

## PMBT-2/7434/2012.

**Készült:** 2012. március 26-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:**

- Dr. Kovács Krisztina - egyedül eljáró testületi tag
- [Fogyasztó neve] fogyasztó

**Nem jelent meg:**

- Indesit Company Magyarország Kft. - vállalkozás

**A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/7434/2012. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak az Indesit Company Magyarország Kft. (1054 Budapest, Alkotmány u. 21. fszt.) vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CVL. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32.§ b) alapján az alábbi**

## AJÁNLÁST

**teszi:**

**Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított tizenöt napon belül vegye fel a kapcsolatot a Szigetszentmiklósi Auchan Hipermarkettel és szakértői véleménnyel alátámasztva, vizsgálta meg a mosó-szárítógépet, mely alapján végezze el az extra garanciából adódó szükséges javításokat saját költségén.**

## Indokolás

Fogyasztó jogvita rendezésére irányuló kérelmet terjesztett elő a Pest Megyei Békéltető Testületnél. Fogyasztó 2008.10.17-én „Indesit WIDXL 86 EX” típusú mosó-szárítógépet vásárolt a Szigetszentmiklósi Auchan Áruházban 79.990 Ft-ért. 2010-ben további két év extra garanciát is vásárolt, mely 2012.10.27-ig érvényes. A vásárlást igazoló számla másolatát, valamint az extra garancia vásárlását igazoló számla másolatát, 9.900 Ft-ról kérelméhez mellékelte. 2011. december 8-án a mosó-szárítógép erősen zörgő hangot adott ki, így bejelentette a szerviznek, melynek munkatársa 2011. december 20-án fogyasztó háztartásában megnézte a mosó-szárítógépet. Fogyasztóval a hiba keletkezése óta az Indesit Magyarország Company Kft. Ügyfélszolgálatja tartja a kapcsolatot, és nyilatkozik a fogyasztói igényérvényesítési kérelméről. Fogyasztó által leírtak szerint a szerelő nem javította, csak „megpiszkálta a dobon keresztül” a gépet, azt üstrész egybeöntött műanyag része miatt nem tudta szétszedni és javítani, így azt javasolta, hogy a gépet tovább használják, mert „elpiszkálta azt, ami oda beszorult”. A mellékelt jótállási jegy másolatán a 2012.12.20-ai javítás módjaként „ékszíj rögzítés” van feltüntetve. 2011. december 21-én fogyasztó

újra használta a gépet, de ugyanazt a zörgő hangot adta ki, így újabb bejelentést tett a szerviznek. Többszöri telefonos megkeresésre azt a választ kapta, hogy a szerviznek engedélyt kell kérnie a dob kicserélésére. 2012. január 26-án, hosszas várakozás után, fogyasztó már ragaszkodott a gép cseréjéhez, azonban erre a megkeresésére már azt a választ kapta, hogy a gépet nem javítják, mivel merevítő szorult be a dob alá, és ennek eltávolítása nem tartozik a garanciális feltételek közé, így csak fogyasztó költségére végzik el a javítást. Fogyasztó kérelmében leírtak szerint a dob több helyen meg van sérülve, amit egy merevítő nem tud okozni, fogyasztó számára nem derült ki, hogy milyen merevítőről van szó, feltételezi, hogy melltartó merevítőre hivatkozik a vállalkozás. Fogyasztó kérelmében sérelmezte, hogy vállalkozás megtagadta a garanciális javítást, így kérte a panaszának kivizsgálását.

Vállalkozás 2012. január 31-ei e-mailben a következőről tájékoztatta a fogyasztót: „...2011.12.19-én a következő bejelentés érkezett: valami beszorult a dobon kívülre....Felvettük a szervizzel a kapcsolatot és azt az információt kaptuk, hogy a hiba oka, hogy egy merevítő esett be a dob mögé, amit nem lehet eltávolítani. A problémát továbbították elbírálásra az Indesit központjába. Sajnos az idegen test beszorulása nem minősül garanciális problémának. A javítás csak térítés ellenében végezhető el. Az Ön cserekérelmét a vezetőség elutasította.” Vállalkozás 2012. február 2-án e-mailben a további tájékoztatást adta: „...felvettük a kapcsolatot a márkaszervizzel és az alábbi magyarázatot kaptuk: A készülékben fémesen csiszolódó hangot lehet hallani. Ezt drótszál vagy merevítő tudja adni. Ezen kívül az első kiszállás alkalmával személyesen a szerelő piszkálgatta arrébb, hogy ne zörögjön. Kiszedni sajnos nem tudta. A kiesett merevítő átfér a dob lyukán.” Vállalkozás képviselőjében Fegyver Attila szerviz területi vezető 2012. március 9-ei válaszlevelében arról tájékoztatta a Pest Megyei Békéltető Testületet, hogy az eljárás a vállalkozás képviselőjében nem vesz részt senki, a döntést nem tartja kötelező érvényűnek, és az ügyfél panaszát nem tartják jogosnak. Tájékoztatása szerint: „Az extragarancia egy többtetszolgáltatás az Indesit Company Magyarország részéről, mely csak ingyenes javításra jogosítja fel a fogyasztót. ..a szakszerviz a meghibásodott készüléket megvizsgálta és a mellékelt jegyzőkönyvben rögzített megállapításokról tájékoztatta vállalatunkat. Meggyőződésünk, hogy a meghibásodás nem gyártási eredetű, ezért a készülék csak térítés ellenében javítható.” A mellékelt jegyzőkönyv szerint: „A készülékben fémesen csiszolódó hangot lehet hallani, ezt vagy drótszál, vagy melltartó merevítő tud adni. Kiszállásnál a szerelő arrébb piszkálta, hogy ne zörögjön, de kiszedni sajnos, nem tudta. A dob háta mögé szorult (dob és csillag közé), az üst nem bontható. Megállapításra került, hogy a mosógépből semmilyen alkatrész nem hiányzik, a beszorult idegen test nem a készülék tartozéka, a meghibásodás nem gyártási eredetű.” A csatolt jegyzőkönyv másolatán nem szerepel a fogyasztó aláírása. Vállalkozás válasziratának másolatát a fogyasztó a meghallgatáson átvette.

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást nem emelt. Fogyasztó előadta, hogy amikor a szerelő megvizsgálta a mosó-szárítógépet, édesanyja volt otthon, jegyzőkönyv nem készült a helyszínen, ezt édesanyja többször is megerősítette, ezért nem is szerepelhet a jegyzőkönyvön aláírása. A gépen szemmel láthatóan a dob belső részén, hátul, kb. három vagy négy helyen, 2-4 cm-es „kidomborodások vannak”, fogyasztó feltételezése szerint ezt egy nagyobb, belső és nem látható alkatrész leválása okozhatta. Fogyasztó elmondta, hogy édesanyja szerint a szerelő nem említette, hogy drót vagy merevítő okozhatja a problémát, a garanciajegyben is „ékszíj-rögzítést” tüntetett fel javításként, azonban a gépet nem javította, csak „megpiszkált” valamit. Fogyasztó elmondta, hogy mosás közben nem kerülhetett drót vagy melltartó merevítő a dob mögé, mivel egyetlen kimosott ruhadarabból sem hiányzik semmi. Összesen egyszer jött ki a szerelő a többszöri bejelentés ellenére, és telefonon még a dob cseréjét ígérték a fogyasztónak, a gépet a meghibásodás óta nem használja, kölcsön mosógéppel mos.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó által elmondottak és a rendelkezésre álló iratokból az állapítható meg, hogy vállalkozás nem bizonyította megfelelően állításait, álláspontja csak feltételezésen alapul, a hibáról készült jegyzőkönyvről nem állapítható meg, hogy mikor készült, azon fogyasztó aláírása nem szerepel, a garanciajegyen vállalkozás által a hiba okaként meghatározottaktól eltérően „ékszíj javítás” szerepel. A beadott iratokból nem derül ki az, hogy a vállalkozás felhívta volna a fogyasztó figyelmét arra, hogy a dobon keresztül átférhetnek egyes ruhadarabok tartozékai. Így az eljáró tanács ajánlja, hogy vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított tizenöt napon belül vegye fel a kapcsolatot a fogyasztóval szerződéses kapcsolatban álló Szigetszentmiklósi Auchan Hipermarkettel, és mivel az eddigi ügyintézésből az derül ki, hogy fogyasztó panaszának intézésében vállalkozás jár el, szakértői véleménnyel alátámasztva vizsgáltsa meg a mosó-szárítógépet, mely alapján végezze el az extra garanciából adódó szükséges javításokat saját költségén.

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, jótállásra vonatkozó rendelkezései szerint:**

*248. § (1) Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.*

**Az Fgytv. 1997. évi CLV. törvény szerint:**

**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.**

**36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.**

**(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.**

K.m.f.

Dr. Kovács Krisztina  
Egyedül eljáró testületi tag