

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fogyasztóvédelmi
Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a., telefon: 96/520-217, fax:
96/520-291

Iktasz: 225/2009

Határozat

XY fogyasztó, panaszos (9011 Győr,) által
Beck Reisen Kft (9028 Győr, Régi Veszprémi út 14-16) gazdálkodó ellen indított fogyasztói
jogvita keretében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján Győrben 2009.
szeptember 29.-én lefolytatott békéltető eljárás során az eljáró tanács a következő

AJÁNLÁS HATÁROZATOT

hozta:

Kötelezi a vállalkozót, hogy az áru ellenében fizesse vissza a gőztisztító-porszívó vételárát.
Ennek érdekében panaszos előzetes időpont egyeztetés után szállítsa vissza Beck Reisen Kft
telephelyére a kifogásolt gőztisztító-porszívót kompletten. Gazdálkodó fizessen vissza
panaszosnak postai úton 158.000 Ft összeget. A megadott összeg úgy lett meghatározva, hogy a
szerződés teljes értékére lett figyelembe véve százalékosan az engedmény összege, így lett
maghatározva a gőztisztító-porszívó engedmény figyelembe vételével maghatározott, kifizetett
vételár.

Határidő: 2009. október 16.

A határozat ajánlás jellegű, ellene fellebbezésnek helye nincs.

INDOKOLÁS:

Panaszos árubemutatón 2009.06.12.-én porszívót-gőztisztítót vásárolt.
Rövid használat után derült ki, hogy a porszívózás ne működik rendeltetésének megfelelően. A
felszívott port nem a megfelelő helyre gyűjti össze, hanem a készülék alatt, illetve hárul fújja ki,
nagyobb koszt produkálva, mint korábban volt. A hibát panaszos 2009.07.20.-án jelezte
gazdálkodónak.
A készüléket gazdálkodó elszállította első javításra. Egy hónap múlva cseregép érkezett. Ez a
készülék erősen használt, karcos volt, ugyanazt a hibát produkálta, mint az előző.
A hibát 2009.08.28.-án panaszos jelezte gazdálkodónak. Panaszos cserét kért.
Panaszos kapott újabb készüléket. A készüléket hiányosan, a két egyenes cső hiányában kapta
meg. A készülék ugyanaz az erősen használt készülék volt, amit panaszos korábban reklamált. A
reklamációs jegyzőkönyv szerint gazdálkodó cserélte a készüléket, ami nem felel meg a
valóságnak.

Panaszos a meghallgatáson bemutatta, hogy a gép a port nem a tartályban gyűjti össze, hanem az lecsapódik a tartály külső falán.

A két egyenes csövet panaszos megkapta. Bebizonyosodott, hogy a pisztolyhoz az univerzális hosszabbító a rögzítés alkalmazásával nem csatlakoztatható.

Panaszos meghallgatáson megfogalmazott igénye: visszaszolgáltatja a porszívót, igényli a számla szerinti vételárból az engedmény figyelembe vétele miatt 158.000 Ft visszafizetését.

Vállalkozó válasziratot terjesztett elő.

Ez szerint:

- a 2009.07.20.-i reklamációra gazdálkodó 15 napon belül cserét eszközölt.

- a 2009.08.17.-i reklamációra, hogy a cserélt készülék is meghibásodott-, gazdálkodó ismételten 15 napon belül cserélt. Azonban gazdálkodó társaságának figyelmetlenségéből panaszosnak egy használt készülék került kipostázásra, amelynek alkatrészei közül 2 hosszabbító cső hiányzott. A panaszosi bejelentésre a cég – természetesen saját költségre-, a kiküldött használt készüléket teljes egészében, egy originál készülékre cserélte.

Gazdálkodó kijelenti, hogy panaszos birtokában egy originál készülék van, mely tökéletesen működik.

Az eljáró tanács megállapítja:

Panaszos 2009.09.15.-i levelében kijelenti, hogy néhány nappal korábban a korábban reklamált készüléket kapta vissza, 2 cső hiánnyal. tehát csere nem történt, panaszos birtokában a korábban kifogásolt készülék van. A két hosszabbító csövet külön küldeményben kapta meg panaszos. Ez a közlés ellentmond gazdálkodó 2009.09.14.-i levelében foglaltaknak, hogy panaszos birtokában originál készüléket kapott a küldeményben – hiánytalanul -, amely kifogástalanul működik.

A kapott készüléket kipróbálta panaszos, a korábbi hibát tapasztalta.

Az 1959.IV. tv (Ptk) követelményei szerint:

248.§ (1) A gazdálkodó jótállási kötelezettsége alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Gazdálkodó ezen kötelezettségének szakvélemény beszerzésével tehetett volna eleget.

306.§ szerint hibás teljesítés esetén a jogosult, panaszos első sorban kijavítást követelhet. Ha a kötelezett, a vállalkozó a kijavítást nem vállalta, a jogosult elállhat a szerződéstől.

309.§ szerint a szavatossági kötelezettségek teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet, vállalkozót terhelik.

310.§ szerint jogosult, panaszos a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

298.§ szerint a kötelezett késedelembe esik, ha a szolgáltatás rendeltetéséből kétségtelenül megállapítható kötelezettségét a jogosult felszólításra nem teljesíti.

300.§ (1) – A jogosult, panaszos, amennyiben a teljesítés nem áll érdekében, elállhat a szerződéstől.

Fentiek miatt az eljáró tanács megalapozottnak tartja panaszos igényét az elállásra a gőztisztító, porszívó vonatkozásában.

Az eljáró tanács a határozati részben megadott ajánlás határozatot hozta egyhangúan.

Az eljáró tanács határozata ellen az 1997 évi CLV. Törvény (Fgytv.) 34 § (2) szerint fellebbezésnek nincs helye, azonban a határozat hatályonkívül helyezése kérhető a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróságtól, az Fgytv. 34 § (3,4) bekezdésében meghatározottak szerint.

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

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

Az eljáró tanács felhívja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet figyelmét, hogy amennyiben az ajánlásnak a határozatban foglalt határidőig a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget – a fogyasztó írásbeli bejelentését követően, mely tartalmazza a teljesítés elmaradásának tényét – a Békéltető Testület a Fgytv. 34. § (1) alapján jogosult intézkedni a határozat nem teljesítésének nyilvánosságra hozatala ügyében.

Az eljáró tanács felkéri a gazdálkodó szervezetet, hogy amennyiben az ajánlásban foglaltakat határidőn belül teljesíti, azt írásban közölje a Békéltető testülettel.

Az eljárással kapcsolatban költség megállapítására nem került sor.
Alkalmazott jogszabály 1997. évi CLV. Törvény (Fgytv).

Győr, 2009. szeptember 29.

az eljáró tanács elnöke

Kapják:

panaszos
gazdálkodó
irattár