



Ügyszám: BKMBT/317-09/2021.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), Extreme Digital Zrt. (székhely: 1074 Budapest Rákóczi út 70-72., cégjegyzékszám: 01-10-045869) vállalkozással szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja az Extreme Digital Zrt. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó által kifizetett és átvett „TV LCD 58” UHD LED JVC LT58VU3005 SMART, DVB-T/T2/S2/c” megnevezésű 816792 cikkszámú terméket – a megállapított hiba jellegétől függően - javítsa vagy cserélje ki. Amennyiben a kijavításnak vagy a kicserélésnek nem tud eleget tenni, fizesse vissza a fogyasztó részére a termék vételárát (135.990,- Ft).

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 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 2021.09.03. napján megrendelte a vállalkozástól a „TV LCD 58” UHD LED JVC LT58VU3005 SMART, DVB-T/T2/S2/c” megnevezésű 816792 cikkszámú televízió készüléket, melyet 2021.09.06. napján sérülésmentes csomagolásban vett át. A terméket ajándékként vásárolták, ezért mivel a csomagolás sérülésmentes volt és előző nagyértékű rendeléseiknél sem volt korábban probléma, a készüléket bontatlan állapotban őrizték meg az átadás napjáig. A csomagolás kibontására 2021.09.19. napján került sor, akkor észlelték, hogy a termék képernyője több helyen körkörös repedezett. A termékhez tartozó hungarocell csomagolás is sértetlen volt, amely a készüléket tartotta, ezáltal egyértelműen látszódik, hogy így került a csomagolásba. A hibát jelezték a vállalkozás felé, azonban a reklamációt visszautasították az alábbiakra tekintettel:

„A rendelés során vásárlóinkat folyamatosan tájékoztatjuk, hogy a termék átvételekor vagy azt követően vizsgálják meg a kézbesített csomagot, valamint a terméket és probléma esetén mielőbb (lehetőleg aznap) jelentsék be a megadott elérhetőségeken. Álláspontunk szerint a termék sérülése az átvételt követően keletkezett.”

Fentieket követően fogyasztó a termék cseréje vagy vételár visszafizetés érdekében a Békéltető Testülethez kérelmet nyújtott be, melyhez mellékelte a kérelmében foglaltakat alátámasztó dokumentumokat (számla, jegyzőkönyvek minőségi kifogásról).

A fogyasztói jogvitában a BT elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki, és erről értesítette a feleket. Az 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 kérelem megküldésre került a vállalkozás részére, amelyre válasziratot nyújtott be az alábbiak szerint:

A fogyasztó a megvásárolt terméket átvette, a fuvarokmányon igazolásra került, hogy az sértetlen állapotban volt. 2021. szeptember 19. napján azonban mégis azt jelezte, hogy a termék sérült és cserét kért. A fogyasztó igénye elutasításra került.

A vállalkozás nem kíván arról vitatkozni, hogy volt-e lehetősége a vevőnek a terméket megvizsgálnia. A lényeg, hogy a fogyasztó igazolta, hogy a terméket sértetlenül vette át, nem bizonyította ennek ellenkezőjét, ezért azt kell feltételezni, hogy a sérülés az átvételt követően keletkezett.

Álláspontjuk szerint a jelen ügyben annak van jelentősége, hogy az átvételt követően hosszú idő telt el, amíg a sérülésről nem tájékoztatta a vevő a céget. Nem tudják, hogy az átvételt követően mi történt a készülékkel, hogyan tárolták. A vevőnek kötelezettsége volt a készülék átvizsgálása és ha azzal kapcsolatos észrevétele lett volna, azt jelezni kellett volna.

Hivatkoznak a vállalkozás honlapján is megtalálható tájékoztatásra, melyet a vevő megismert és elfogadott, hiszen enélkül nem folytathatta volna a megrendelést. A tájékoztatás kifejezetten hangsúlyozza, hogy kell a terméket átvenni, megvizsgálni. Hivatkoznak továbbá a Ptk. azon előírására [6:127. § (1) bek.] is, mely szerint a jogosult késedelem nélkül köteles megvizsgálni, hogy a szolgáltatás minőségileg, illetve mennyiségileg megfelelő-e.

Fentiek alapján a panaszt megalapozatlannak tartják, kéri annak elutasítását. A vállalkozás válasziratához mellékelte a jogi képviselő meghatalmazását, valamint a honlapon fellelhető tájékoztatás kivonatát. Egyéb dokumentumot nem csatolt.

Az eljárás során továbbá a fogyasztó rendelkezésre bocsátotta a termékről készült fényképfelvételeket, valamint a termék kibontásakor jelen lévő személyek nyilatkozatát. Hat tanú teljes bizonyító erejű magánokiratban egybehangzóan nyilatkozta, hogy a televízió átadásánál, kibontásánál jelen volt, a csomagoláson semmilyen külsérelmi nyom nem volt látható, a csomagolás sértetlen volt, továbbá a belső, szintén sértetlen hungarocell csomagolásban a televízió sérülten volt benne, képernyője törött.

A Békéltető Testület a fenti beadványban foglaltakat megküldte a vállalkozás részére, valamint ismételt felhívta, hogy küldjék meg a termék átvételéhez kapcsolódó dokumentumot, amely esetlegesen tartalmazza a kiszállítás, átadás-átvétel körülményeit. A vállalkozás részéről semmilyen további nyilatkozat, beadvány nem érkezett.

A fogyasztó az eljárás során megküldte továbbá a termék átvételekor kapott 5075408103 számú fuvarlevelet, valamint az „Extreme Digital károsultak” elnevezésű Facebook csoportból származó bejegyzést.

A fogyasztó nyilatkozta továbbá, hogy a televízió megfelelően, vigyázva volt tárolva az átadás napjáig.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás eleget tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

A Testület a rendelkezésre álló iratok és bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg:

Fogyasztó által megvásárolt és átvett készülék kiszállításának és átadás-átvételének körülményei az eljárás során, a rendelkezésre álló iratok alapján nem voltak kétséget kizáróan tisztázhatóak. A vállalkozás nyilatkozatában foglaltakat, miszerint a fuvarokmányon igazolásra került, hogy a termék sértetlen állapotban volt, az eljárás során – külön felhívás ellenére sem – tudta hitelt érdemlően, dokumentumokkal alátámasztani. A fogyasztó által benyújtott 5075408103 számú fuvarlevél egyébként ellentmond a vállalkozás nyilatkozatában foglaltaknak, mivel a fuvarlevélen kizárólag a „Csomagolás állapota” került megjelölésre sértetlenként. A „Termék állapota”, illetve a „Bontást kért” mezők üresen lettek hagyva. Erre figyelemmel a termék átadáskori sérülésmentes állapota nem kezelhető kétséget kizáró tényként.

A fogyasztónak valóban van késedelem nélküli megvizsgálási kötelezettsége. Amennyiben viszont az adott termékre, annak tulajdonságaira jótállás vonatkozik (mint jelen esetben), akkor még az átvételkor sem kell rögtön megvizsgálni annak tulajdonságait.

A gyakorlatban továbbá általánosságban elmondható, hogy a termékek átvétele alkalmával nincs tényleges lehetőség a csomag kibontására, átvizsgálására, főleg nagyméretű árucikkek esetén. Ezt támasztja alá a fuvarlevél tartalma is, mivel a termék állapotáról vagy a kibontásról nem tartalmaz információt. A vállalkozás véleménye szerint ez nem lényeges körülmény, azonban a Békéltető Testület álláspontja szerint a jogszabálysövegre való oly módon történő hivatkozás (megvizsgálási kötelezettség), hogy a fogyasztónak esetlegesen egyébként nincs lehetősége ezen joga és kötelezettsége tényleges érvényesítésére, nem minősül tisztességesnek.

A termék átvételére szeptember 6. napján, kibontására szeptember 19. napján került sor. Az átvétel és a felbontás között tehát 13 nap telt el, amely nem minősül olyan hosszú időtartamnak, amely a fogyasztó jogvesztését vonná maga után a jótállási igény érvényesítése vonatkozásában. (Egyébként az elállási jog gyakorlására 14 nap áll rendelkezésre, a szavatossági/jótállási igények esetében pedig a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt kifogást kellő időben közölni kell tekinteni, a jótállási idő érvényesítési határideje az eljárás tárgyát képező termék esetében 2 év.)

A vállalkozás meghatalmazottja által megküldött 4 oldalas tájékoztató az internetes honlapon fellelhető egy külön oldalon. A hivatkozott tájékoztató azonban nem szerepel a vállalkozás általános szerződési feltételei között. A megrendelés során a fogyasztó az általános szerződési feltételeket fogadja el. Jelen eljárás során nem került hitelt érdemlően bizonyításra, hogy a fogyasztó a tájékoztatót a megrendelés során, illetve még a termék átvételét megelőzően kifejezetten megkapta. A tájékoztatóban foglaltak nem tekinthetők a fogyasztóra nézve kötelező erejű előírásoknak, főleg nem olyannak, amelyek be nem tartása esetén a fogyasztó jótállási igénye automatikusan elenyészne. Kiemeljük továbbá, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely a Polgári Törvénykönyvnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Mindezek alapján a vállalkozás által benyújtott nyilatkozat és melléklete nem alkalmas a vállalkozást jótállás alapján terhelő helytállási kötelezettség kimentésére. A vállalkozás egyébként a készüléket ténylegesen nem vizsgálta meg, a jótállási igény teljesítését feltételezésük alapján utasították el.

A fogyasztó által becsatolt fényképfelvételek, valamint a jelentős számú tanú nyilatkozatai alapján a termék csomagolásán semmilyen külsérelmi nyom nem volt, a csomagolás sértetlen volt, továbbá a belső, szintén sértetlen hungarocell csomagolásban a televízió sérülten volt benne. A fuvarlevél alapján kizárólag a termék csomagolása volt sértetlen, maga a termék tekintetében nem volt ilyen megállapítás. Egyértelmű, hogy a termék nem egyenlő a csomagolással. A vállalkozás nem (csak) a csomagolásért felel, hanem egész pontosan a megrendelt csomag, azaz a televízió sértetlenségéért. Ezen körülmények nem hagyhatóak figyelmen kívül az ügy elbírálása során, mivel arra utalnak, hogy a termék már az átadáskor sérült lehetett.

A vállalkozás mindaddig az időpontig felel a termék sérülésmentességéért (kárveszély), ameddig a fogyasztó azt birtokba nem veszi. Emellett, a tartós fogyasztási cikkek esetében kötelező, jelen esetben 2 éves jótállási kötelezettség terheli a vállalkozást. Csak és kizárólag az átvétel után történt sérülésekért felel a fogyasztó, ha pedig eleve sérült terméket kapott, ugyanúgy megilletik a fogyasztóvédelmi jogok.

A jótállás lényegét tekintve a szerződés hibátlan teljesítéséért vállalt objektív felelősség, amely abban nyilvánul meg, hogy a jótállási idő alatt észlelt hiba esetén a törvényi vélelem az, hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában fennállt. Tehát jótállás esetén a kötelezettet – jelen esetben a vállalkozást – terheli annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A bizonyítatlanság következményét jótállás esetén a kötelezett viseli. A jótállás teljes körű, és az adott termék mindenféle hibájára kiterjed, így arra is, ha az átadáskor már sérült volt a készülék (de természetesen arra is, ha az árucikk hibásan vagy nem működik). A jótállási kötelezettség alapján a vállalkozásnak be kell bizonyítania, hogy a hiba – azaz jelen esetben a sérülés – oka csak a teljesítést, azaz az átvételt követően keletkezett.

Fentiek alapján nem lehet egy tollvonással kizárni a vállalkozás felelősségét.

Az alábbiakban hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján a termékre a jogszabályban előírt kötelező 2 éves jótállás vonatkozik, amelynek értelmében a vállalkozás kizárólag akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A fogyasztó jótállási igényét a jótállási határidőn belül érvényesítette.

A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás részéről hibás teljesítés áll fenn, mivel a tartós fogyasztási cikknek minősülő, kötelező jótállás alá eső termék esetében jelen eljárás során nem bizonyította kétséget kizáróan és hitelt érdemlően, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett. A bizonyítási teher jogszabály alapján a vállalkozás oldalán áll fenn, így a bizonyítatlanság jogkövetkezményeit a vállalkozás köteles viselni.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapítja 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.) 6:127. § (1)-(2) bekezdése alapján *a jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e. A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.*

A Ptk. 6:157. § (1)-(2) bekezdése értelmében *a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. (...) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*

A Ptk 6:162. § (1)-(2) bekezdései szerint *a jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni.*

A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése értelmében, *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. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*

A Ptk. 6:173. § (1) bekezdése szerint *a jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.*

A Ptk. 6:173. § (2) bekezdése alapján *a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.*

A Ptk. a kellékszavatossági jogok cím alatt az alábbiakat rögzíti:

6:159. § (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 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 kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt.

(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.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jótállás 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 Jótállás rendelet 2. § (1) bekezdése alapján *a jótállás időtartama:*

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A Jótállás rendelet Mellékletének 16. pontja értelmében a jótállási kötelezettség kiterjed a *10 000 forintot elérő eladási árú televízió*.

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. december 15.

dr. Pozsonyi Gabriella s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Extreme Digital Zrt. – meghatalmazott által: Dr. Várkonyi Tamás ügyvéd (1165 Budapest, Natasa u. 16.)
3. Irattár