

Ügyszám: 224-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 08. 17-én de. 10,00 órakor

A fogyasztó panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya az **Auchan Magyarország Kft.** (Székhely: 2040 Budaörs, Sport u.2-4) **vállalkozás (továbbiakban vállalkozás) szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben 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, a meghallgatáson elhangzottak, valamint a megtekintett panasz tárgyát képező fejhallgató alapján, ajánlja az Auchan Magyarország Kft. (6000 Kecskemét, Dunaföldvári u. 2.) vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon cserélje ki a panasz tárgyát képező fejhallgatót a fogyasztó részére. Amennyiben a csere nem lehetséges, a vételárát fizesse vissza.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapítja, hogy a **fogyasztó** az Auchan **Magyarország Kft.** (Székhely: 2040 Budaörs, Sport u. 2-4). vállalkozás által Kecskemét, Dunaföldvári út 2. szám alatt üzemeltetett áruházban 2015. április 25-én vásárolt egy darab Qilive LX1209 piros színű fejhallgatót, 2.490,- Ft vételárért. A fejhallgató fejre történő felhelyezéskor közepén eltört. Ezzel a hibával 2015. július 3-án vitte vissza az üzletbe, ahol szavatossági igényét kívánta érvényesíteni. Elsősorban cserét, másodsorban a vételár visszafizetését kérte. A minőségi kifogásáról jegyzőkönyvet vettek fel, melyben a szavatossági igényét elutasították arra hivatkozással, hogy törés esetén a vállalkozás kellékszavatossággal nem tartozik.

A fogyasztó a vállalkozás álláspontját nem fogadta el, így fogyasztói jogvitájának rendezése érdekében a Békéltető Testülethez fordult.

Kérelméhez csatolta a vásárlást igazoló számlát, minőségi kifogásáról készült jegyzőkönyvet.

A fogyasztó az eljáró tanács döntésére irányuló indítványa: A fejhallgató kicserélése, másodsorban vételárának a visszatérítése.

Vállalkozás válasziratában előadta, hogy a fogyasztó kellékszavatossági igényét azért utasították el, mert a törés nem rendeltetésszerű használat mellett következett be. Véleményük szerint, ha a fejhallgató a vásárlás időpontjában hibás lett volna, akkor a törés nem két hónapos használat után következett volna be. Előadják, hogy amennyiben a fogyasztó megfelelő szakvéleménnyel alátámasztva igazolja azon álláspontját, hogy a készülék hibája gyártási eredetű, akkor a hatályos jogszabályoknak, megfelelően fogják újrazivizsgálni az esettel kapcsolatos álláspontjukat.

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta az alábbiak szerint:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158. §-a szerint: 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.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztó a vásárlástól számított hat hónapon belül jelzete menősségi kifogását, így a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Tehát a vélelmet nem a fogyasztónak, hanem a vállalkozásnak kell megdönteni.

Téves a vállalkozás azon álláspontja, miszerint a felelősség alól kimenti magát azzal, hogy megállapítja azt, hogy nem rendeltetésszerű használat következtében tört el a fejhallgató, így a fogyasztót nem illetik meg a kellékszavatossági jogok. Felelősségének kimentéséhez nem elegendő pusztán a törés tényének a megállapítása, a forgalmazónak azt is bizonyítani kell, hogy a törés a nem rendeltetésszerű használatra vezethető le. Vagyis fel kell tártani, hogy a használat és a hiba között milyen ok-okozati összefüggés van.

Az eljáró tanács a fejhallgató, valamint annak csomagolásának megtekintését követően megállapítja, hogy a termék dobozán, valamint a vállalkozás által kiadott reklámújságban a panasz tárgyát képező termék mellett, a gyártó, illetve a forgalmazó nem ad tájékoztatást arról, hogy a termék milyen fejméretre használható, amiből arra lehet következtetni, hogy a termék használata mérettől független.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a mérettől független használathoz szükséges megfelelő feszítést eltűrő rugalmassággal a fejhallgató összekötő pántja nem rendelkezik. Ezen álláspontot támasztja alá az is, hogy a tanács elnökének enyhe feszítő nyomására a pántból egy darab letört. A tanács véleménye szerint a hiba, vagy is a törés, anyag- illetve konstrukciós hibára vezethető vissza. A hiba bekövetkezésének okára azonban megnyugtató választ szakértő tud adni.

A Ptk. 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelem 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 Ptk. 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.

Az igényérvényesítésről a Ptk. 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

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 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.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás állítását, kétséget kizáró bizonyítékkal (szakvéleménnyel) nem támasztotta alá, vagyis nem bizonyította, hogy a törés bekövetkezése összefüggésben van a nem rendeltetésszerű használattal.

Az eljáró tanács nem tudta értelmezni a vállalkozás válasziratában a fejhallgató használati időtartamához leírtakat. Véleményük szerint, ha a fejhallgató a vásárlás időpontjában hibás lett volna, akkor a törés nem két hónapos használat után következett volna be. Ez a megállapítás értelmezhető úgy is, hogy a fejhallgató rendeltetésszerű használat mellett két hónapnál tovább nem használható, mivel a gyártásnál felhasznált anyag csak ennyit bír ki, ha tovább használják, akkor eltörik, minthogy el is tört. Nem tudjuk értelmezni azt sem, hogy mennyi idő utáni törés lett volna elfogadható a vállalkozásnak ahhoz, hogy a fogyasztó minőségi kifogását elfogadja és kicserélje a terméket és ezt a véleményét mire alapozta, kinek vannak ilyen szakmai tapasztalati a vállalkozásnál. Sajnos ezeket nem osztották meg sem a fogyasztóval sem az ügyben eljáró tanáccsal.

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.