

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 76/501-500, 70/9384-765, Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/254-10/2021.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó által a Sza-Zsoker Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 6000 Kecskemét, Vízmű u. 9., cg.sz.: 03-09-123650) vállalkozással szemben indított BKMBT/254/2021. számú fogyasztói jogvitában a következő

A J Á N L Á S T

teszi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32.§ b) pontja alapján:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Sza-Zsoker Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül az frsz-ú Renault Scenic gyártmányú személyautót saját költségén független szakértővel vizsgáltsa meg abból a célból, hogy a gépjármű megfelel-e a szerződésben, ill. a jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, és a vizsgálat eredményét írásban hozza a fogyasztó tudomására. Ugyanezen idő alatt a fogyasztó szavatossági igényét a szakvéleményben foglaltaknak megfelelően teljesítse.

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 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.

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.

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

[1] A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: BT) eljáró tanácsa a rendelkezésre álló adatok, a felek nyilatkozatai és az általuk becsatolt okiratok, dokumentumok tartalma alapján az alábbi tényállást állapította meg.

- [2] fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2021. március 5-én megvásárolta az forgalmi rendszámú Renault Scenic gyártmányú 17 éves személyautót 600.000 Ft vételárért a Sza-Zsoker Kft. vállalkozástól (a továbbiakban: vállalkozás). A jármű futásteljesítménye az adásvétel időpontjában 163.170 km volt.
- [3] A gépjármű használata során 2021. május hó 16. napján az M3 autópályán, elkezdett lassulni, motorja felpörgött, illetve füstölt, majd miután sikerült azt leállítani, egy autómentővel a vállalkozás telephelyére szállították hiba megállapítás, javítás céljából.
- [4] A személyautó javítását – a turbó cseréjét, felújítását – a vállalkozás 2021. június 30. határnappal végezte el, illetve ekkor került vissza a fogyasztóhoz az autó használatba, aki a javításért számla alapján 140.000 Ft-ot fizetett. Az ezen a napon kiállított számlán, turbó középhérsz és munkadíj szerepel.
- [5] A gépjármű ezt követően 2021. július 18-én az előzőhöz hasonló hibajelenséget produkált, azaz elkezdett lassulni, hibakódot írt ki, teljesítménye csökkent, ezért a fogyasztó nem merete azt tovább használni, leállítását követően a lakására szállította. Az ismételt hibáról a vállalkozást értesítette, majd a járművet Érden (lakhelyén) egy szervizbe szállította hiba megállapítás céljából. A gépjármű hibáját ott pontosan nem tudták megállapítani, mert az OBD csatlakozóhoz nem tudtak hozzáférni, ezért diagnosztikát sem tudtak készíteni. Javasolták, hogy kérje a gépjármű garanciális javítását.
- [6] Jótállási igényéről a fogyasztó 2021. július hó 26. napján értesítette a vállalkozást, a turbó javításának nem megfelelőségét feltételezve.
- [7] A vállalkozás a gépjárművet 2021. július 28-án a fogyasztó lakásáról saját telephelyére szállította, majd a használt autóra vonatkozó kellékszavatosságra hivatkozással elutasította annak jótállás keretében történő javítását. A vállalkozás diagnosztikai vizsgálatot végzett az autón, melynek eredménye megerősítette abban, hogy a korábbi turbó hibától teljesen eltérő meghibásodásról van szó. A vizsgálat eredményéről tájékoztatta a fogyasztót, tudomására hozta, hogy a meghibásodást jelen esetben egy henger gyújtás kimaradása okozza, melynek javítására a vállalkozás árajánlatot adott. Ezt a fogyasztó nem fogadta el, ezért az autót elszállították a fogyasztó által megjelölt helyre. Közben a vállalkozás a használt termékekre vonatkozó kellékszavatosságra hivatkozással elutasította annak térítés nélküli javítását, tekintettel annak életkorára, valamint futásteljesítményére. Hivatkozott arra, hogy a természetes elhasználódásból eredő hibákra jogszabályon alapuló szavatosságot nem vállal.
- [8] Mivel a javítást illetően nem tudtak megegyezni a fogyasztó a 2021. augusztus 9-én kelt kérelemmel fordult a BT elnökéhez a fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A fenti tényállás mellett a gépjármű működőképességének helyreállítását, a hiba megállapítását kéri a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó szabályok szerint, a kötelező jótállást kívánja igénybe venni.
- [9] A fogyasztói jogvitában a BT elnöke három BT tagból álló tanácsot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki és meghatározta a meghallgatás időpontját, melyről írásban értesítette a feleket. Az iratok megküldésével válaszirát benyújtására hívta fel a vállalkozást.
- [10] A vállalkozás válasziratában a személyautó értékesítését elismerte, és állította, hogy egy 17 éves 163.700 kilométert futott gépjárművet adtak el, melynél a turbó cseréje természetes javításnak tekinthető. Ezért számlázta ki a fogyasztónak a javítás költségét első alkalommal is. A vállalkozás a rendelkezésére álló adatok alapján kijelentette, hogy a fogyasztó által második alkalommal jelzett meghibásodás nem egyezett meg a korábbi meghibásodással, ugyanis abban az esetben a gépjármű motorja nem pörgött fel, nem füstölt, csak teljesítmény veszítéssel járt, amit ez esetben nem a turbó hibája okoz. A vállalkozás addigi nyilatkozatait fenntartva kérte a fogyasztó igényének – mint alaptalannak elutasítását – arra hivatkozással, hogy az általa elvégzett javítástól független meghibásodás tekintetében kíván a fogyasztó szavatossági igényt érvényesíteni. A

válaszlevél mellékleteként hivatkozott, egy szakszervizben elvégzett diagnosztikai vizsgálat eredményét nem csatolta, és a későbbiekben azt jelezte, hogy nem kívánja átadni.

- [11] A szabályosan összehívott meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás törvényes és jogi képviselőjével képviseltette magát. A felek valamennyi nyilatkozatukat fenntartották.
- [12] A fogyasztó kiemelte, hogy a vállalkozás ügyvédjének nyilatkozatával ellentétben kétszer is jelezte az autó teljesítményének lecsökkenését, aminek igazolására becsatolta az Assistance 2021. augusztus 24-i e-mailjét. Ténylegesen mindkét alkalommal tapasztalta és a biztosítónak bejelentette és mivel annak igen, nyilván a vállalkozásnak is a teljesítmény csökkenést. Előadta, hogy a válaszirat kapcsán nem tényyszerű, hogy hosszú ideig nem jelezte a hibákat, mert amikor a hibák jelentkeztek jelzéssel élt a vállalkozás felé.
A fogyasztó hangsúlyozta, hogy 600.000, - Ft-ért vették ugyan az autót, de jelenleg már összesen 1.100.000, - Ft körüli összeget költöttek rá, és két és fél hónapig szervizben volt a jármű. Nem bízik a vállalkozásban, ezt az eddigi kommunikáció alapján mondja.
- [13] A vállalkozás jogi képviselője szerint a fogyasztó által a biztosítótól kapott és becsatolt e-mail azért nem releváns, mert a fogyasztói jogvitában a biztosító nem fél. Véleménye szerint az e-mailből is megállapítható, hogy az első alkalommal elfolyt az olaj, míg a második alkalommal nem, ami szintén különböző hibára mutat. Bizonyítékként hivatkozott továbbá a meghallgatáson becsatolt számlára, melyet az Kft. szakszervíz állított ki, s amely tartalmazza a hiba megállapítást. A vállalkozás ezzel úgy ítélte meg, hogy a hiba megállapítást elvégezte, hiszen állítása szerint a számla teljes bizonyító erejű magán okirat, az abban foglaltakat ellenkező bizonyításig valóban kell elfogadni. Erre tekintettel indokolatlannak ítélte, hogy egy több százezer Ft ellenértékű igazságügyi szakvéleménnyel bizonyítson a vállalkozás. Hivatkozott arra is, hogy az értékesítést közvetlenül megelőzően ezt a gépjárművet a KPM teljeskörűen bevizsgálta minden olyan értékre vonatkozóan, aminek jelentősége van. Ezt az állítását azonban a meghallgatáson nem tudta igazolni.
- [14] Az eljáró tanács elnöke megkísérelte egyezség létrehozását a felek között.
- [15] A vállalkozás két egyezségi ajánlatot is tett. Az egyik szerint: vállalta, hogy két héten belül bevizsgálhatja, hogy a turbó hibás-e, ha a szakvélemény azt mondja, hogy igen akkor három héten belül megjavíttatja és fizeti a turbó javítás anyag és szállítás költségét, ha nem hibás a turbó, akkor ezt a fogyasztó tudomásul veszi. A másik egyezségi ajánlata az volt, hogy a 2-es porlasztó csúcsot kiszerezlik, bevizsgálhatja és a szükséges javítást elvégzi két héten belül. Ebben esetben viszont a csúcs és szállítási költséget kérte, hogy a fogyasztó fizesse meg.
- [16] Az egyezségi kísérlet nem vezetett eredményre, a vállalkozás egyezségi ajánlatait a fogyasztó nagyfokú bizalomvesztésre hivatkozással visszautasította.

A rendelkezésre álló iratok és adatok alapján a fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

- [17] Az eljáró tanács a rendelkezésre álló becsatolt dokumentumok és adatok alapján megállapította, hogy:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre a felek között kialakult vita, amely fogyasztói jogvita (Fgytv. 2.§ s) pontja), és bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek van hatásköre (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése).

A visszaérkezett kézbesítési, ill. letöltési igazolás szerint a felek értesítése, a jogaikról és kötelezettségeikről történő tájékoztatás szabályszerű volt.

Az eljáró tanáccsal, tagjaival szemben összeférhetetlenségi, kizárási ok nem állt fenn.

A vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, mert válasziratot nem nyújtott be, továbbá a meghallgatáson egyezség kötésre feljogosított személlyel képviseltette magát.

A vállalkozás sem általános sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

[17] A jelen eljárásban alkalmazandó a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:34. § [A teljesítés általános szabálya] kimondja, hogy *A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.*

A szolgáltatás teljesítése tehát akkor megfelelő, ha alkalmas a kötelelem céljának elérésére, és olyan módon történik, hogy a felek jogainak és kötelezettségeinek megfeleljen, azon a helyen és időben, olyan mennyiségben és minőségben, ahogyan a szerződés vagy a jogszabály előírja.

A Ptk. 6:123. § [A szolgáltatás minősége] (1) és (4) bekezdése szerint

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és

e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

(4) A szolgáltatásnak a rendeltetés szerinti célra való alkalmassága szempontjából a minőségi előírásokat is figyelembe kell venni.

A Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés] körében kimondja, hogy

(1) 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. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem] szerint

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.

A Ptk. 6:138. § [A teljesítés követeléséhez való jog] alapján

Szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

A Ptk. 6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése] többek között a következőkről rendelkezik:

(1) A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

(5) A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

A Ptk. 6:162. § [A hiba közlése] úgy rendelkezik, hogy

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. szabályozza a költségviselés kérdését is, amikor a 6:166. § [Költségviselés] (1) bekezdésében kimondja, hogy A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A Ptk. 6:159. § rendelkezik a **kellékszavatossági jogokról**, így

(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 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.

[18] A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás a javítást, szerelést hibásan teljesítette. A fogyasztó és a vállalkozás által sem vitatottan a gépjármű hibát mutatott. A javítás és a második a hiba bejelentése között nem telt el hat hónap, a hiba ezen időtartamon belül felismerhetővé vált, és a fogyasztó a minőségi kifogását a vállalkozásnak igazoltan, törvényi késedelem nélkül bejelentette.

[19] A szolgáltatásnak a teljesítéskor meg kell felelnie a jogszabályi, illetőleg a szerződésben kikötött feltételeknek, alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra. A Ptk. hivatkozott 6:158. §-ában meghatározott vélelem szól amellett, hogy a teljesítéstől számított hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. Ez alapján a vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában a fennállt.

[20] A jogi vélelem a jogalkalmazást segítő jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője. A hivatkozott megdönthető vélelmet a jogalkotó annak érdekében szabályozta a Ptk. felhívott szakaszában, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések esetén az idő múlásával egyre növekvő bizonytalansági tényezők ne a fogyasztó terhére essenek.

[21] A vélelem megdönthető, és ez azt jelenti, hogy a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik. A Ptk. 6:158. §-a szerinti hat hónapos határidőn belül jelentkező hibák esetében a kötelezettnek kell bizonyítania, aki csak akkor mentesül a szavatossági felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A fenti tényállás mellett a bizonyítási teher a vállalkozás oldalán állt fenn.

[22] A békéltető testületi eljárás során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. A vállalkozás az ST-Mobile Kft. 83290 sz. munkalapja alapján kiállított A 21-203190 sz. számlájával kívánta megdönteni a törvényi vélelmet, bizonyítani hibátlan teljesítését.

[23] Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban az eljáró tanácsnak azt kellett megvizsgálnia, hogy a vállalkozás bizonyítása alkalmas, ill. megfelelő-e.

- [24] A vállalkozás által a meghallgatáson becsatolt számla áttanulmányozása alapján a BT eljáró tanácsa arra a határozott meggyőződésre jutott, hogy a szerviz megállapítása egy feltételezést tartalmaz, mint a hiba lehetséges okát. A bizonyosság foka nem elégséges ahhoz, hogy a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelmet megdöntse.
- [25] A vállalkozás a szabad bizonyítás elvének fenntartása mellett akkor járt volna el helyesen, ha független szakértőt – nem szükségképpen igazságügyi szakértőtől, lehetséges pl. szakszerviztől is – kér szakvéleményt. A szakvéleménynek pedig az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, így a vizsgálati módszerekre, továbbá az előzmények figyelembevételével a vizsgálat megállapításait indokolással ellátva kell tartalmaznia. A szakvélemény nem alapul feltételezéseken, nem hipotézist kell felállítania, nem lehet homályos, hiányos és önmagának ellentmondó és minden szóba jöhető okot vizsgálnia kell.
- [26] Mindezek alapján – és a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában – a Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek nyilatkozatai, az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok összevetése és egységként értékelése figyelembevételével a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött, a rendelkező részben foglalt Ajánlást tette.
- [27] Az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése kimondja, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A hivatkozott jogszabályhely alapján a jelen ajánlásban rögzített személyes adatok, a felek és az eljárásra kijelölt BT tag megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.
- [28] A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.
- [29] A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2)-(3) és (4) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2021. szeptember 20.

Fehér Ferencné s.k.
eljáró tag

Mihály Zoltán s.k.
eljáró tag

dr. Simon Éva s.k.
eljáró tanács elnöke

Értesülnek: 1. Felek
2. Irrattár