

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/295-07/2021.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Extreme Digital Zrt. (Székhely: 1074
Budapest, Rákóczi út 70-72., cégjegyzékszám: 01-10-045869) 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 Extreme Digital Zrt. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján javítsa meg a tárgyi Tesore Zone Balance márkájú gamer székét. Amennyiben kijavítani nem tudja abban az esetben, cserélje ki, ha bármely okból a csere sem lehetséges, fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 59.990 Ft-ot, azaz ötvenkilencezer-kilencszázkilencven 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 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. szám alatti székhelyű Extreme Digital Zrt. 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 2021.03.08-án (számlaszám: 361636EKU21) vásárolt az Extreme Digital Zrt-től online adásvétel útján egy darab Tesoro Zone Balance gamer széket. Kb. 3 hónap rendeltetésszerű használatot követően azt vette észre, hogy a szék háttámlájának jobb oldalán alul a rögzítő csavarok profilja el van csúszva, így a háttámla ferde. Ezt követően a széket a továbbiakban nem használta, a hibát a lehető legrövidebb időn belül jelezte az eladó felé. 2021.06.12-én a kecskeméti Extreme Digital üzletben jegyzőkönyv a fogyasztó kifogásáról kitöltése után bejelentésre került a hiba és a szék átadásra került a boltban. SMS értesítés alapján, 2021.07.17-én megjelent az üzletben és azt a tájékoztatást kapta, hogy - szó szerint idézve – „a gyártóval történő egyeztetés során, a termék fizikai sérülés miatt nem garanciális. Fizikai ráhatástól szakadt ki a profil a helyéről.” A széket mindenféle vizsgálat és javítás nélkül visszakapta. Az Extreme Digital Zrt. megállapítása szerint nem terjed ki a termékre a jótállás és ezt azzal támasztották alá, hogy átadtak egy „Szerviz szakvéleményt”, amely a fentebb írt idézetet tartalmazza. Az ellentétes álláspontját az átvételkor jelezte az ügyintézőnek, így újabb jegyzőkönyv felvételére került sor, amelyben rögzítette az ügyintéző a kifogását, azonban ott azt a tájékoztatást kapta, hogy a továbbiakban ő intézze a panaszt. 2021. 07. 21-én e-mailt írt az Extreme Digital Ügyfélszolgálatára, mert álláspontja szerint nem megfelelő módon történt a székekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi panasz kezelése és ezzel kapcsolatban a jótállás is megilleti a vonatkozó törvényi rendelkezések alapján, melyek értelmében véleménye szerint az Extreme Digital Zrt-nek kell bizonyítania, hogy a hiba oka az átvétel után keletkezett. Szerinte az, hogy a "gyártóval történő egyeztetés" megalapozza annak a ténynek a bizonyítását, miszerint csak fizikai ráhatás során tud kitörni a profil, erősen kérdéses, főként úgy, hogy még csak meg sem bontották a háttámlát, az a mai napig az eredeti varrással van megvarrva. Valamint számára az sem világos, hogy a gyártó (TESORO Technology Inc.) vagy a forgalmazó (Computer Emporium Kft.) milyen vizsgálat révén jutott arra a következtetésre, amit a Fogyasztó kifogásáról szóló jegyzőkönyvben írásban rögzített az Extreme Digital Zrt. Erre vonatkozóan nem kapott semmilyen felvilágosítást, iratot sem, csak annyit, hogy a forgalmazó (még csak nem is a gyártó) ezt mondta és kész.

A törvény 6:168. § -a a termékszavatossági igényről szólva, meghatározza, hogy mely esetekben mentesül a gyártó termékszavatossági kötelezettség alól. Véleménye, mivel az ebben foglaltak egyike sem áll fenn, valamint ezek közül egyiket sem bizonyította az Extreme Digital Zrt, a jótállás elutasítása törvényellenes.

E-mail levele az Extreme Digital Zrt. rendszerében történő rögzítését követően 2021.07.27-én e-mail rendszeren keresztül megküldték a szerviz szakvélemény másolatát, mindenféle egyéb tájékoztatás nélkül és az óta sem kapott a cégtől semmilyen tájékoztatást.

A fentebb írtak alapján az 51/2003. (IX. 22.) Korm.rendelet - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról - 5. § (5), (6), és (7) pontjaira figyelemmel kéri a termék kijavítását, amennyiben nem lehetséges, akkor kicserélését, vagy a vételár visszatérítését (59.990 Ft).

Fentiek érdekében a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a jótállási jegy, a minőségi kifogásairól felvett jegyzőkönyvek, szerviz átadási lap és szervizjegyzőkönyv, fényképek, valamint 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 a szakszerviz a terméket bevizsgálta és a gyártóval történő egyeztetés alapján megállapította, hogy az fizikai-mechanikai behatás miatt sérült meg. A széken lévő sérülés olyan, amely csak fizikai ráhatás miatt keletkezhet. A szerviz ezért megállapította, hogy a garancia nem vonatkozik rá. Fentiek alapján álláspontjuk az, hogy a panasz megalapozatlan, kéri annak elutasítását.

A vállalkozás válasziratához mellékelte – a válasziratában írtak szerint a szakszerviz nyilatkozatának, de ténylegesen – a fogyasztó kifogásáról felvett jegyzőkönyvnek a 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 2021. március 8. napján adásvételi szerződés jött létre a Tesoro Zone Balance márkájú gamer szék vonatkozásában 59.990 Ft vételáron, melyre a fogyasztó 12 hónap garanciát kapott.

A termék meghibásodott (a rögzítő csavarok profilja elcsúszott), melyet a fogyasztó 2021. június 12-én jelzett a vállalkozás felé. A vállalkozás a kifogásról jegyzőkönyvet vett fel, és a márkaszervizbe küldte a terméket, ahonnan a fogyasztó azzal kapta vissza, hogy a gyártóval történt egyeztetés alapján fizikai sérülés miatt nem garanciális, mivel a profil fizikai ráhatás miatt szakadt ki a helyéről.

A vállalkozás a szerviz véleményét elfogadva, 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. 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 a bizonyítás sikertelenségét viselnie kell, és 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 fogyasztó kifogásáról felvett jegyzőkönyvön a szerviz nyilatkozataként rögzített elutasítást indokló kijelentés hiteles szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. A jegyzőkönyv 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, átesett-e egyáltalán bármilyen vizsgálaton is, melyek azok a megállapítások, konkrét vizsgálati eredmények, ok-okozati összefüggések, amelyekből a következtetést levonták.

A jótállás alóli kimentésre nem elegendő tehát annak leírása, hogy a termék külső hatás 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 szerviz. 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 rendeltetészerű használat következtében hibásodott meg, a törvényi vélelem alapján a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére olyan dokumentumo(ka)t nem nyújtott be, amely ezt hitelesen tanúsította 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 23. pontja alapján a *„10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok”* 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 érdeksérelemet; 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. október 22.

dr. Seres Alíz s.k.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Extreme Digital Zrt. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.)
3. Irattár