**Budapesti Békéltető Testület**

*1016. Budapest, Krisztina krt. 99.*

*levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.*

*tel.: 488-213 1; fax: 488-2186*

 *e-mail cím:* bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/1655/2015.

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Budapesti Közlekedési Központ Zrt** (1075 Budapest Rumbach Sebestyén u. 19-21.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

**A J Á N L Á S T**

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztónak 3.166 Ft-ot.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

# INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2015. február 5-én a Budapest XVII. kerületi Hősök terén egy automatából vásárolt havi bérletet, melyet gond nélkül használt is egy hónapon keresztül. Március 4-én és 5-én több jegypénztárnál is meg akarta hosszabbítani a bérletet, kiegészítő heti bérletet akart vásárolni 2450 Ft-ért, mert március 13. és 22. között hajdúszoboszlói gyógykezelésen vett részt és el akarta kerülni, hogy erre az időszakra feleslegesen budapesti bérlet kelljen vásárolnia. Sajnos – ismeretlen ok miatt – a vállalkozás számítógépes rendszerében az adott sorszámú bérlettel kapcsolatban az az adat szerepelt, hogy 2014. december 31-én értékesítették, érvényessége pedig 2015. január 30-áig terjedt ki, ezért március 4-étől nem lehetett meghosszabbítani. A fogyasztónak március hónapra is havi bérletet kellett vásárolnia, önhibáján kívül nem tudott élni egy olyan lehetőséggel, amelyre a havi bérlet megvásárlása feljogosította. A fogyasztó március 5-én a vásárlók könyvében panaszt tett, melyre adott válaszában a vállalkozás megismételte a helyszínen is elmondottakat a számítógépes nyilvántartásuk adatairól és semmilyen módon sem próbálta meg orvosolni a hibát.

A fogyasztó 2015. május 19-én fordult a Budapesti Békéltető Testülethez és kérte a havi bérlet vételára (9.500 Ft) arányos részének (10 nap: 9500/3=3166 Ft) a visszatérítését, amikorra önhibáján kívül bérletet kellett vásárolnia, pedig nem tartózkodott Budapesten. A kérelméhez csatolta a februári bérletszelvény másolata mellett a 2014. decemberi (nov. 27. és dec. 26. között érvényes), valamint a 2015. januári (jan. 5. és feb. 4. között érvényes) bérletszelvényeket, amelyek alátámasztják, hogy ha hamisított is a februári bérletszelvénye, akkor sem állt érdekében 2014. december 31-én bérletet vásárolni. Mellékelte ezen kívül a vásárlók könyvébe írt panaszát, valamint a vállalkozástól kapott válaszlevelet is.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2015. július 8-i időpontjáról a feleket az Fgytv. 29. §-ában foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. A felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezésként történő elfogadását (alávetés) 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 vállalkozás válaszirata 2015. június 10-én érkezett meg a Budapesti Békéltető Testülethez, melyben megismételte, hogy a nyilvántartásuk szerint a bérletszelvény érvényessége 2015. január 30-án lejárt, ezért annak a meghosszabbítása technikailag nem volt lehetséges. Bármilyen érdemi vizsgálat lefolytatására csak akkor lett volna hajlandó, ha a fogyasztó megküldte volna az eredeti szelvényt. A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

A szabályszerű értesítés ellenére a meghallgatáson a vállalkozás nem jelent meg, csak a fogyasztó, aki az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést képviselője 2015. június 3-án átvette.

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint az eljáró tanács a felek távollétében is hozhat határozatot: *„Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.”.*

A meghallgatáson a fogyasztó jelezte, hogy a vállalkozás munkatársai több alkalommal is megvizsgálhatták az eredeti szelvényt (március 4-én és 5-én), ezért nem érti, hogy miért és hova kellett volna még azt elküldenie. A fogyasztó bemutatta a hajdúszoboszlói kezelésének 2015. március 13-án kiállított kezelőlapját, melyben az utolsó kezelés dátuma március 21-e volt.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Budapesti Közlekedési Központ Zrt. Üzletszabályzatának mellékleteként kiadott 2015. január 1-jétől érvényes díjszabása tartalmazza a különböző bérlettípusokhoz kapcsolódó jogosultságokat:

*„1.4. A különböző havi bérletek (budapesti, környéki, hév) tetszőleges kezdőnappal válthatóak, érvénytartamuk egy hónap.”* (…)

*„1.5. A kiegészítő heti bérlet az 1.3. és 1.4. a) pontban szereplő Budapest-bérletek teljes árú változataihoz váltható, a vásárlás azok érvényességi idején belül történhet. Vásárlásához a negyedéves vagy havi bérletszelvényt a pénztárban le kell adni. A kiegészítő heti bérlet érvényessége a vásárlás időpontjában kezdődik és a leadott bérletszelvényen jelölt lejárati napot követő nyolcadik nap 02 óráig tart. A társszolgáltatók által a saját rendszerükben kiadott bérletekhez nem váltható.*

*Használata igazolványhoz kötött: a bérlet csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, a Volánbusz Zrt. által kiadott, érvényes Volán-BKSZ bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal vagy kártya formátumú jogosítvánnyal használható.”*

A vállalkozás üzletszabályzata szerint tehát nincs olyan, a számítógépes nyilvántartásban szereplő kitétel, ami alapján jogszerűen lehetne korlátozni az 1.4. pontban szereplő havibérlethez kapcsolódó 1.5. szerinti kiegészítő heti bérlet kiváltását, az üzletszabályzat is *„a leadott bérletszelvényen jelölt lejárati napot*” megfogalmazást használja, nem pedig a bérleteket nyilvántartó rendszer adatairól. A vállalkozás munkatársa helytelenül járt el, mivel a saját érdekkörében felmerült számítógépes hiba miatt a fogyasztót büntette, aki nyilvánvalóan nem tehetett arról. A fogyasztó így nem tudta kihasználni azt a jogosultságot, ami egyébként a havi bérlethez kapcsolódik. Kénytelen volt újabb havi bérletet vásárolni, pedig tisztában volt azzal, hogy március 13. és 22. között vidéken fog tartózkodni, így a bérletet nem tudja használni. A fogyasztó az eljáró tanács előtt hitelt érdemlően bizonyította, hogy az elmúlt hónapokban is rendelkezett havi bérletekkel, ezért a bérlet hamisítás nem állt volna érdekében attól a naptól, ahogy a vállalkozás számítógépes nyilvántartásában szerepel a bérletszelvény érvényessége. A fogyasztó a bemutatott és az aktához csatolt kezelőlappal alátámasztotta, hogy az érintett időszakban tényleg Hajdúszoboszlón tartózkodott.

Az irányadó jogszabály, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése határozza meg, mi tekinthető hibás teljesítésnek:

*„(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”*

A Ptk. 6:171. § pedig a jótállás szabályait rögzíti:

*„(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”*

A vállalkozás akkor mentesülne jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyította volna, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés után keletkezett. Ezen bizonyítási kötelezettségének a vállalkozás nem tett eleget, nem csatolt független szakvéleményt a hiba okának bizonyítására, pedig munkatársai több alkalommal is megvizsgálhatták a bérletszelvényt.

A békéltető testület eljárása során is a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, a bizonyítás meghatározott módjához vagy meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. Az eljáró tanács szabadon felhasználhatja a felek előadásait, valamint felhasználhat minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas. A felek nyilatkozatai egyenrangúak, azaz e nyilatkozatok közötti ellentmondás feloldására más bizonyítás is szükséges. A fogyasztói jogvitákban jogi vélelem hiányában az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket általában annak kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy az eljáró tanács azokat valónak fogadja el. Jogi vélelem esetén a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik.

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint: *„Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.”* A vállalkozásnak tehát a meghallgatásig volt lehetősége a független szakvéleményt, mint bizonyítékot előterjeszteni.

A vállalkozás hibás teljesítéséből fakadóan a fogyasztót kár érte, vásárolnia kellett egy olyan bérletszelvényt 9.500 Ft-ért, amelyet a 30 napból 10 napig nem tudott használni, vagyis a vételár egyharmadát jogosan követelheti vissza.

Az eljáró tanács a rendelkező részben foglalt határozatot hozta és ajánlásában hívta fel a vállalkozást, hogy a kézhezvételt követő 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztónak 3.166 Ft-ot.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv 34. § (3) bekezdése alapjánaz ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16)*,* amennyiben

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”*

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”*

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „*ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza”.*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: *„Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2015. július 8.

 **Dr. Lékó Zoltán**

 **eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás

3. Irattár