A Ptk. 6:158. § alapján: 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.

A szolgáltatás megvizsgálásának a kötelezettségét a Ptk. 6:127. § (1) bekezdése szabályozza, mely szerint a jogosult **késedelem nélkül** köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.

A fenti általános szabály értelmében a teljesítést követően a jogosult a szolgáltatást „késedelem nélkül” köteles megvizsgálni, annak megállapítása érdekében, hogy az nem hibás-e. A „késedelem nélkül” a szolgáltatás átvételét követő ésszerű idő, ami nem azonnaliságot, de nem is hónapos várakozást jelent.

A fentiekre tekintettel a fogyasztó a hibás teljesítéssel kapcsolatos jótállási igényét határidőben jelezte. Továbbá a hivatkozott rendelkezések figyelembevételével a vállalkozás tévesen ítéli meg azt, hogy a fuvarlevélen szereplő „sértetlen” jelölés kizárja a fogyasztó kellékszavatosságából, illetve a jótállásból eredő jogait. A rendelkezésre álló adatok alapján a sérülés - külleme miatt - első rátekintésre nem észlelhető, a hiba csak a mosógép üzembe

helyezésekor derült ki, így a fuvarlevélen az nem is szerepelhetett. A fogyasztó jótállási igényét késedelem nélkül (az átvételt követő napon) közölte a vállalkozással.

A PTK. **6:171. § (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.**

Tehát az eladó csak akkor mentesül a jótállási kötelezettsége alól, ha a bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részre történt átadását követően keletkezett. Ez azt jelenti, hogy az eladó nem köteles a fogyasztó kifogásának helyt adni, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a termék, fogyasztó részére való átadását követően lépett fel.

A jótállási jogok megegyeznek a kellékszavatossági jogokkal.

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 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.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fentiekben részletezett indokok alapján a fogyasztó jótállási igényét jogszabályoknak megfelelően nyújtotta be a jótállásra kötelezett felé. A fuvarlevélen tett nyilatkozata nem zárja ki a hibásteljesítésre vonatkozó jótállási jogait. A jótállásra kötelezett csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatás nem volt hibás, vagy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett.

Mindezekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

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.