

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: Á-414-05/2015.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó** (továbbiakban: fogyasztó) valamint az **Extreme Digital Zrt.** (Székhely: 1033 Budapest, Szentendrei út 89-95.; X. ép. Cg.: 01-10-045869) **vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) között keletkezett fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a TV LCD 32" FHD LED Samsung megnevezésű tévékészüléket cserélje ki, amennyiben az nem lehetséges úgy a vételárát fizesse vissza.

A tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A pert a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

A fogyasztó az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a Fogyasztó 2015. 10. 16-án az Extreme Digitál Zrt. Kecskemét, Korona u. 2. szám alatt működő üzletében vásárolt 1 db TV LCD 32" FHD LED Samsung UE32J5500AWXXH SMART típusú televíziót 109.990,- Ft vételárért. A termék csomagolására szolgáló doboz sérült volt, ezért a készüléket az eladó és a fogyasztó a vásárlás helyszínén megtekintette, és egybehangzóan megállapították, hogy a televíziókészüléken sérülés nincs. Az üzletben kipróbálásra nem volt lehetőség, így az első beüzemelésre a fogyasztó otthonában került sor, és ekkor szembesült a ténnyel, hogy a készülék kijelzője törött volt. A törés üzenet kívül nem volt látható. Ezzel a hibával terméket másnap visszavitte az üzletbe, ahol jegyzőkönyvet vettek fel a minőségi kifogásáról. A jegyzőkönyvben rögzítésre került, hogy "A készülék dobozán a model és sn táblánál sérülés

volt látható eladás előtt, ezért a TV-t a vevőnek megmutattuk, külső fizikai sérülés nem volt látható. Külső fizikai sérülés a terméken most sem látható, csak bekapcsolva tapasztalható a kijelző sérülése."

A fogyasztó elsősorban a készülék cseréjét, másodsorban a vételár visszafizetését kérte

Fentiekén túl a jegyzőkönyvben rögzítésre került az is, hogy készüléket márka szerviz vizsgálta meg, és megállapította, hogy a termék külső *"fizikai/mechanikai behatás miatt sérült"* -.

A vállalkozás ezen megállapításra a fogyasztó jótállási igényét elutasította, arra hivatkozva, hogy a mechanikai, fizikai, idegen anyag, vagy nem rendeltetésszerű használatból keletkezett hibákra a gyártó, illetve a vállalkozás jótállási kötelezettsége nem terjed ki. A márka szerviz írásba foglalt álláspontját sem a fogyasztó, sem a vállalkozás nem csatolta iratokhoz.

A fogyasztó nem fogadta el jótállási igényének elutasítását, amit az üzletbe rendszeresített vásárlók könyvébe 2015. november 19-én bejegyzett, amire az üzletvezető az alábbi észrevételt tette:

"A készüléken tapasztalt sérülés nem következik a dobozon látható sérülésből. Kollegáim a szokásos eljárást követték az eladás során. Semmilyen sérülésről nem volt tudomásunk. A szerviz véleményét a vásárló megkapta."

Továbbá tájékoztatta a fogyasztót, hogy a készülék további tárolásáért napi 400.-Ft. tárolási díjat számítanak fel.

A fogyasztó a jogvita rendezése érdekében ezt követően fordult kérelemmel a békéltető testülethez. A testület döntésére irányuló indítványában elsősorban a készülék cseréjét, másodsorban a vételár visszafizetését kérte.

Az ügyben a vállalkozás meghatalmazott jogi képviselője Dr. Várkonyi Tamás ügyvéd útján benyújtott válasziratában előadta, hogy a készüléket a vásárló átvétel előtt megvizsgálta, aláírásával igazolta, hogy azt sérülésmentesen átvette. A készüléket másnap vitte vissza. A cég elküldte a márkaszervizbe, ahol bevizsgálták. Külön vizsgálták azt a felvetést, amit a panaszos jelzett, hogy a készülék dobozán sérülés volt. Megállapítást nyert, hogy a tévé nem a jelzett helyen sérült meg, hanem máshol, ott ahol a doboz ép volt. Azzal, hogy a vásárló aláírásával igazolta, hogy a készülék átvételkor sérülés mentes volt megfordult a bizonyítási teher, tehát a vevőnek kell bizonyítani, hogy a készülék átvételkor törött volt. Ez a bizonyítás nem történt meg, a panaszos csak állítja, és nem bizonyítja ezt, azért mert azt nem is lehet bizonyítani. Ezek alapján a panaszt megalapozatlannak tartják és kérik annak elutasítását.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

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 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 a válasziratban, illetve az üzletben felvett jegyzőkönyvben foglaltakat a vállalkozás jóállási kötelezettség alóli kimentésére nem fogadja el.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás tévesen ítélte meg azt a körülményt, hogy a készülék sérülésmentes átvételének igazolásával a fogyasztó elvesztette a jóállásból eredő jogait. A rendelkezésre álló adatok alapján a sérülés üzemen kívül nem látható a hiba (törés) csak üzembe helyezésekor észlelhető. Az üzletben nem volt lehetőség arra, hogy a készüléket beüzemeljék, aminek következtében a sérülés az átvételkor nem volt látható, így valóban a fogyasztó egy sérülésmentesnek látszó készülék átvételét igazolta. A rendelkezésre álló iratokból megállapítható, hogy a vállalkozás sem vitatja, hogy a törés csak a készülék beüzemelésekor látszik, és azt is elismerték, hogy nem tudták biztosítani a helyszínen a beüzemelést. A fogyasztó a hibás teljesítéssel kapcsolatos jóállási igényét határidőben (az átvételt követő napon) jelezte.

A vállalkozás a fogyasztó jóállási igényének elutasítását a szerviz véleményére alapozta. A szerviz tényként állapította meg, hogy a készülék *"fizikai/mechanikai behatás miatt sérült"*. A szerviz ténymegállapításon túl nem adott arra választ, hogy a fizikai sérülés hogyan és mikor keletkezhetett. Fogyasztó állítása szerint a televíziót az átvételt követően semmilyen külső mechanikai sérülés nem érte. A felek álláspontja abban megegyezik, hogy a törés csak beüzemeléskor látható, amiből arra lehet következtetni, hogy az már az átvételkor is meg lehetett, s mivel a vállalkozás a vásárlás helyszínén nem tudta biztosítani a készülék beüzemelését, így az ott nem derülhetett ki.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozásnak - jóállási kötelezettségéből eredően -, kell bizonyítani, hogy a törés az átvételt követően következett be.

A jóállási kötelezettség alóli kimentésre nem elegendő annak megállapítása, hogy a készülék sérült, hanem azt is bizonyítani kell, hogy a hiba az eladást követően a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, vagyis annak bizonyítása, hogy a sérülés az átvételt követően következett be.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel, a rendelkező részben foglaltak szerint tette meg ajánlását.

A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Ha a vállalkozás 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott

ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A fellebbezési lehetőség hiánya az Fgytv. 34.§ (2) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén, a bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) bekezdésén, nyilvánosságra hozatal az Fgytv.36.§ (1) bekezdésén alapul.

Hatáskör az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékesség az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016.február 4.

Dr. Horváth Zsuzsanna
eljáró tanács elnöke