

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525, 501-500, 70/9384-765, Fax:76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/053-14/2023.
Ügyszám: BKMBT/043-14/2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint a SZÓRÁT Kft. (Székhely: 6000
Kecskemét, Deák F. tér 6., cégjegyzékszám: 03-09-107238) vállalkozással (továbbiakban:
vállalkozás) szemben indított hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a SZÓRÁT Kft. vállalkozásnak,
hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége
alapján cserélje ki a fogyasztó részére a Gorenje K5341WJ típusú kombinált tűzhelyet.
Amennyiben a csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben – szintén fenti
határidőn belül – fizesse vissza a fogyasztó részére a teljes vételárát, vagyis 109.900.- Ft-
ot, azaz százkilencezer-kilencszáz forintot.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó
névének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az
eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése
kérdhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat
kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt
meg az Fgytv. rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás
hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül –
akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető
Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében
érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a
Békéltető Testületnek írásban jelezni.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte a 6000 Kecskemét, Deák F. tér 6. szám
alatti székhelyű SZÓRÁT Kft. vállalkozással szemben.

A Békéltető Testület elnöke az eljárás írásbeli lefolytatását rendelte el, amelyről értesítette a
feleket. A fogyasztó az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül meghallgatás tartását

kért, melynek megfelelően a meghallgatás 2023.03.20. napjára kitűzésre került, ahol a felek szabályszerű idézésre megjelentek.

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy 2023.01.09-én vásárolt egy Gorenje tűzhelyet 109.900 Ft-ért, melyet január 10-én kiszállítottak és bekötésre került.

Adatai: Typ: FM513D-JPDAB ART.N:466142/04

MOD.N: K5341WJ SER.N:10530177

A sütő funkcióinak próbálása során észlelte, hogy amikor a felső és alsó égő együtt van bekapcsolva, bármilyen hőfokon, a ventilátor működése nélkül, a készülék zúg. Ugyanez van, ha a sütés ideje alatt visszakapcsol a fűtés. A felmelegedés ideje hosszú: 200 fokon 20 - 25 perc, (energiatakarékosság?). Nem digitális sütőhőmérővel mérve ez még csak 180 fok, a sütő sípolással jelzi, hogy elérte a beállított hőfokot, kikapcsol. A középben lévő rácson sütve (sötét tepsiben) a sütemény alja nem sül meg kellően. Abban az esetben, ha csak a felső égő működik, zúgás nincs egyik programon sem. A hibával kapcsolatban felhívta a gyártót 2023.01.11-én telefonon, mivel a helyi szervízt nem tudta elérni, elmondta a fentieket, próbált érdeklődni, hogy van-e lehetőségem a 72 órás cserével kapcsolatban. Javasolták, hogy a vásárlás helyét keresse. Ezt megtette, de nem vezetett eredményre, a szervízhez irányítottak így 2023.01.12-én bejelentette a hibát. A helyi szervíz 2023.01.18-án kijött és mért, de beavatkozás nem történt, 20-án jegyzőkönyvet küldött. A jegyzőkönyv alapján nincs előrelépés, nem tartalmazza a tény pontosan, hogy a zúgás akkor áll fenn, ha az alsó fűtés is be van kapcsolva, ventilátor nélkül, továbbá hogy a sütő miért nem sül kellően alulról. A több mint két évtizedes gyakorlata alapján ezt a felső és alsó égős funkciót használja ventilátor nélkül, a sütési esetek 95-96%-ban, soha nem tapasztalt zúgást egyik típusú tűzhelyénél sem. (Indezit, Bosch) A jegyzőkönyvben szereplő megállapítás: „A mért értékek a gyári paramétereknek megfelelnek, a készüléknek hibája nincs.” nem fogadható el!

A használati útmutatóban sehol sem szerepel olyan adat, amely tájékoztatna arról, hogy az alsó égő felfűtése 45-55 dB. közötti zajjal járhat. Ennyi között ingadozott a zajszint a méréskor.

Nincs tájékoztatás arról sem, hogy mennyi idő alatt kell a sütőnek bemelegedni üresen, pl. 200 fokra. A próba sütéskor, ami régi készülékeken 180-200 fokon megsült 15 perc alatt, most 30-35 perc, és kiszárad a süti.

Bizalommal vásárolta meg a Gorenje márkájú tűzhelyet, mivel ismerősei közül többen használják ugyanezt a típust, és senkinél sem jelentkezik semmiféle zaj, ha nincs a légkeverés bekapcsolva, továbbá a sütés alul és fent is egyenletes. Az általa kifogásolt hibába nem lehet belenyugodni, azt elfogadni nem tudja.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett a termék javítása, cseréje vagy a vételár visszatérítése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a nyugta, a jótállási jegy, a beüzemelés számlája, a minőségi kifogásairól felvett jegyzőkönyvek, a gyártóval és szervizzel folytatott levelezése, a használati útmutató, valamint a szervíz javítási munkalapja másolati példányát.

Az ügy irataiból kitűnik, hogy a fogyasztó jótállási igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás válasziratot nyújtott be, valamint a meghallgatáson képviseltette magát, ezzel az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének eleget tett.

A vállalkozás válaszirata szerint a Kárpáti Bondor Kft., mint hivatalos márkaszervíz a készüléket bevizsgálta, a jegyzőkönyv alapján a mért értékek a gyári adatoknak megfelelnek. A készüléket kicserélni nem tudják, a vételárat visszafizetni nem áll módjukban.

A vállalkozás válasziratához mellékelte a fogyasztó minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyv másolati példányát.

A meghallgatás során a felek között egyezség nem jött létre, így a Testületnek kellett döntést hoznia az ügy érdemében a rendelkezésre álló adatok alapján.

A Testület az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre 2023.01.09. napján 109.900 Ft vételáron egy Gorenje márkájú kombinált tűzhely vonatkozásában, melyet a fogyasztó 2023.01.10. napján üzemeltetett be.

A termék a vásárlástól számított 3 napon belül, az első kipróbálása alkalmával hibát mutatott akként, hogy a készülék zúgott a felső és alsó égő együttes bekapcsolása esetén, továbbá a fogyasztó tapasztalata szerint a sütő beállított hőfokra történő felmelegedési ideje túl hosszú, a sütemény alja így nem sül meg, ha pedig tovább süti, akkor kiszárad az egész.

A fogyasztó 2023.01.11. napján minőségi kifogást tett ezzel kapcsolatosan a vállalkozásnál, aki erről jegyzőkönyvet vett fel, és 2023.01.18. napján a helyszínre küldte a helyi szervizt a zajszint és hőfok mérés elvégzése céljából.

2023.01.18-án kelt javítási munkalap alapján a Kárpáti Bondor Kft., mint márkaszervíz 2023.01.20-ai dátummal szintén jegyzőkönyvet állított ki, melyben a kifogás rendezése elutasításának indokaként a következőket jegyezték fel: *„Bevizsgálás tesztüzem. Hőfok és zajszint mérése. A mért értékek a gyári paramétereknek megfelelnek, a készülék jól működik, hibája nincs. Hőfok 200 Celsius fokos beállításon, alsó-felső sütési funkción mérve. Zajszint háttérzajjal 46 dB.”*

Fentiekre tekintettel a szerviz, illetve a szerviz véleményére hivatkozással a vállalkozás a fogyasztó igényét elutasította, melyet a fogyasztó – sok éves háziasszonyi tapasztalatára hivatkozva – nem tudott elfogadni, így békéltető testületi eljárást kezdeményezett.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 2 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. A vállalkozás a jótállás időtartama alatt a hibás teljesítésért köteles helytállni, tekintettel arra, hogy a jótállás értelmében a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, és a bizonyítási teher a vállalkozást terheli. Csak abban az egy esetben mentesülhet a felelősség alól, ha hiteles módon (független szakértői véleménnyel) bizonyítja azt, hogy a meghibásodás oka a vásárlást követően keletkezett, az kizárólag a fogyasztó magatartására vezethető vissza. Amennyiben nem tudja, vagy mindezt nem lehet bizonyítani, abban az esetben a jótállás értelmében felelősséggel tartozik.

E körben a szerviz álláspontjához nincs kötve, azt nem köteles elfogadni, illetve figyelembe venni, hiszen a jótállás kötelezettje nem a szerviz, hanem a vállalkozás.

Tényként leszögezhető, hogy a vállalkozás a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas hiteles szakértői véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére. A

válaszirathoz mellékelt „jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásáról” megnevezésű okirat független szakértői véleményként nem vehető figyelembe.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a fent említett dokumentum hiteles szakértői véleménynek megfelelő indokolás hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. Az az egy mondatos ténymegállapítás, miszerint a hőfok és zajszint kapcsán mért értékek a gyári paramétereknek megfelelnek, a garanciális igény elutasítására nem elfogadható, mert abból nem derül ki, hogy melyek azok a gyári adatok, amelyeknek a termék megfelelt, tekintettel arra, hogy e gyári adatok a termékhez tartozó leírásokban, útmutatókban sem szerepelnek.

A jótállás alóli kimentésre nem elegendő tehát annak kijelentése, hogy a termék a gyári értékek szerint működik, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó összehasonlító adatokat, tényeket, konkrét vizsgálati eredményeket, szakértői megállapításokat, ok-okozati összefüggéseket is.

A fogyasztó a jótállási határidőn, illetve azon belül is a 3 napos cseregaranciaidőn belül terjesztette elő minőségi kifogását, ezáltal a bizonyítási teher a vállalkozásra hárult. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat az eljáró tanács valónak fogadja el. Ennek ellenére a vállalkozás a felelősség alól fentiek szerint megfelelően nem mentette ki magát, így a jótállásra vonatkozó jogszabályok értelmében a fogyasztó által jelzett hiba kapcsán helytállni köteles.

A törvény rögzíti a kellékszavatossági/jótállási jogok kötelezően követendő sorrendjét is. E szerint minden esetben először a javítás vagy csere jöhet szóba, és amennyiben egyik sem lehetséges, abban az esetben kerülhet sor a vételár visszatérítésére. Főszabályként tehát, amennyiben a termék javítható, a fogyasztónak a javítást el kell fogadnia. Tekintve azonban, hogy a fogyasztó a vásárlástól számított 3 munkanapon belül jelezte a rendeltetésszerű használatot akadályozó hibát, így a vállalkozás köteles a terméket automatikusan kicserélni, és amennyiben a csere nem lehetséges (mert pl. ezt a típusú terméket már nem forgalmazzák), abban az esetben a vételárat visszatéríteni.

A bírói gyakorlat az ilyen esetekre nézve már arra is rámutatott, hogy a vállalkozások ilyen helyzetben, amikor a fogyasztó 3 munkanapon belül érvényesít csere iránti igényt, nem vizsgálhatják a hiba okát, hanem bármiféle vizsgálódás nélkül ki kell cserélniük az adott – kötelező jótállási kötelezettség alá eső – terméket. Amennyiben pedig „gyanús” számukra a hiba eredete, akkor beigazolódás esetén csak a cserét követően utólag érvényesíthetnek igényt a fogyasztóval szemben.

A fogyasztói jogvita elbírálása során a Békéltető Testület eljáró tanácsának a rendelkezésre álló adatok alapján kell döntenie. Az eljárásban a fogyasztót és a vállalkozást állítási és bizonyítási kötelezettség terheli, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgál. A fogyasztó állítása mellett szóló törvényi vélelemre figyelemmel annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére olyan dokumentumo(ka)t nem nyújtott be, amely ezt hitelesen alátámasztotta volna, erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint a kérelemben és válasziratban, valamint azok mellékleteiben foglaltak figyelembevételével, a bizonyítékok összességének mérlegelésével a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg döntését.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálja:

„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

A Ptk. 6:158. §-a a hibás teljesítési vélelemről rendelkezik: *„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.”*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében: *„a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki”.*

A Rendelet 2. § (1) bekezdés b) pontja szerint: *„A jótállás időtartama: 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év.”*

A Rendelet 1. számú mellékletének 1. pontja alapján *„a 10 000 forintot elérő eladási árú háztartási készülékek, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú”* e rendelet hatálya alá tartoznak.

A Rendelet 7. §-a: ***„Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.”***

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171-6:173. §-ai az alábbiakat mondják ki:

„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.

A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint *„olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik”.*

A (2) bekezdés a)-b) pontja pedig leszögezi, hogy *„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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, 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.

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.”

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2023. március 20.

dr. Seres Alíz s.k.
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó
2. SZORÁT Kft. (6000 Kecskemét, Deák F. tér 6.)
3. Irrattár