

**Bács-Kiskun Megyei és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525, 501-532, 06-70/9384-765
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Ügyszám: BKMBT/Á/ 387-7/2020.**



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint a Vöröskő Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (Székhely: 8200 Veszprém, Pápai út 36., cégjegyzékszám: 19-09-513341) vállalkozással szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a mai napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Vöröskő Kft. vállalkozásnak, hogy a fogyasztótól a Samsung Galaxy Fit Lite típusú okos órát vegye vissza, és átvételtől számított 15 napon belül fizesse vissza a vételárat, azaz 11.999 Ft-ot a fogyasztó által kért formában (készpénzben, laccímre vagy számlaszámra történő utalással.)

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 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 a kérelmében ismertette, hogy 2020. május 2. napján az Euronics kiskunhalasi áruházában vett egy Samsung Galaxy Fit Lite típusú aktivitásmérőt 11.999 Ft-ért. Az eszközt kb. 2 hétig tudta használni, majd visszavitte az üzletbe, ahonnan szervízbe küldték javításra. ezt 4 alkalommal tette meg, mióta nála van az eszköz, ugyanazzal a hibával már ötödik alkalommal vitte vissza. A harmadik hibabejelentés alkalmával már cserét kért, elutasították, majd ismét

csak egy hétig működött. Negyedik alkalommal kérte a vételár visszatérítését, ismét elutasították, javították és visszakapta az eszközt. Elvesztette bizalmát a termékben, ezért kérte a békéltető testület közbenjárását, a vételár visszatérítése ügyében. A fogyasztó csatolta a vállalkozás azon levelezését, melyben az üzletvezető maga is leírta, hogy ezen készülékre vonatkozóan sok panasz érkezett, rengeteg ilyen órát hoztak már vissza, van olyan vásárló, aki 2-3 alkalommal vitte vissza, de több is, aki 1-1 alkalommal, jelen esetben 4-szer volt már javítva az eszköz, így feltételezhető, hogy nem a fogyasztó készülékével van probléma. A fogyasztó kérelméhez mellékelte a vállalkozás ezen ügyről szóló levelezését, a vásárlást igazoló nyugtát, valamint a szervizelés alkalmával felvett jegyzőkönyvek másolatát.

A fogyasztói jogvitában a BT elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre testületi tagot jelölt ki, és erről értesítette a feleket. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem volt akadálya az eljárás írásbeli lefolytatásának, és a felek az eljárásra kijelölt békéltető testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be.

A vállalkozás 2020. december 23. napján válasziratot terjesztett elő, melyben előadta, hogy valamennyi megküldött dokumentum, az áruházukkal és a javító szolgálattal folytatott egyeztetés szerint a készülék 4 alkalommal lett cserélve. A csere a készülék belső szerkezetére és nem a házra értendő. A javítószolgálat feltételezése alapján a vásárló készülékével lehet a probléma. A fogyasztó jótállási, kellékszavatossági igényét minden alkalommal teljesítették. Erre tekintettel kérték az eljárás megszüntetését. Nyilatkoztak továbbá arról, hogy a testület döntését magukra nézve kötelezésként nem fogadják el.

A Testület a rendelkezésére álló iratanyag megvizsgálása után megállapítja a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A becsatolt iratok alapján megállapítható, valamint a válasziratban is úgy nyilatkozott a vállalkozás, hogy minden alkalommal történt csere (javítás) a leadott eszközben. Fentiek alapján maga a válaszirat is ellentmondásos, mert ezek ellenére a fogyasztó készülékének hibáját valószínűsíti a szerviz. A készülék meg nem felelőségét támasztja alá a sok egymástól független vásárlói panasz, melyre egy másik üzenetben az üzletvezető hivatkozott. 4-szeri sikertelen javítás után a testület álláspontja szerint a fogyasztó érdekmúlásra hivatkozással tett elállási szándéka megalapozott.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése értelmében

„6:157. § [Hibás teljesítés]

(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.**”

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem] **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.**

Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(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.**

Mindezekre tekintettel a rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött. A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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. január 15.

Borsosné Dr. Kecskeméti Éva s.k.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Vöröskő Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (8200 Veszprém, Pápai út 36.)
3. Irattár