

PMBT-2/8031/2013. számú ügy

Készült: 2013. október 2-án 12.00 órakor, a fenti számú ügyben eljáró tanács ülésén (1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. számú tárgyalóban).

Jelen vannak:

- **[Fogyasztó neve]** – fogyasztó
- Dr. Kovács Krisztina – eljáró tanács elnöke
- Regősné Gali Margit – eljáró tanács tagja
- Dr. Kelecsényi Livia – eljáró tanács tagja

Nem jelent meg:

- 3 Testőr Computers Bt. – vállalkozás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/8031/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelyének címe] fogyasztónak a 3 Testőr Computers Bt. (1074 Budapest, Rákóczi út 54.) vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32. § b) alapján

az alábbi ajánlást teszi:

Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztónak fizesse vissza a termék vételárát, azaz 8.055 Ft,-ot (nyolcezerötvenöt forintot).

Indokolás

Fogyasztó jogvita rendezésére irányuló kérelmet terjesztett elő a Pest Megyei Békéltető Testületnél „készülék cseréje” tárgyában. Fogyasztó kérelmében foglaltak szerint 2012. szeptember 14-én fejhallgató mikrofont, „Headset Ozone Oxid” terméket vásárolt vállalkozás üzletében 8.055 Ft,-ért, a termékre vállalkozás egy éves garanciát vállalt. Fogyasztó a vásárlást igazoló számla másolatát beadványához csatolta. Használat közben a termék vezetéke úgy összezsavarodott, hogy használhatatlanná vált (a zsinórt nem lehetett kiegyenesíteni), így 2013. január 17-én fogyasztó a terméket leadta javításra, illetve kérte a termék cseréjét. Mivel vállalkozás azóta se nem javította, illetve nem is cserélte a terméket, ezért fogyasztó kérte a Pest Megyei Békéltető Testület eljárásának megindítását és a termék javítását, illetve cseréjét. Fogyasztó beadványához csatolta vállalkozás által kiállított „garancianyomtatványt”, mely szerint „garancia kérelme feltételes, mert törés a kábelen”. Fogyasztó szóban azt a tájékoztatást kapta vállalkozástól, hogy minimum három hónapos várakozásra kell számítani, mivel ennyi idő szükséges ahhoz, hogy a gyártó javítani tudja a készüléket. Fogyasztó többször felkereste az üzletet, azonban az nyitvatartási időben is zárva van, csak mobiltelefonon tudott érdeklődni, többször a cserét ígérték.

A Pest Megyei Békéltető Testület vállalkozást értesítette arról, hogy a panaszt nyilvántartásba vette, továbbá a meghallgatás helyéről és időpontjáról, valamint kérte válaszirat megküldésére – az első értesítő levél „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett, így újra értesítőt küldött, azonban válasz erre sem érkezett, és a meghallgatáson sem jelent meg senki vállalkozás képviselőjében.

A meghallgatáson fogyasztó megjelent, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást nem emelt. Fogyasztó a kérelmében foglaltakat megerősítette, továbbá előadta, hogy vállalkozás tájékoztatása szerint a terméket Japánba vagy Koreába küldték javításra, de elfogadhatatlannak tartja, hogy kilenc hónapja vállalkozást vagy egyáltalán nem tudja elérni, vagy csak hitegetik, hogy majd javítják/cserélik a terméket. Vállalkozás sosem kereste, mindig fogyasztónak kellett érdeklődni a termék sorsa után, legtöbbször sikertelenül. Az üzletet fogyasztó mindig zárva találja, telefonon sem sikerül már vállalkozást elérni, így már a vételár visszatérítéséhez ragaszkodik.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok, valamint fogyasztó által előadottak alapján a termék vételárának visszatérítését tartja megalapozottnak. A hatályos jogszabályok alapján a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni, továbbá törekedni kell a 15 napos határidő betartására. A kilenc hónapja elhúzódó panaszkezelést az sem alapozza meg, hogy vállalkozás vitatja a hiba eredetét. Az eljáró tanács hangsúlyozza, hogy vállalkozás tájékoztatási kötelezettségének sem tett eleget a panasz intézése során, amennyiben fogyasztónak nem sikerül jelen ajánlás alapján a termék vételárát visszakapni, bíróság, illetve rendőrség közreműködésével tudja érvényesíteni igényét tulajdonának visszaszerzése érdekében.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény szerint:

Ptk.306. § (1) Hibás teljesítés esetén a jogosult

a) elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;

b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(2) A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet szerint:

3. § (1) A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

a) a fogyasztó nevét, címét

b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: termék) megnevezését, vételárát

c) a vásárlás időpontját

d) a hiba bejelentésének időpontját

e) a hiba leírását

f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt

g) a kifogás rendezésének módját.

4. § (1) A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdése értelmében – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(2) A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Az eljáró tanács ajánlását a meghallgatáson kihirdette, melyet fogyasztó aláírásával igazolt.

Az Fgytv. szerint:

32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

34. § (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

34. § (2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye...

K.m.f.

Regősné Gali Margit
eljáró tanács tagja

Dr. Kovács Krisztina
eljáró tanács elnöke

Dr. Kelecsényi Livia
eljáró tanács tagja