

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Ügyszám: BKMBT/039-13/2021.



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó, valamint Vöröskő Kft. (Székhely: 8200 Veszprém, Pápai út 36., cégjegyzékszám: 19-09-513341) 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 a Vöröskő Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján cserélje ki a fogyasztó részére a Samsung WW90M741NOA/LE modellszámú mosógépet. Amennyiben a csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben fizesse vissza a teljes vételárat, mindösszesen 206.999 Ft-ot, azaz kettőszázhaty-ezer-kilencszázkilencvenkilenc forintot.**

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 kérhető 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 kézbesítéstől 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 8200 Veszprém, Pápai út 36. szám alatti székhelyű Vöröskő Kft. vállalkozással szemben.

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

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy a vállalkozástól 2020. június 17-én megvásárolt mosógép a kezdetektől fogva rossz, többet van szervizben, mint használva, így arra nem tart igényt.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított a vételár visszatérítése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a jótállási jegy, a vállalkozással és a gyártóval folytatott levelezése, szakvélemény, valamint a mosógépről készült képek másolati példányát.

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

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, és válasziratot nyújtott be.

A vállalkozás a válasziratában előadta, hogy a mellékelt számla dr. Szolovits Izaura nevére szól, az eljárást pedig a fogyasztó indította. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 28. § (4) bekezdése szerint, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. Az által küldött dokumentumok nem tartalmazzák a meghatalmazást.

A fogyasztó által megküldött dokumentumok tartalma szerint is a készülékkel kapcsolatos jótállási igényét a javítószolgálatnál közvetlenül jelentette és nem a forgalmazónál (Vöröskő Kft.), így arról érdemben nem tudnak nyilatkozni.

A fogyasztó ügyfélszolgálatuk irányába a javítószolgálattal kapcsolatos panaszát jelezte több alkalommal. A készülék hibája vagy azzal kapcsolatos jótállás és kellékszavatossági igényérvényesítés a Vöröskő Kft. irányába nem történt.

Amennyiben a vásárló jótállási vagy kellékszavatossági igényérvényesítéssel kíván élni a Vöröskő Kft. irányába, úgy azt akár ügyfélszolgálatuknál akár áruházukban tudja jelezni.

A minőségi kifogás rendezéséhez viszont szükséges a készülék bevizsgálása, ez vagy úgy, történhet, hogy a vásárló bejelenti a hibát és a javítószolgálat kimegy helyszínre és megvizsgálja a készüléket, vagy a vásárló saját döntése alapján be is viheti a készüléket az áruházba. Kérjük erre tekintettel az eljárás megszüntetését.

Az írásban 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 2020.06.17. napján 206.999 Ft vételáron egy Samsung gyártmányú WW90M741NOA/LE modellszámú mosógép vonatkozásában. Ugyan a vásárlásról kiállított számlán nem a fogyasztó neve szerepel, e tény azonban jelen eljárás, illetve a jótállási igény érvényesítésének szempontjából relevanciával nem bír, hiszen a vonatkozó jogszabály értelmében a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállási jogokat a kötelezettel szemben.

A termék nem sokkal később meghibásodott. A fogyasztó 2020.09.14-én jelezte minőségi kifogását első ízben a gyártóval szemben, aki 2020.09.17-én szervizpartnerét a helyszínre küldte. A fogyasztó állítása szerint azonban a probléma ezt követően sem oldódott meg, illetve 2020.10.01. napján újabb hibajelenséget tapasztalt. 2020.10.06-án a szerviz elszállította a mosógépet, és azon javítást végeztek akként, hogy kicserélésre került több alkatrész (üst, dob, ajtó, panel, szelep, frame, ajtógumi).

A fogyasztó a javított terméket 2020.10.28-án kapta vissza, amikor is a kijelzőpanel sérülését fedezte fel. A gyártó felajánlotta a sérült alkatrész kicserélését, melyet 11.13-án elvégeztek. Később, 2020.11.27-én a fogyasztó ismét hibajelenséget tapasztalt. A szerviz 2020.12.16-án újra bevizsgálta a készüléket, és újabb hibát állapítottak meg azzal a megjegyzéssel, hogy az nincs összefüggésben az előző javítással. Megállapították továbbá, hogy a mosógép javításához az előlap, a kezelőlap, a vezetékköteg, a panelfedő és 2 db panel kicserélése szükséges, mivel elektromos zárlat keletkezett.

A fogyasztó az újabb javítást nem fogadta el, és kérte a termék cseréjét, amelyet viszont a gyártó a javításhoz képest aránytalan többletköltségre hivatkozással elutasított.

Időközben, 2020.10.18-án a fogyasztó elektronikus levélben a vállalkozás felé is jelezte a tőlük vásárolt termékkel kapcsolatos kifogását, illetve 2020. október-november hónapban több levélváltás is zajlott a fogyasztó és a vállalkozás között, melyekben a fogyasztó tájékoztatta a vállalkozást ügyének állásáról, valamint a szerviz és a gyártó álláspontjáról, és kérte a vállalkozást a vételár visszatérítésére.

A vállalkozás a 2021.01.29-én kelt levelében arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy cserét vagy vételár visszatérítését kizárólag abban az esetben áll módjukban teljesíteni, ha a javítást végző szerviz szakvéleményt állít ki arra vonatkozóan, hogy a termék javítása nem lehetséges vagy gazdaságtalan.

A csatolt levelezés tartalmából megállapíthatóan a vállalkozás válasziratában hivatkozottak – miszerint a fogyasztó közvetlenül a vállalkozásnál nem próbált meg jótállási igényt érvényesíteni – a valóságot nem fedik. A fogyasztó több levélben is fordult a vállalkozáshoz jótállási (vételár visszatérítése iránti) igényével.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 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 (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.

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

A vállalkozás a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas szakértői véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A fogyasztó által csatolt, gyártó által készített szakértői vélemény a hibás teljesítést alátámasztja, hiszen egyértelműen megállapította a készülék hibáját, a hiba okát (kommunikációs vezeték csatlakozója miatt a készülék nem tudott leoldani időben, így nagyobb fokú elektromos zárlat keletkezett több alkatrészben), és rögzítette, hogy 6 db alkatrész cseréje is szükséges.

A fogyasztó a jótállási határidőn belül terjesztette elő minőségi kifogását, ezáltal a bizonyítási teher a vállalkozásra hárult, ennek ellenére a felelősség alól jelen eljárás során nem mentette ki magát, így a jótállásra vonatkozó jogszabályok értelmében a fogyasztó által tapasztalt 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.

Tekintettel arra, hogy a tárgyi termék kapcsán a fogyasztó rövid időközönként, többszöri javítás és főbb alkatrészcsereket követően is hibákat tapasztalt, a javításhoz fűződő érdekmúlását a Békéltető Testület indokoltnak találta. A törvényi sorrendre figyelemmel azonban – amennyiben a vállalkozás a mosógépet ki tudja cserélni, abban az esetben – a fogyasztónak a cserét el kell fogadnia, és amennyiben a csere nem lehetséges (mert pl. ezt a típusú terméket már nem forgalmazzák), abban az esetben kerülhet sor a vételár visszatérítésére.

Mivel tehát a bizonyítási teher a jótállási kötelezettség alapján a vállalkozást terheli, és a felelősség alól fentiek szerint nem mentette ki magát, így az irányadó jogszabályok értelmében helytállni köteles.

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 és 2. § (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 jótállás időtartama egy év. ”*

A Rendelet 1. számú mellékletének 1. pontja alapján a *„háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, 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 fényesítógép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;”* e rendelet hatálya alá tartoznak.

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 jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.*

*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, 2021. április 29.

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

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

1. Fogyasztó
2. Vöröskő Kft. (8200 Veszprém, Pápai út 36.)
3. irattár