



**Ügyszám: BKMBT/036-09/2016**

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint AUCHAN MAGYARORSZÁG Kereskedelmi és Szolgáltató Kft 2040 Budaörs, Sport u. 2 - 4. cégjegyzékszám: 13-09-165237) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

**A J Á N L Á S T**

teszi:

**Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül az EC57320AW Gorenje típusú villanytűzhelyt jótállás keretében cserélje ki.**

Az eljáró tanács Ajánlása 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 fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza. A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

**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 az Auchan Magyarország Kft. által Kecskemét, Dunaföldvári út 2. szám alatt üzemeltetett áruházban 2015. június 22-én vásárolt egy darab EC57320AW Gorenje típusú villanytűzhelyét 119.999.- Ft vételárért. A kötelező jótállásra vonatkozó rendelet értelmében a megvásárolt termék vonatkozásában a vállalkozást 1 éves időtartamra jótállási kötelezettség terheli. 2015. október 4.-én tűzhely használatkor egy durranás kíséretében a jobb oldali első kerámia lap 25 cm. hosszúságban megrepedt. Ezen túlmenően a sütő szélénél az anyag több helyen fel van púposodva, hólyagosodva. A fogyasztó a hibákkal összefüggő jótállási igényét 2015. október 12-én közvetlenül a Frigo-Matic Kft. szerviznél jelentette be és kérte a termék kicserélését. A szerviz a fogyasztó jótállási igényét elutasította, mivel álláspontja szerint a főzőlapon nem repedés, hanem a nem rendeltetésszerű használatból eredő karcolás keletkezett. A szerviz a sütővel kapcsolatos

kifogást szintén elutasította, mivel összehasonlította az üzletben értékesített többi tűzhellyel és egyik sütő alja sem egyenletes, hanem egy kisebb „teknő” található benne.

A fogyasztó a szerviz álláspontját nem fogadta el ezért a gyártóhoz, majd a terméket értékesítő Auchan áruházhoz fordult. Mind a gyártó, mind az Auchan Áruház a szerviz álláspontjára hivatkozva a fogyasztó jótállási igényét elutasította.

A fogyasztó ezt követően fordult a békéltető testülethez, és a döntésre irányuló indítványában kérte a termék ellenértékének visszafizetését. Kérelméhez csatolta a gyártóval, illetve a szervizzel kapcsolatos levelezés, vásárlók könyvébe történő bejegyzés, valamint a jótállási igényéről felvett jegyzőkönyv másolatát.

A vállalkozás válasziratában a szerviz véleményét osztotta, mely szerint a meghibásodás a nem rendeltetésszerű használat következménye, ezért továbbra is elutasították a fogyasztó csere iránti igényét. Nyilatkozatuk szerint, amennyiben a fogyasztó megfelelő szakvéleménnyel alátámasztja állítását, akkor felülvizsgálják a korábbi álláspontjukat.

A meghallgatás során az eljáró tanács elnöke kérdésére a fogyasztó kérelmét fenntartotta és a tanács döntésére irányuló indítványát megváltoztatta, elsősorban a termék cseréjét, másodsorban a vételár visszafizetését kérte.

A fogyasztó a meghallgatás során előadta, hogy a jótállási igényét nem a szerviz álláspontja alapján utasították el, hanem a gyártó véleménye alapján, amely álláspontját a szerviz által készített fényképfelvételről állapította meg. Nem tudta a fogyasztó elfogadni, hogy a rendeltetésszerű használatot neki kell bizonyítani, álláspontja szerint a bizonyítás a vállalkozást terheli. Elmondta, hogy a „durranás” bekövetkezése után, amelynek közvetlen következménye a repedés, ezt követően a jobb első kerámia lapot nem használják. Elképzelhető, hogyha használták volna, az végig reped, ahogyan ezt a gyártó is állítja, de féltek a következményektől.

A vállalkozás a korábbi álláspontját a meghallgatás során fenntartotta. Időközben beszerezték a Frigo-Matic Kft. „szakvéleményét”, amelyben a szerviz a korábbi álláspontját megismétli. A vállalkozás képviselője a „szakvéleményt” az iratokhoz csatolta.

Az eljáró tanács elnöke megkísérelte egyezség létrehozását a felek között, amely eredményre nem vezetett.

### **A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.**

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény (továbbiakban PTK.) 6:157. § (1) bekezdése értelmében a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

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. Mentese 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 részére 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 hibát nagyon sok körülmény okozhatja, a lényeg az, hogy a bizonyítás terhe a jótállásra kötelezettet terheli. 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 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.

(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.

Vállalkozás felelősségének kimentéseként a Frigo – Matic Kft „szakvéleményére” hivatkozott. A FRIGO – MATIC Kft 6000 Kecskemét, Széchenyi Sétány 5. sz. alatti Hűtő - Háztartásigép Szerviz és Szaküzlet, Kecskeméten 2016. 03.04. napján kelt szakvélemény elnevezésű iratában megállapította, hogy a fogyasztó által bejelentett panasz, miszerint a kerámialap el van repedve, a sütő alsó része pedig puklis nem állt fenn. A szerviz szerint a kerámia felületen repedés nem található, mert ha repedés lenne, az teljesen végigfutna a főzőlap teljes egészén. A felületen karcolás látható, nem pedig repedés, mely külső behatásra keletkezett. A karcolásra pedig a jótállás nem vonatkozik. A sütő alja nem egyenletesre van kialakítva, hanem kisebb teknő található benne, így a készüléknek ez az eredeti formája. Zománchibára utaló jelet nem találtak

Az eljáró tanács álláspontja, hogy a „szakvéleményt „kiadó szerviz, a véleményt szakmailag elfogadható módon nem indokolta meg, illetve az nem felel meg a szakvéleményre vonatkozó tartalmi követelményeknek sem.

Az eljáró tanács álláspontja, hogy a „szakvélemény” nem konkrét véleményeket állapít meg, hanem feltételezéseken alapul. A „szakvélemény” két helyen is kifogásolható. A „szakvélemény” arra a feltételezésre épít, amennyiben repedés keletkezett az üveg kerámia főzőlapon, úgy ez a repedés a főzőlap teljes felületén keresztül fut. Másodsorban az üveg kerámia főzőlap nem transzparens, azaz teljes keresztmetszetében átlátható üveg felület, így annak megállapítása, hogy a felületén látható karc mindössze felületi karcolás, vagy teljes keresztmetszetet átfogó repedés, pusztán vizuális vizsgálatnál nem határozható meg.

Vállalkozás képviselője a meghallgatáson kijelentette, hogy ő egyezségkötésre feljogosított személy, de az álláspontját fenntartja és egyezségkötésre nem hajlandó.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás a felelősség kimentésére nem szerzett be független szakértőtől származó szakvéleményt, a fogyasztó jótállási igényét a szerviz un. „szakvélemény”-ében foglalt álláspontja alapján utasította el. A szerviz tényként állapította meg, hogy a készüléken nem repedés, hanem karcolás található, ugyanakkor a fogyasztó állítja, hogy a kerámia lap a durranás következtében repedt meg. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás az őt terhelő bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, ezen túlmenően megállapítja azt is, hogy a szerviz a sütőben található elváltozásokra sem ad magyarázatot.

Az eljáró tanács a válasziratban, illetve az iratokhoz csatolt un. „szakvéleményben” foglaltakat, a fentiekben részletezett indokok miatt nem tudja elfogadni. Álláspontja szerint a vállalkozás az őt terhelő bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget. Az általa becsatolt szakvélemény alkalmatlan annak bizonyítására, hogy a villanytűzhelyen található fizikai sérülés nem repedés, hanem a nem rendeltetésszerű használatból eredő karcolás. Ugyanúgy alkalmatlan a becsatolt szakvélemény a sütővel kapcsolatos kifogás elutasítása tekintetében, amely szerint az üzletben értékesített többi tűzhellyel összehasonlítva egyik sütő alja sem egyenletes, hanem egy kisebb „teknő” található benne.

A vállalkozás, mivel elfogadható szakértői véleménnyel nem bizonyította, hogy a hibákat a nem rendeltetésszerű használat okozta, így nem mentesül a jótállási kötelezettség alól, vagyis köteles helytállni a hibás teljesítésért.

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ a) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben 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 bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (1) / vagy (2) vagy (3) vagy (4) / bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016. április 03.

Dr. Horváth Zsuzsanna  
eljáró tanács elnöke