

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-2/7619/2012. számú ügy**

**Készült:** 2012. november 15-én 9.00 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, a Békéltető Testület 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. szám alatti, III. emeleti tárgyalójában.

**Jelen vannak:**

- Dr. Kelecsényi Livia, az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó.

**Nem jelent meg:**

- Navitron Electric Kft. vállalkozás.

**Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja.** Megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2012. november 15. 9:00 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke a Vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a Fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a Vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A Békéltető Testület Elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban: Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki dr. Kelecsényi Livia személyében.

**Az Eljáró Tanács megállapítja,** hogy a **Vállalkozás képviselője a kiküldött értesítés ellenére nem jelent meg a meghallgatáson, válasziratot nem küldött.** A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogást nem támaszt.

**Az Eljáró Tanács felkéri a Fogyasztót, röviden ismertesse panaszát.**

**A Fogyasztó** előadja, hogy 2012.04.28-án a Vállalkozás szépséghibás háztartási készülékeket árusító üzletében 69.000,- Ft-ért egy Elektrolux hűtőgépet vásárolt 6 hónapos garanciával. A hűtő azonban kb. két hét használatot követően elromlott. A Vállalkozásnak jelezte a meghibásodást. A Vállalkozás képviselője a hibás hűtőt elszállította és a javítás idejére cserehűtőt adott. Több hét eltelte után telefonon érdeklődött az elszállított készülékéről, de semmilyen információt nem tudtak adni, mikorra tudják megjavítani. Sokszori telefonos érdeklődésére két hónap elteltével közölték, hogy a hibás alkatrészeket külföldről kellene beszerezni, ez további egy hónap várakozási időt jelentene, ezért helyette kaptak egy a Vállalkozás állítása szerint sokkal értékesebb inox hűtőt, ami már biztosan jól működik. A hűtő kiszállításakor azt mondták neki, hogy újabb garancialevelet azért nem írnak, mert a régi érvényes, hiszen cserehűtőt kapott. Sajnos, az új hűtő is elromlott 3 hét múlva. A fagyasztó bal oldalán 3 tenyérnyi helyen víz cseppek láthatók, a jobb oldala pedig langyos, a kijelzője

pedig éjjel-nappal többször csipog annak ellenére, hogy a Vállalkozás munkatársai állították be. A készülék az egész család pihenését, nyugalmát zavarja immár több hónapja.

A Vállalkozást a megadott telefonszámokon nem tudta elérni. Amikor személyesen bent járt az üzletben, az eladó közölte, hogy a főnököt ő sem tudja elérni, panaszával nem foglalkoztak.

**Az Eljáró Tanács kérdésére válaszolva** a Fogyasztó előadja, hogy a panaszbejelentéséről nem vettek fel jegyzőkönyvet az üzletben, ezért bejegyezte panaszát a Vásárló Könyvébe. A bejegyzésére semmilyen választ nem kapott a Vállalkozástól a mai napig. A Vállalkozás eljárása ellen panasszal élt a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségen.

**A Fogyasztó** előadja, hogy gyermekét egyedül neveli, munkahellyel nem rendelkezik, számára a vételár igen magas összeg.

**A Vállalkozással szembeni igénye** az, hogy tegyen eleget a szavatossági kötelezettségének és térítse meg a felmerült kárát.

**Az Eljáró Tanács az ülést bezárja.**

### Ajánlás

**A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/7619/2012. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Navitron Electric Kft. (1141 Budapest, Szugló utca 82.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő ajánlást teszi:**

**Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a jótállási kötelezettsége körében fizesse vissza a Fogyasztónak a hűtőgép teljes vételárát, azaz 69.000,- Ft-ot és saját költségén szállítsa el a hibás hűtőt.**

### Indoklás

Az Eljáró Tanács a Fogyasztó által rendelkezésére bocsátott dokumentumok (a számla, a Vállalkozás 2012.07.12-én kelt nyilatkozata a készülék visszaszállításáról, a 2012.08.12-én tett panaszkönyvi bejegyzés, valamint a jótállási jegy másolata) valamint a Fogyasztó által személyesen előadottak alapján hozta meg döntését. A Vállalkozás válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem képviseltette magát, így lemondott arról a lehetőségről, hogy az ügyvel kapcsolatos álláspontját ismertesse.

A Ptk. 305. §(1) bekezdése szerint „*olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak*”.

A Ptk. 305/A.§ (1) bekezdés szerint, „*ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Mentesül a kötelezett a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.*”

A Ptk. 306. § (1) szerint „*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.”*

Az Eljáró Tanács kiemeli, hogy a Vállalkozás a Fogyasztó által 2012.04.28-án vásárolt termékekre 6 hónapos időtartamra jótállást vállalt. A jótállási jegy szerint hiba esetén a készülék javítására a bejelentéstől számított 15 napos határidőt vállalt a Vállalkozás. A jótállási jegyen szerepel továbbá azon kötelezettségvállalása is, hogy „Amennyiben a készülék nem javítható, cseréljük, ugyanazon típus nem léte esetén a vételár levásárolható!”

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy megszegte a Vállalkozás a kötelezettségét akkor, amikor a Fogyasztó által 2012.04.28-án vásárolt készüléket 15 napon belül nem javította meg és csak két hónap elteltével, a Fogyasztó sokszori reklamációjára cserélte ki a hibás hűtőt egy másik készülékre. Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy jogszabálysértő a jótállási jegy azon kikötése, hogy ha ugyanazon típusra nem tudják kicserélni a készüléket, akkor a vételár levásárolható, mivel a Ptk. 306. § (1) bekezdésében foglaltak szerint ez esetben a vevő elállhat a szerződéstől, tehát a teljes vételár visszajár.

Felhívja az Eljáró Tanács a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Ptk. 308. § (3) bekezdése kimondja, hogy *„Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot nem tudja rendeltetésszerűen használni. A szavatossági jog érvényesíthetőségének határideje a dolognak vagy jelentősebb részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) dologra (dologrésze), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.”*

A Ptk. 306. § (2) bekezdése értelmében *„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 Ptk. 309. § (1) bekezdése értelmében *„A szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket - a kötelezettet terhelik”*.

Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás a jótállási kötelezettségének a kicserélt mosógép hibájának bejelentésétől eltelt több, mint három hónap alatt nem tett eleget, az Eljáró Tanács az Ajánlásban foglaltaknak megfelelően döntött.

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.**

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése szerint a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.**

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése alapján az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.** Az ügyben döntésként megfogalmazott ajánlást a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek postán megküldi.

Kmf.

**dr. Kelecsényi Livia**  
az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja