

**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
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Ügyszám: BKMBT/154-07/2021.**



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint United Trading Kft. (Székhely: 1064
Budapest, Podmaniczky u. 57. II/14., Cg.: 01-09-940335) 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 United Trading Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján javítsa meg a tárgyi ASUS TUF Gaming FX506IU típusú laptopot. Amennyiben kijavítani nem tudja abban az esetben, cserélje ki, és ha bármely okból a csere sem lehetséges, fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 486.870 Ft-ot, azaz négyszáznyolcvanhatezer-nyolcszázhetven forintot a fogyasztó részére.

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 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 1064 Budapest, Podmaniczky u. 57. II/14. szám alatti székhelyű United Trading 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 www.radium.hu weboldalon vásárolt egy laptopot (SN: L9NRCXO4A60738B), amin először januárban jelentkeztek a komolyabb hibák. Először a márkaszervizben, majd a kereskedőnél, utána ismét a márkaszervizben volt a készülék. Első alkalommal a márkaszervíz nem tapasztalt hardveres hibát, majd miután telefonon beszélt velük azt állították, hogy szerintük a bővített részekkel van a probléma. Ezután a kereskedőnél kicserélték a bővített részeket, de ez sem oldotta meg a problémát, erről egyeztetett a kereskedővel és az ügyintézőjük azt mondta, hogy forduljon ismét a márkaszervízhez. Így is tett és el is küldte ismét a készüléket, majd onnan azt a választ kapta, hogy nem kezelhető a készülék garanciális javításban, mert egy bizonyos külső behatás (beázás) történt. Mivel nála ilyen nemű behatás nem történt, így felvette a kapcsolatot a kereskedővel többször, végül úgy válaszoltak, hogy ebben az ügyben szerintük a márkaszervíz álláspontja a döntő, így nem tudják javítani vagy cserélni a készüléket.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett a termék javítása, vagy ha nem lehetséges, akkor cseréje és végső soron a vételár visszatérítése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a szerviz szállítólevelei és a vállalkozással folytatott levelezése másolati példányát.

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

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy az ügy kapcsán komolyan intézkedtek. Megbeszélték, házon belül és kívül is körül járták az ügyet. Egyeztettek a hivatalos márkaszervízzel, akik elutasították beázás sérülés miatt a szervizeltetést. A garanciális csoport a beázás észrevételezése után a készüléket átadta a fizetős csoportnak, hiszen egy beázott laptop garanciában nem kezelhető. Ezzel egyidejűleg a szokásos levél ment ki az ügyfélnek, hogy a készülék garanciában nem kezelhető a jótállási feltételek be nem tartása miatt. Ilyen esetekben az ügyfélnek lehetősége van a készülékre árajánlatot kérni. Ügyfél a szakszerviztől nem kért árajánlatot a javításra. Az általuk bővített komponensekre, a vállalkozás állja a garanciát a vásárlástól számított két évig. A szakszerűen történő bővítéssel nem vesz garanciát az ügyfél. Erre kizáró ok nincs. A szakszerű komponens bővítése kizárólag szakszervizszámmal és nagy odafigyeléssel történhet. A Vásárló hozzájuk is behozta szakszervíz után 2021.04.09-én a terméket, hogy cseréljék ki a RAM és SSD-t, hátha az a lesz a probléma forrása. Javaslatra hozta komponenscserére személyesen és személyesen szemle után vitte is el. Természetesen kérdés nélkül kicserélték, remélve, hogy a cserétől már jobb lesz a termék. A Vásárló 2021.03.12-én vitte be először a szakszervízbe hibával, ahol azt a választ kapta a szerviztől, hogy a boltba, ahol vette cseréltesse ki a komponenseket. Ezek után ügyfelük 04.09-én behozta üzletükbe a készüléket, ahol készségesen ki is cserélték azokat, de sajnos nem hozott megoldást. Ekkor javasolták a Vásárlónak újfent, hogy menjen vele vissza a szervízbe, mert nem a komponensekkel volt a gond, hisz a csere után nem lett jobb. A szervíz ezek után állapította meg a beázás tényét, amikor ténylegesen elvégezték a bevizsgálást. Ők megtették teljes mértékben a kiszolgálás és segítségnyújtás teljes egészét.

A vállalkozás válasziratához mellékelte a szállítólevelek és a szervizzel folytatott levelezése másolati példányát.

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 2020. december 6. napján adásvételi szerződés jött létre az ASUS TUF Gaming FX506IU típusú laptop vonatkozásában 486.870 Ft vételáron, melyre a fogyasztó 2 év garanciát kapott.

A termék 2021. januárban meghibásodott. A fogyasztó jelezte minőségi kifogását, és a márkaszervizbe küldte a készüléket, ahol első ízben (a 2021.03.12-én kelt szállítólevél szerint) nem találtak hibát, majd miután a vállalkozás alkatrészeket cserélt benne, második alkalommal (a 2021.04.29-én kelt szállítólevél szerint) a márkaszerviz beázásra utaló nyomokra hivatkozással utasította el a garanciális javítást.

A vállalkozás a szerviz véleményét elfogadva, szintén elutasította a fogyasztó jótállási igényét, ugyanakkor a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas szakértői véleményt nem bocsátott sem a fogyasztó, sem a Békéltető Testület rendelkezésére.

Az általános szabályok értelmében a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállás vonatkozik, valamint a csatolt számla alapján megállapíthatóan arra a vállalkozás további 1 év, így összesen 2 év (24 hónap) garanciát vállalt.

Az irányadó jogszabály alapján a jótállás teljes időtartama alatt a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, így feltételezni kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor is fennállt, és e körben 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 termék hibátlan vagy a meghibásodás oka csak a teljesítést követően keletkezett. Amennyiben nem tudja, vagy mindezt nem lehet bizonyítani, abban az esetben felelősséggel tartozik.

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.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a szerviz szállítólevelében elutasítás indokaként megjelölt ok hiteles szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. A szállítólevél nem pótolja a független szakértői véleményt, emellett az egy mondatos ténymegállapítás a garanciális igény elutasítására azért sem megfelelő, mert abból nem derül ki, hogy a termék milyen vizsgálato(ko)n esett át, melyek azok a megállapítások, konkrét vizsgálati eredmények, ok-okozati összefüggések, amelyekből a következtetést levonták.

A jótállás alóli kimentésre nem elegendő tehát annak kijelentése, hogy a termék külső hatás (beázás) miatt sérült, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó tényeket, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat, vizsgálatokat, illetve azok eredményeit is.

Megjegyzendő továbbá, hogy a jótállás kötelezettje a vállalkozás, és nem a márkaszerviz. A vállalkozást a szerviz véleménye jogilag nem köti.

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 igazolta a hiba fennállását. Annak bizonyítása, hogy a termék nem rendeltetésszerű használat következtében hibásodott meg, a törvényi vélelem alapján a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére olyan dokumentum(ka)t nem nyújtott be, amely ezt hitelesen igazolta volna, erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint a kérelemben, a 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:

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 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 1. számú melléklet 17. pontja alapján a *„10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek, így különösen asztali számítógép, **laptop**, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép”* ezen rendelet hatálya alá tartoznak.

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171. § (1)-(2) bekezdése az alábbiakat mondja 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 6:173. § (2) bekezdésére tekintettel „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. augusztus 12.

dr. Seres Alíz

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. United Trading Kft. (1064 Budapest, Podmaniczky u. 57. II/14.)
3. Irattár