

Jegyzőkönyv
PMBT-2/8045/2013. számú ügy

Készült: 2013. október 7-én 12 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. szám alatti tárgyalójában

Jelen vannak:

- Várhegyi László, az Eljáró Tanács tagja,
- Dr. Kelecsényi Lívია az Eljáró Tanács elnöke,
- Wendler András az Eljáró Tanács tagja,
- **[Fogyasztó neve]** fogyasztó

Nem jelent meg:

- Extreme Digital Zrt. vállalkozás (képviseli: dr. Várkonyi Tamás ügyvéd csatolt meghatalmazással).

Az Eljáró Tanács elnöke az ülést megnyitja. Megállapítja, hogy a panaszügy kapcsán a Békéltető Testület az ügymenetnek megfelelően felvette a kapcsolatot a Vállalkozással, valamint a szükséges nyomtatványokat megküldte úgy a Fogyasztó, mint a Vállalkozás részére.

Az Eljáró Tanács elnöke megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2013. október 7-én 12:00 órai időpontjáról a Feleket a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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.

Az Eljáró Tanács elnöke megállapítja, hogy a Vállalkozás képviselője nem jelent meg a meghallgatáson. A Vállalkozás jogi képviselője a 2013.09.23-án kelt válasziratában akként nyilatkozott, hogy az Eljáró Tanács döntését nem fogadják el kötelezésként, kérték az eljárás távollétükben való lefolytatását. A válaszirat másolatát a Békéltető Testület megküldte a Fogyasztó részére. A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben nem támaszt kifogást.

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

A Fogyasztó a panaszbeadványában foglaltakat fenntartja. Előadja, hogy a Vállalkozástól 2013.05.12-én egy Samsung notebookot vásároltak 179.900,- Ft-ért. A készülék nem működött megfelelően, ezért 72 órán belül visszavitték az üzletbe, ahol kicserélték egy másik ugyanolyan készülékre. A második készülékkel is probléma merült fel, ezért azt is visszavitték az üzletbe 72 órán belül, ahol a készüléket egy más típusú Samsung készülékre cserélték. Előadja, hogy az eredetileg vásárolt készüléktípussal kapcsolatban az eladó azt a tájékoztatást adta, hogy széria hibás.

Sajnos, ez a készülék is hibásnak bizonyult, de ez csak 4-5 nap után merült fel. Szervizfutárral vitették a szervizbe a hibás laptopot, de a javításból visszaérkező készüléken másodjára is hiba jelentkezett, ezért ismét szervizfutárt kértek. A javításból visszaérkező készülék továbbra is hibás volt, ezért ismét szervizfutárt kértek.

Mivel a hercehurca miatt a türelme fogytán volt, írásban panasszal fordult a Samsung ügyfélszolgálatához kérve a készülék árának visszafizetését.

A gyártó a készülék bevizsgálását rendelte el. A bevizsgálás során azt állapították meg, hogy a jelzett hibát nem tudják reprodukálni, a készülék hibátlanul működik. A Fogyasztó álláspontja szerint a bevizsgálás valószínűleg a hiba megjavítása után történhetett, hiszen a bevizsgálást megelőző napon, 2013.07.09-én kelt Munkalapon feltüntetésre kerül javítási eredményként, hogy „Megjavítva”.

A Fogyasztó sérelmezi, hogy a Samsung megkérdőjelezte szavahihetőségét, becsületességét. Jelenleg a készülék hibátlanul működik, de ennyi javítás után a készülékbe és a gyártói minőségbe vetett hitük elszállt. Előadja, hogy azért jelezte a panaszát késedelmesen, mivel a készülék egyetemista fia használatában áll, akinek folyamatosan szüksége van egy készülékre. A Vállalkozás munkatársaival, eljárásával szemben kifogása nem merült fel, kizárólag a készülékek hibája és a Samsung eljárása miatt nyújtotta be panaszát.

A Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye az, hogy az okozott kellemetlenségek kompenzálásául cserélje ki a készüléket egy új, magasabb specifikációjú készülékre.

Az Eljáró Tanács elnöke röviden ismerteti a Vállalkozás válasziratában foglaltakat. A Vállalkozás a fogyasztói panaszt megalapozatlannak tartja, kéri annak elutasítását. A Vállalkozás előadta, hogy a panaszos a készülék meghibásodását jelezheti a vásárlás helyén vagy a jótállási jegyen szereplő szakszervizben. Mivel a panaszos a kifogását a szervizben jelentette be, így ott található az erre vonatkozó dokumentáció is. Kérésük ellenére a szerviz a rendelkezésre álló határidő alatt nem adott tájékoztatást az ügyről.

A Fogyasztó panaszát megismerve álláspontjuk szerint a kijavítást a márkaszerviz elvégezte, így jogosan utasította el a panaszosnak a vételár visszafizetésre vonatkozó igényét. A Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályai szerinti elállásra a Fogyasztónak csak korlátozott lehetősége van, márpedig akkor, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs jogosultsága vagy ezeket a kötelezett nem vállalta.

A panaszos által jelzett problémák nem tipikusak, ilyen gyakori meghibásodások nincsenek a Samsung notebookoknál.

Az Eljáró Tanács elnöke az ülést bezárja.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/8045/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak az Extreme Digital Zrt. (1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. X. ép., képviseli: dr. Várkonyi Tamás ügyvéd, 1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 48. II/11.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő ajánlást teszi:

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a készülék vételárából általa megfizetett 30.000,- Ft-ot valamint járjon el az áruhitelt nyújtó bank felé a szerződés megszüntetése és a Fogyasztó által már befizetett törlesztő-részletek visszafizetése érdekében.

Indoklás

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló okiratok, nyilatkozatok valamint a Fogyasztó személyes előadása alapján arra az álláspontra jutott, hogy a Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye megalapozott.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 1. § (3) bekezdése értelmében „A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, ha fogyasztónak minősül.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény („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. 248. §(1) bekezdése szerint, „*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.*”

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.*”

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 Fogyasztó a 2013.05.12-én vásárolt Samsung notebook tekintetében a vásárlást követő 72 órán belül jelezte a Vállalkozásnak a termék hibáját. A Vállalkozás a Fogyasztó panaszát elfogadta, és jótállási kötelezettségének a termék cseréjével tett eleget. Azonban a cserekészülék is hibásnak bizonyult 72 órán belül, mely hibát a Vállalkozás a Fogyasztóval történt megegyezés alapján egy másik típusú Samsung készülékre való cserével orvosolt.

Az új készülék kézhezvételét követő néhány napon belül a Fogyasztó bejelentette a Vállalkozásnak a készülék hibáját. A Vállalkozás a 2013.05.31-én kelt Munkalap tanúsága szerint a készüléket megjavította. A készülék otthoni kipróbálásakor kiderült, hogy újabb problémák merültek fel: a kívülről csatlakoztatott hangszórót nem érzékeli a gép, nincs hangátvitel valamint a DVD meghajtó kinyithatatlan és nem működik. A Vállalkozás a Munkalap tansága szerint a készüléket ismét megjavította. Néhány héten belül a készülék ismét meghibásodott, a videokártya nem működött megfelelően, a gép percekben belül túlmelegedett, majd leállt. A 2013.07.12-én kelt Munkalap szerint a készülék ismét megjavításra került.

Az Eljáró Tanács álláspontja szerint a 2013.05.12-én vásárolt készülék két cseréje valamint a cserekészülék rövid időn belüli háromszoros meghibásodása, jelentős kényelmetlenséget okozott a Fogyasztónak, ezért a Fogyasztó jogosult elállni a szerződéstől Ptk 306. §-a szerint.

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.

Az ügyben döntésként megfogalmazott ajánlást a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek postán megküldi.

Kmf.

.....
Dr. Kelecsényi Livia
az Eljáró Tanács elnöke

.....
Várhegyi László
az Eljáró Tanács tagja

.....
Wendler András
az Eljáró Tanács tagja