

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/013-11-2022.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a ..... fogyasztó által a VÖRÖSKŐ Kft. (székhely: 8200 Veszprém, Pápai út 36., cg.sz.: 19-09-513341) vállalkozással szemben indított – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – 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 VÖRÖSKŐ Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül saját költségén – a fogyasztóval előre egyeztetett időpontban – javítsa ki a fogyasztó által vásárolt Candy CHCS 4144WN típusú alulfagyasztós kombinált hűtőgép törött belső borítását, amennyiben a kijavítás bármely okból nem lehetséges, ezen idő alatt cserélje ki azt, ha ez sem lehetséges, a fenti időtartamon belül fizesse vissza a fogyasztónak a termék 79.999,- Ft, azaz hetvenkilencezerkilencszázkilencvenkilenc forint összegű vételárát a kombinált hűtő egyidejű visszavétele mellett.**

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.

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 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

[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. november 28-án vásárolt a VÖRÖSKŐ Kft. vállalkozás (a továbbiakban: vállalkozás) 6500 Baja, Határ utca 93. szám alatti üzletében egy Candy CHCS 4144WN típusú alulfagyasztós kombinált hűtőgépet 79.999 Ft vételárért.

[3] 2021. november 29-én a becsomagolt terméket – melyen külsérelmi nyomok nem voltak láthatóak – a fogyasztó maga szállította el az üzlettől az egy km távolságon belüli lakásához. A terméket csak napokkal később, 2021. december 6-án csomagolta ki és üzemelte be. 2021. december 7-én észlelte, hogy a motor nem indult be, és azt is észrevette, hogy a hűtőgép belső oldalán a három üvegpolc hátoldali beillesztési helyén anyaghiányos törések vannak.

[4] Fogyasztó minőségi kifogását 2021. december 7-én a vásárlás helyszínén bejelentette az üzletben, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy a központi szervizhez forduljon, mert a kicserélési lehetőségre előírt határidőn már túljutott.

[5] A fogyasztói hibabejelentés alapján a szerviz munkatársa másnap, 2021. december 8-án a helyszínen megvizsgálta a hűtőgépet és a motor működését helyreállította az elmozdult hőfokszabályzó dugvilla csatlakoztatásával. A fogyasztó előadása szerint a szerelő a termék belső palástján, burkolatán található hibák kapcsán közölte, hogy a belső rész egészben cserélhető, megközelítőleg egy hónap alatt szerezhető be. Felhívta a figyelmet arra is, miszerint jelen állapotában a termék használhatatlan lesz, mert a sérüléseken bejutó pára károsítja a belső alkatrészeket.

[6] Még ezen a napon, 2021. december 8-án a fogyasztó ismét személyesen az üzletben jelentette be minőségi kifogását, ahol arról a vállalkozás képviselője jegyzőkönyvet vett fel. A fogyasztó a termék kicserélését kérte.

[7] A vállalkozás a 2022. január 6-án kelt és panaszként kezelt levelében a fogyasztó minőségi kifogását elutasította. Arra hivatkozott, hogy kicserélésre a vásárlástól számított három munkanapon belül lehetett volna igénye a fogyasztónak, és ezt a határidőt elmulasztotta. Levelében leírta továbbá, hogy a fogyasztó 2021.12.10-én képeket küldött a készülékről, majd kérésükre a termék sorozatszámát is megküldte. Ezt követően 2021.12.16-án a JK – 002319 iktatószámon minőségi kifogás jegyzőkönyv került felvételre.

Utalt arra is, hogy csak akkor cserélheti ki a terméket, amennyiben a szerviz olyan szakvéleményt állít ki, hogy a javítás gazdaságtalan, vagy nem lehetséges. Hivatkozott a szakszervíz által G018120/2 számon kiállított munkalapra, ami a 2021. december 15. napján történt hőfokszabályozó cseréjét követően lezárásra került. Közölte, hogy a készülék belsejében

levő behatás nem vezethető vissza a gyártásra, ezért azt a szerviz a jótállás keretében nem javítja ki. Felvetette annak lehetőségét, hogy ezek a sérülések a szállításból erednek.

[8] A fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a 2022. január 17-én benyújtott kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita peres eljáráson kívüli rendezését. A fenti tényállás mellett a termék kicserélését vagy vételárának visszafizetését kérte.

[9] A fogyasztói jogvitában a BT elnöke eljáró BT tagot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki és meghatározta a meghallgatás időpontját, továbbá tájékoztatást adott a felek jogairól és kötelezettségeiről, melyről írásban értesítette a fogyasztót és a vállalkozást. Az iratok megküldésével válaszirát benyújtására hívta fel a vállalkozást.

[10] A BT elnökének felhívására a vállalkozás válasziratot nyújtott be, eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. A fogyasztó által megküldött dokumentumok tartalmát úgy értelmezte, hogy a vásárló a terméket sérülésmentesen vette át. Megismételte a 3 munkanapon belüli cserelehetőségre vonatkozó szabályt, és azt, hogy ezt a fogyasztó elmulasztotta. Hivatkozott a 2013. évi V. törvény 6.159. §-ára és a 6:171. §-ára. Jogszabályi hivatkozások mellett közölte, hogy jótállási kötelezettségének eleget tett.

[11] A BT elnöke a válasziratot megküldte a fogyasztónak, aki szerint nem igazolt, hogy a termék már a becsomagolást megelőzően sérült volt, ill. a vállalkozás központja és az értékesítési pont között sérült meg, vagy a fogyasztó általi szállítás során. Jóhiszemű vásárlóként a már becsomagolt és szállításra előkészített terméket nem vizsgálta meg.

[12] A szabályosan összehívott meghallgatás az eljáró békéltető testületi tag megbetegedése miatt nem került megtartásra. A BT elnöke erről értesítette a feleket és kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre egyedül eljáró tagot jelölt ki. A visszaérkezett kézbesítési és letöltési igazolások alapján figyelembe vett határidőben egyik fél sem kérte meghallgatás kitzűzését.

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

[14] 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 kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.*

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

[15] A Ptk. 6:123. § (1) és (4) bekezdése kimondja (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. § (1) bekezdése szerint 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) bekezdése szerint, 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 Ptk. 6:173. § (1) bekezdése kimondja; 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 Ptk. 6:173. § (2) bekezdése alapján a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A Ptk. 6:163. § (4) bekezdése szerint nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A Ptk. 6:159. §-a kellékszavatossági jogok cím alatt az alábbiakat rögzíti:

(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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(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.

A Ptk. 6:166. § (1) bekezdése értelmében a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

[16] Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében, *a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.*

A Rendelet 2. § (1) a) pontja alapján *a jótállás időtartama 10 000 forintot meghaladó, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év.*

A Rendelet Mellékletének 1. pontja értelmében a jótállási kötelezettség kiterjed többek között a kombinált hűtőszekrényre is 10 000 Ft eladási ár felett.

[17] A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok figyelembevételével kétségmentesen megállapítható, hogy a hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján a termékre a jogszabályban előírt kötelező egy éves jótállás vonatkozik, amely időtartam alatt a vállalkozás a hibás teljesítésért köteles helytállni, mert a jótállás értelmében a fogyasztó állítása mellett a fent hivatkozottak szerint törvényi vélelem szól.

A vállalkozás kizárólag akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha hiteles módon bizonyítja, hogy a hiba, a meghibásodás oka a teljesítés, vásárlás után keletkezett, az kizárólag a fogyasztó magatartására vezethető vissza.

[18] Jelen esetben a vállalkozás, a termék hibás voltát nem vitatta, de annak oka tekintetében csak feltételezéseire hagyatkozott, és nem tisztázta, hogy ha és amennyiben a sérülések a szállítás következtében keletkeztek, akkor ez a vállalkozás által az üzletébe történt kiszállítás során, vagy a fogyasztói elszállítás során történt-e és a fogyasztó által becsatolt fotókon látható sérüléseket mi okozhatta, milyen közrehatás eredményeként keletkeztethettek.

[19] A vállalkozás által közöltek szerint a szerviz a külső behatás miatt a jótállás keretében történő javítást nem biztosította, és erről írásban értesítést is küldött.

A szerviz azonban nem ura az ügynek, annak álláspontjához a vállalkozás nincs kötve, mert nem a szerviz, hanem a vállalkozás a jótállás kötelezettje.

[20] A BT elnöke a jelen ügyben a BKMBT/013-06-2022. sz. levelében kifejezetten felhívta a vállalkozást arra, hogy válasziratával együtt az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait küldje meg, és nevesítetten is kérte a vállalkozás által hivatkozott JK-002319 ikt. sz. jegyzőkönyv, a G018120/2 sz. munkalap, valamint az Orczy szerviz levelének – melyet 2021. december 15-ét követően küldött a vállalkozásnak – becsatolását.

[21] A vállalkozás az általa hivatkozott és a saját nyilatkozatai alátámasztására szolgáló iratokat a jelen eljárásba nem csatolta be.

[22] Az eljáró tanács álláspontja szerint jelen ügyben az kellő mértékben bizonyított, hogy a termék hibás volt, és a vállalkozás kétséget kizáróan nem bizonyított oly módon, hogy azzal a törvényi vélelmet megdöntse, ezért a jótállás értelmében felelősséggel tartozik.

[23] Fentiekre tekintettel a fogyasztó kérelme megalapozott és jogos. A vállalkozás jótállási kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában fennáll.

[24] Az iratokat áttanulmányozva megállapította az eljáró tanács azt is, hogy a vállalkozás sajátosan értelmezi a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletet. Ez a felhívott jogszabály 4. § (7) bekezdése rendelkezésével ellentétben a fogyasztó minőségi kifogását panaszként kezelte (530948. jegyzőkönyv), holott a bejelentésből egyértelműen megállapítható volt, hogy a fogyasztó jótállási (szavatossági) igényt jelentett be. Ugyanezen jogszabály kötelező erővel írja elő azt a vállalkozás számára, hogy amennyiben a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor köteles lett volna a vállalkozás értesíteni a fogyasztót a szavatossági jog teljesítésének időtartamáról. Ezt a határidőt is mulasztotta a VÖRÖSKŐ Kft. Az itt jelzett problémák a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartoznak, azonban a vállalkozás piacon betöltött mértékű szerepére is figyelemmel, indokolt annak jelen eljárásban történő észrevételezése is.

[25] Az eljáró tanács leszögezi, hogy az Fgytv. 28. § (3) bekezdésében, a 29. § (8) bekezdésében és a 31. § (2) bekezdésében foglaltak szerint a rendelkezésre álló adatok alapján kell döntenie.

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.

[26] 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.

[27] 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.

[28] 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, 2022. március 25.

dr. Simon Éva s.k.  
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
eljárásra kijelölt tagja

Értesülnek:  
Felek  
Irattár