

PMBT-2/7094/2011.

- [Fogyasztó neve és lakóhelye] Fogyasztó által a
- **Indesit Company Magyarország Kft.** (1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6. VI. em.) Vállalkozás ellen, hibás teljesítésből eredő kár megtérítése tárgyában indított fenti számú ügyben az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az alábbi

A J Á N L Á S T

teszi:

A Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a Fogyasztónak 100.000 (Egyszázezer) Ft kártérítést.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

I N D O K O L Á S

A Fogyasztó a 2011. március 16. napján e-mail formájában megküldött kérelmében előadta, hogy 2008. március 12-én vásárolt feleségével egy ARISTON AQXF 109 típusú mosógépet. Részletesen leírta beadványában, hogy a mosógépet többször javítani kellett, az ennek ellenére sem lett jó, így 2009. október 9-én kicserélték egy újra. Az új mosógépnek is azonban ugyanaz a hibája volt, így több újbóli eredménytelen javítás és a Vállalkozással történő levelezés után végül 2011-ben visszakapta a készülék árát. A Fogyasztó szerint, ha a vállalkozás tisztességesen és törvényesen járt volna el, akkor ez a tortúra nem tartott volna ennyi ideig. Időközben a rossz mosógép többletkiadásokra is kényszerítette, ezért kártérítési igényt nyújtott be a Vállalkozáshoz, amit azonban az elutasított.

Beadványához csatolta a legelső mosógép számláját, annak csereutalványát, amivel 2009. október 9-én megkapta az új mosógépet, jegyzőkönyvet a mosógép javításáról, 3 munkalapot garanciális javításról, többszöri e-mail-váltást a Vállalkozással, szakvéleményt a mosógépről, a vállalkozásnak írt 2011. február 14-én kelt levelét, melyben 100.000 Ft kártérítés megfizetését kéri és a vállalkozás 2011. március 3-án kelt levelét, melyben azt közli Fogyasztóval, hogy csak akkor tudnak kártérítést fizetni, ha Fogyasztó a kárát számlával tudja igazolni. Csatolta továbbá a „Kérelem” és „Statisztikai lap” nyomtatványokat.

A Békéltető Testület elnöke értesítésében felszólította a Vállalkozást, hogy az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül válasziratában nyilatkozzon a fogyasztói panasz jogosságára és az ügy körülményeire vonatkozóan. Nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azon okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Nyilatkozzon arról is, hogy a kötelezőként elfogadja-e (alávetés) az eljáró tanács döntését.

Vállalkozás a 2011. április 4-én kelt válasziratot terjesztette elő. Ebben előadta, hogy a Fogyasztó panaszát nem tartják jogosnak, kártérítési igényét nem tudják elfogadni. Előadta, hogy a szakszerviz 2011. január 21-én tájékoztatta őket arról, hogy a mosógép javításához megrendelt alkatrészek működése nem volt megfelelő. Ezért csereutalványt állítottak ki, ami 2011. február 2-án került átadásra a Fogyasztó részére. Álláspontja szerint az elvárható gondossággal jártak el a kijavítások és a csereutalvány átadása során. Kijelentette, hogy az Eljáró Tanács döntését nem tartja kötelező érvényűnek. Csatolta a Fogyasztó részére

kiállított csereutalványt, Fogyasztó jogi képviselőjének 2011. február 7-én írt levelet és Fogyasztónak 2011. március 3-án írt levelet.

A Békéltető Testület a Vállalkozás válaszirátát megküldte a Fogyasztónak.

A Békéltető Testület elnöke a felek meghallgatását 2011. április 22. napjának 11.00 órájára tűzte ki, melyről a feleket az Fgytv. 29.§-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ezért az Fgytv. 25.§ (3) bekezdése alapján az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

A meghallgatáson megjelent a Fogyasztó, a Vállalkozás részéről nem jelent meg senki.

Fogyasztó az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő, nem kérte az ügy tanácsban történő elbírálását. Kijelentette, hogy más eljárást a Vállalkozás ellen nem indított.

Eljáró tanács kérdésére Fogyasztó előadta, hogy a legelső mosógép számlája a felesége nevére szól, de már mindkét csereutalvány az ő nevére. Egyébként a mosógép házasársi közös vagyonukat képezi, és ezért a levelezés során is ő járt el az ügyben. Kérdésre előadta továbbá, hogy az állandó bejelentett lakcíme [A Fogyasztó állandó lakóhelyének címe], de tényleges tartózkodási helye [A megnevezett település], a mosógép is itt volt, a második mosógépet ideszállították ki, így ez volt a teljesítés helye is.

Kérdésre előadta továbbá, hogy a készülék jótállási jegyén nem volt feltüntetve a javítószolgálat neve és címe, csak egy telefonszám és e-mail cím, ahol jelezni kellett a hibát. A levelezést ezen az e-mail címen folytatta a Vállalkozással, a hibákat is ide jelentette be, mind a telefonszám, mind pedig az e-mail cím a Vállalkozásé, így a Vállalkozás a szerviz is, függetlenül attól, hogy más szerződött partnerét küldte ki a konkrét javítások elvégzésére. A jótállási jegyet és minden mosógéppel kapcsolatos iratot a vételár visszafizetésekor vissza kellett adni, így az már nincs meg.

Fogyasztó egyebekben megismételte az írásbeli kérelmében előadottakat.

Előadta továbbá, hogy kártérítési igényét az alábbiakra alapozza:

- a javítások, továbbá a mosógép el- és visszaszállítása miatt mindig munkaidőben, délelőtt kellett otthon maradni, pontos időpontot nem, csak mindig időintervallumot jelöltek meg: 8 és 12 óra között, így ebben az intervallumban otthon kellett lenni, ami munkából kiesett idő, így elmaradt jövedelmet jelent a számára;
- a mosógép nem megfelelő működése (öblítés hiánya) miatt sok ruhájuk teljesen tönkrement, bebűdösödött;
- a mosógép rendeltetésellenes működése miatt a környezet páratartalma legalább 20%-ot emelkedett, így a környező falak bepenészedtek;
- a centrifuga nem megfelelő működése miatt sokkal lassabban száradtak a ruhák, emiatt plusz szárítókat kellett vásárolni.

Eljáró tanács kérdésére előadta, hogy összesen 6 javításról van munkalapja, hármát már a kérelméhez csatolt, további hármát pedig most csatol másolatban. Ezeken túl a szintén csatolt szakvélemény elkészítésekor kellett otthon maradni, továbbá a csatolt jegyzőkönyv készítésekor, az első készülék elszállításakor majd a cserekészülék visszaszállításakor, illetve a második készülék meghibásodása miatti elszállításakor, ez összesen legalább 11 alkalom. Ebből a felesége egyszer maradt otthon, a többi 10 alkalommal pedig ő. Kérdésre előadta, hogy felesége házi betegápoló, a munkáját nem otthon, hanem a betegek lakásában végzi, ő maga pedig egyéni vállalkozó, 3.000 Ft-os órabérért dolgozik.

Kijelentette, hogy mivel a kára pontos összege nem számolható ki, ezért általános kár megfizetését kéri 100.000 Ft összegben a Vállalkozástól.

A fogyasztói kérelem megalapozott.

A Fogyasztó előadása és a rendelkezésre álló okiratok alapján megállapítható, hogy Fogyasztó 2008. március 12-én vásárolt egy mosógépet, mely azonban többszöri javítás ellenére sem működött rendeltetésszerűen, ezért 2009. október 9-én kicserélték. Az új mosógép is hibás volt és az sem működött megfelelően többszöri javítás után sem, ugyanaz a hibája volt, mint az első mosógépnek. A második mosógép hibája miatt a Fogyasztó a termék vételárát végül 2011. február 2-án, tehát majdnem 3 év elteltével kapta vissza.

Vállalkozás a hibás teljesítés tényét nem is vitatta.

A Ptk. 310.§ értelmében szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

E § értelmében a hibás teljesítés a vele okozati összefüggésben álló kár megtérítésének kötelezettségét önmagában megalapozza.

Az is ténykérdés, hogy a mosógép javítására több esetben is sor került. Fogyasztó 6 munkalapot csatolt, továbbá egy szakvéleményt és egy jegyzőkönyvet, ami igazolja, hogy legalább ennyiszor a szerelő járt nála. Az első csereutalvány alapján az is megállapítható, hogy a régi mosógépet tőle valamikor elszállították és az újat kiszállították. Majd ezt az újat is valamikor elszállították tőle. Ezen javítási munkák és szállítások nyilvánvalóan munkaidőben történtek, amikor is a Fogyasztónak biztosítani kellett azt, hogy akkor valaki otthon tudjon lenni. Ez nyilvánvalóan munkából való kiesést, így elmaradt jövedelmet is jelent a számára.

Az is belátható, hogy a makacs öblítőtartály problémával üzemelő mosógépek az eltelt közel 3 év alatt bizonyára több ruhát is tönkretettek, hiszen önmagától a víztől – öblítés nélkül – a ruha bebüdösödik, megkeményedik, hordhatatlanná válik

Az általános élettapasztalat alapján azonban az már nem látható be, hogy a rossz öblítőtartály milyen okozati összefüggésben lenne a fal penészesedésével illetve a ruhák lassabb száradásával, ezen körülmények igazolására és az okozati összefüggésre Fogyasztó semmilyen bizonyítékot nem terjesztett elő.

Nem fogadta el az eljáró tanács Vállalkozás azon védekezését, miszerint ők csak 2011. január 21-én szereztek tudomást a hibáról és ezt követően ki is állították a csereutalványt.

A Fogyasztó által csatolt e-mail-váltás igazolja, hogy a Vállalkozás 2009. júniusától tudott a mosógép hibás működéséről. Mint javítószolgálatnak arról is nyilvánvalóan tudnia kellett, hogy a vele szerződéses viszonyban lévő cég többször is javította a mosógépeket, mindig eredménytelenül.

A Ptk. 318.§ (1) bekezdése alapján a szerződésszegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni.

A 339.§ (1) bekezdése szerint aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

A 355.§ (1) bekezdése értelmében a kárért felelős személy köteles a károsult vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni. (4) bekezdés értelmében kártérítés címén a károkozó körülmény folytán a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést és az elmaradt vagyoni előnyt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget kell megtéríteni, amely a károsultat ért vagyon és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A 359.§ (1) bekezdése szerint ha a kár mértéke – akár csak részben – pontosan nem számítható ki, a bíróság a károkozásért felelős személyt olyan összegű általános kártérítés megfizetésére kötelezheti, amely a károsult teljes anyagi kárpótlására alkalmas.

Fenti tényállás és jogszabályhelyek alapján az eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy a Fogyasztó által előterjesztett igény – figyelemmel a garanciális ügyintézés majd hároméves elhúzóására és különösen az eredménytelen garanciális javítások nagy számára - nem eltúlzott, így az előterjesztett 100.000 Ft-os kártérítési igényt a rendelkező részben foglaltak szerint találta megalapozottnak.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34.§ (2) bekezdése szerint a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.

Az Fgytv. 34.§ (3) bekezdése alapján a fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) az Fgytv. 18.§ (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) az Fgytv. 29.§ (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34.§ (4) bekezdése alapján a Vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 36.§ (5) bekezdése szerint a Fogyasztó a határozatban foglalt ajánlás teljesítésének elmaradása esetén köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a Vállalkozást, hogy az Fgytv. 36.§ (1) bekezdése alapján, ha 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.

Budapest, 2011. április 22.

dr. Szatai Tibor
az eljáró tanács
egyedül eljáró testületi tagja

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár