

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Bács-Kiskun Megyei 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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Iktatószám: BTB/340-12/2022.  
Ügyszám: BKMBT/248-12/2022.**

---



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa .....szám  
alatti lakos (meghatalmazott képviselője: ..... ) fogyasztó  
(továbbiakban: fogyasztó), valamint Extreme Digital Zrt. (Székhely: 1074 Budapest,  
Rákóczi út 70-72., cégjegyzékszám: 01-10-045869) vállalkozással (továbbiakban:  
vállalkozás) szemben indított hivatkozott számú ügyében a következő**

## **A J Á N L Á S T**

**teszi:**

**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja az Extreme Digital Zrt.  
vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási  
kötelezettsége alapján cserélje ki a fogyasztó részére a Whirlpool, W7 OM5 4S típusú  
beépíthető sütőt.**

**A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes  
fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről  
szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29. § (11) bekezdésében foglalt  
együtműködési kötelezettségét.**

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó  
nevének 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 a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: 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.

## INDOKOLÁS

A fogyasztó békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte a 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. szám alatti székhelyű Extreme Digital Zrt. 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 kérte, ennek megfelelően a személyes meghallgatás 2022.10.11. napjára kitűzésre került.

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy 2020.11.18. napján magánszemélyként eljárva vásárolt egy beépíthető Whirpool gyármányú, W7 OM5 4S típusú sütőt a panaszolt vállalkozástól, mint eladótól online vásárlás keretében. A sütő vételára 98.990,- Ft volt, a sütőre 2 év garancia járt, melyhez 6.929,- Ft extra felár ellenében még 12 hónap extra garanciát vásárolt. A sütő szállítási díja 4.790,- Ft volt. A vételarat bankkártyás fizetési móddal átutalással fizette meg a vállalkozás részére, aki kiállította a 89366EKU21 számú számlát, melyet a sütővel együttesen kapott kézhez, viszont nem kapott jótállási jegyet. A sütő üzembehelyezését szakszervíz végezte el 2020. 11.24. napján, melyről számlával is rendelkezik. A sütő az üzembehelyezését követően 2022. március végén - a normál 2éves garanciális időn belül - meghibásodott, a hibát a szakszervízzel kísérelte meg kijavíttatni, kb. 5 alkalommal kellett a Whirpool területi márkaszervíz szakembereinek kiszállnia, végül a szervíz csereutalványt állított ki C20220715140129 sorszámom, mivel a sütőt kijavíthatatlannak minősítették. A panaszolt vállalkozás jelenleg is forgalmazza a meghibásodott termékkel azonos terméket, így részükre kicserélés szavatossági igényt jelentettek be írásban, elektronikus levélben, azonban a vállalkozás erre nem volt hajlandó, mondván hogy a sütő jelenleg magasabb, 189.618,- Ft áron kerül általuk értékesítésre, így cserét nem vállalnak, hanem kiállított részükre egy - 98.990,- Ft összegű - azaz a sütő vételárával megegyező összegű - átutalásos számlát, melynek kifizetéséhez bankszámlaszámot kértek. A vételár visszatérítését nem fogadták el, mivel határozottan a csere szavatossági joggal kívánnak élni. Mivel a terméket a panaszolt vállalkozás jelenleg is forgalmazza, érthetetlen az elutasításuk. Amennyiben a vállalkozás hivatkozását jogilag helytállónak fogadnák el, úgy a jogszabály cserére vonatkozó előírásai kiüresednének, azt bármely forgalmazó megkerülhetné saját áremelésével. Neki is lényeges érdeksérelmet okozna a csere helyett a vételár visszafizetése, mivel nem tudna olyan paraméterekkel rendelkező új sütőt vásárolni, mint amilyen tönkrement. Ráadásul a sütő idő előtt meghibásodása részükre jelentős érdeksérelmet okoz azért is, mivel különleges étrendet igényel, mivel teljes tejmentesen kell étkeznie, és ezt otthoni ételkészítéssel tudta alacsony költséggel elérni, továbbá jelentős többletköltséget is jelent, mivel 2022. márciustól otthonukban egyáltalán nem tudtak sütni, emiatt számos alkalommal méregdrága étteremben kellett étkezniük, ráadásul az általuk kifizetett kiterjesztett garancia költsége is veszne a panaszolt vállalkozás ajánlatának elfogadásával, továbbá új sütő vásárlása esetén megint kellene szállítási díjat és üzembe helyezési díjat is fizetniük, emellett jogi képviselőt kellett fogadniuk és az ő díját is megfizetniük. Nem beszélve a többszöri kiszállás miatt a szakszervízzel való kapcsolattartás idő és telefondíj költségvonzatáról.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett a meghibásodott, javíthatatlan, beépíthető Whirpool gyármányú, W7 OM5 4S típusú sütő kicserélése és az új

termék díjmentes kiszállítása és üzembehelyezése, továbbá a régi sütőhöz igényelt extra garancia értékének, 6.929,- Ft összegnek a visszatérítése, továbbá 20.000,- Ft ügyvédi költség megfizetése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, az extra garancia kötvény, az üzembe helyezés számlája, a csereutalvány, a termék vállalkozás általi jelenlegi forgalmazását igazoló okirat, a negatív előjelű számla, az ügyvédi munkadíj számlája, valamint a vállalkozással folytatott levelezése másolati példányát.

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

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás válasziratot nyújtott be, ezzel azonban az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének csak részben tett eleget, mivel írásbeli egyezségkötés lehetőségét sem ajánlotta fel, és ennek ellenére a meghallgatáson sem biztosította egyezségkötésre feljogosított személy részvételét, ezért az együttműködési kötelezettségének megsértése miatt a Testület az eljárásával egyidejűleg a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a mulasztás szankcionálása céljából megkeresi.

A vállalkozás a válasziratában előadta, hogy a Kérelmező igényét a Polgári törvénykönyv 6:159. §-a alapján kell elbírálni. A hivatkozott jogszabályhely (2) bekezdésének a) pontja tartalmazza, hogy nem köteles a kötelezett akkor teljesíteni a jogosult kijavításra vagy cserére vonatkozó igényét, ha az aránytalan többletköltséget eredményezne. A b.) pont pedig kifejezetten úgy szabályoz, hogy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, akkor a jogosultnak nincs más lehetősége, mint az, hogy árleszállítást igényel, a terméket maga kijavítja vagy mással kijavíttatja illetve a szerződéstől eláll.

Csak megjegyezzük, hogy az Extreme Digital Zrt. már semmilyen terméket nem forgalmaz, így a cserét egyébként sem tudná realizálni.

Fentiek alapján álláspontjuk az, hogy a panasz megalapozatlan, kéri az elutasítást.

A lefolytatott eljárás 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 2020.11.18. napján 98.990 Ft vételáron egy Whirlpool, W7 OM5 4S típusú beépíthető sütő vonatkozásában, melyre a vállalkozás 24 hónap garanciát adott, illetve amelyhez a fogyasztó 6.929,- Ft ellenében további 12 hónap extra garanciát vásárolt.

A sütő 2022. március végén meghibásodott. A fogyasztó a szakszervizhez fordult javítás végett. A szakszerviz megpróbálta a hibát kijavítani, de mivel 5 alkalommal is sikertelennek bizonyult a javítás, így a szerviz végül csereutalványt állított ki.

A fogyasztó a csereutalvánnyal felkereste a vállalkozást, aki azonban a csere iránti igényét elutasította arra hivatkozással, hogy aránytalan többletköltséget jelent számára. Ezen felül a vállalkozás a Békéltető Testületnek megküldött válasziratában akként nyilatkozott, hogy a tárgyi terméket már nem is forgalmazzák.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki, illetve arra további 1 év garanciát vállalt. 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 (pl. 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.

Tényként leszögezhető, hogy a fogyasztó a jótállási határidőn belül a hibás teljesítést a Whirlpool szerviz által kiállított csereutalvánnyal – melyen egyértelműen rögzítésre került, hogy a sütőtér kilyukadt, így gazdaságosan nem javítható – bizonyította.

A vállalkozás sem tagadta a hibás teljesítés tényét, mindössze a cserét utasította el, és helyette a vételár visszatérítését javasolta. E körben a fogyasztó akként nyilatkozott, hogy ragaszkodik a termék kicseréléséhez, tekintve, hogy jelenleg ugyanilyen paraméterekkel rendelkező másik sütőt már csak magasabb vételáron tudna megvásárolni, valamint elveszne a plusz 1 év garanciája is, ezáltal a hibás teljesítésből fakadóan további jelentős kárai keletkeznének.

A lefolytatott eljárás során megállapítást nyert, hogy a vállalkozás a jogvitával érintett típusú terméket a mai napig forgalmazza. A [https://www.emag.hu/whirlpool-beepithetosuto-w-collection-elektromos-73l-pirolitikus-tisztitas-a-energiaosztaly-specialis-funkciok-assisted-kijelzo-inox-fekete-w7-om5-4s-p/pd/D03MGBMBM/?cmpid=79249&gclid=Cj0KCQjw48OaBhDWARIsAMd966D\\_fre8XEGVBqRULpMIiFqaVX08JUdcjV-i2GihCHJfOp7hJpKwYkaAv8REALw\\_wcB](https://www.emag.hu/whirlpool-beepithetosuto-w-collection-elektromos-73l-pirolitikus-tisztitas-a-energiaosztaly-specialis-funkciok-assisted-kijelzo-inox-fekete-w7-om5-4s-p/pd/D03MGBMBM/?cmpid=79249&gclid=Cj0KCQjw48OaBhDWARIsAMd966D_fre8XEGVBqRULpMIiFqaVX08JUdcjV-i2GihCHJfOp7hJpKwYkaAv8REALw_wcB) weboldalon azt 185.500 Ft-os vételáron kínálja eladásra. A hivatkozott honlapon egyértelműen megjelölésre került, hogy a terméket az Extreme Digital Zrt. forgalmazza.

A vonatkozó törvény rögzíti a kellékszavatossági/jótállási jogok kötelezően követendő sorrendjét. E szerint amennyiben az elsődlegesen alkalmazandó javítás vagy csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben, utolsó sorban kerül sor a vételár visszatérítésére. Emellett ugyanezen törvény azt is leszögezi, hogy a vállalkozás köteles a fogyasztónak a hibás teljesítéssel okozott kárát megtéríteni.

Fentiek alapján kijelenthető, hogy a csere lehetőségében állna a vállalkozásnak, hiszen a terméket jelenleg is forgalmazzák. A Békéltető Testület álláspontja szerint a vállalkozás a csere kapcsán nem hivatkozhat alappal aránytalan többletköltségre, hiszen amennyiben a cserét nem teljesíti, és ezáltal a fogyasztónak a hibás teljesítéssel kárt okozó vételár különbözet formájában, úgy a különbözeti összeget, illetve az előre kifizetett plusz garancia díját kártérítés jogcímén kellene a fogyasztónak megtérítenie. Amennyiben tehát a vállalkozás a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő magatartást kíván tanúsítani, abban az esetben mindenképpen hasonló költségekkel fog járnai számára a jótállási kötelezettsége teljesítése.

Általánosságban kijelenthető, hogy a fogyasztók egy drágább háztartási gép megvásárlására vonatkozó üzleti döntés meghozatalakor annak érdekében döntenek a vétel mellett, hogy az adott terméket évekig problémamentesen használhassák. Jelen helyzetre vonatkoztatva ezt erősíti meg a plusz költségen vásárolt további 1 év garancia is.

A vásárlás időpontjában a fogyasztó okkal bízhatott benne, hogy az összesen 3 év jótállási idő alatt a terméket hiba nélkül használhatja, és legalább ezen időn belül nem kényszerül új sütő vásárlására. Amennyiben ennek ellenére a hibás teljesítésből, illetve a csere megtagadásából következően mégis új sütőt kell vásárolnia, az azóta történt áremelkedések miatt bekövetkező többletköltsége a vállalkozás hibás teljesítése által okozott kárnak minősülhet. Ugyancsak kárnak minősülhet a vállalkozás elutasító magatartására tekintettel felmerült ügyvédi költség.

Ezzel kapcsolatosan azonban a Békéltető Testület hatáskörrel nem rendelkezik, kártérítés felől kizárólag a polgári ügyekben eljáró bíróság jogosult dönteni.

Az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint a kérelemben, válasziratban és azok mellékleteiben foglaltak figyelembevételével, a bizonyítékok összességének mérlegelésével a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg határozatát.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2020. november 18. napján (a vásárlás időpontjában) hatályos 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) bekezdése szerint a jótállás időtartama egy év.

A Rendelet 1. számú mellékletének 1. pontja alapján a háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett e rendelet hatálya alá tartoznak.

A vásárláskor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálta: *„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”*

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171-6:173. §-ai az alábbiakat mondták 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. Mentessül 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 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*”.

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, 2022. október 11.

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

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

1. Fogyasztó képviselője
2. Extreme Digital Zrt. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.)
3. Irrattár