

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/0976/2016

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Reno Cipő Kft.** (1117 Budapest, Október 23. u. 8-10.) 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 fizesse vissza a fogyasztó részére a hibás lábbeli vételárát, 14.695.-Ft-ot, azaz tizennégyezer-hatszázkilencvenöt forintot, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2016.01.30. napján vásárolt vállalkozás egyik üzletében egy vízlepergető, téli bakancsot, nyugtával igazoltan, akciós áron, 14.695.-Ft vételárért. Előadta, hogy a vásárláskor az eladók és az üzletvezető is arról tájékoztatta, hogy a lábbelin még Bama-tex fémjelzés is van, azaz a cipő egészen biztosan vízálló. A lábbeli azonban már az első viseléskor beázott (alulról mindkét pár cipő), ezért a fogyasztó visszavitte az üzletbe és minőségi kifogást terjesztett elő. A vállalkozás a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet vett fel, majd elküldte a cipőt bevizsgálásra. A vizsgálat során szakvélemény készült, amelyben a szakértő megállapította, hogy a használati tájékoztatóban le van írva, hogy nem vízálló a cipő, ezért a fogyasztó panasa megalapozatlan. Ezt követően száraz időben próbálta meg viselni a cipőt a fogyasztó, de nem lehetett, mivel (véltetően a beázástól) eldeformálódott a lábbeli és minden lépésnél a fogyasztó sarkába belevágott, ezzel fájdalmat okozva. Ezért újabb panaszt tett a fogyasztó, újabb jegyzőkönyv készült, majd ismételen elutasításra került sor. A fogyasztó előadta, hogy véleménye szerint egy harmincezer forintos (cipő eredeti vételára) bakancsnak kényelmesnek kellene lennie és nem csak a felpróbálás ideje alatt, valamint egy bélelt, téli lábbelitől joggal várja el az ember, hogy vízálló legyen (tekintettel a szóban kapott tájékoztatásra, valamint a lábbelin lévő Bama-tex jelzésre). Hangsúlyozta, hogy az üzletvezető biztosította arról, hogy a lábbeli vízhatlan lesz, egyebekben a fogyasztó nem vásárolta volna azt meg. Végül a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a lábbeli vételárának a visszatérítését, továbbá kártérítést, valamint az üzletvezető eltávolítását, illetve a független szakértő (vélemény) felülvizsgálatát.

Kérelméhez csatolta a nyugtát, a lábbeli használati és vásárlói tájékoztatóját, a fogyasztói kifogásokról a 060314 sorszámú, 2016.02.11. napján felvett jegyzőkönyvet, valamint a 060378 sorszámú, 2016.03.14. napján felvett jegyzőkönyvet, és a 060314 azonosító számú, 2016.02.18. napján kelt független szakértői véleményt.

A meghallgatás 2016.06.08. napjának 13:00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban 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 (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként 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. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás a meghallgatás napjáig válasziratot nem terjesztett elő.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen, a vállalkozás az üzletvezető helyettes jelent meg. A felek az eljáró tanáccsal szemben (dr. Mátyás Petra) kifogást, kizárást nem terjesztettek elő.

A fogyasztó az eljáró tanács kérdésére a kérelmében foglalt igényét, akként módosította, hogy a lábbeli vételárának visszatérítését kéri, egyebekben teljes egészében fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat. A bakancsot szemrevételezés céljából magával hozta és bemutatta.

A vállalkozás képviselője úgy nyilatkozott, hogy alávetési nyilatkozatot nem kíván tenni, egyebekben vitatta a fogyasztó kérelmét, annak elutasítását kérte - a fogyasztó által becsatolt szakvélemény alapján.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A becsatolt iratok és a lábbeli megtekintése után, az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre **a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)** alkalmazandó jogszabály.

A fogyasztó cipőt (bakancsot) vásárolt 14.695.- Ft vételár megfizetése mellett, **2016.01.30.** napján a vállalkozástól, a lábbeli azonban beázott. A hibát a fogyasztó 2016.02.11. napján jelentette be vállalkozásnál a szavatossági kifogásával együtt. A vállalkozás által készített szakvélemény a hiba tényét nem ismerte el, a fogyasztó kifogását elutasította. Ezt követően a fogyasztó ismételen előterjesztette a minőségi kifogását (a jobb lábas cipő külső, illetve belső oldalánál eldeformálódott az anyag, így a cipő belevág a fogyasztó bokájába minden lépésnél, a bal lábas cipő pedig a sarok résznél nyomja a fogyasztó lábát), erről 2016.03.14. napján vett fel vállalkozás jegyzőkönyvet. Vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzítette, hogy a kifogás rendezését szakvélemény alapján dönti majd el, azonban szakvéleményt nem szerzett be a vállalkozás.

A termék hibáit a fogyasztó igazolhatóan (mindkét alkalommal) a termék megvásárlását követő **6 hónapon belül**, a hibák észlelését követően haladéktalanul (2016.02.11. és 2016.03.14.) bejelentette.

A Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés] szerint:

(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.*

(2) *Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jóállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*”

A Ptk. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem] szerint: *Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.*

Ennek értelmében a jelen esetben, figyelemmel arra, hogy a fogyasztó a hibát a vásárlástól számított hat hónapon belül észlelte, **a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben.**

Az eljárásban a vállalkozás válasziratot nem terjesztett elő, egyebekben azt a szakvéleményt sem csatolta, amelyre a vállalkozás képviselője egyebekben hivatkozott, és amely alapján a fogyasztó kérelmének az elutasítását fenntartotta.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. Erre egyébként a békéltető testület elnöke által kiküldött hivatalos irat is felhívta a vállalkozás figyelmét.

Egyebekben az elutasítást tartalmazó szakvélemény, - mely a fogyasztó által került tehát becsatolásra - ellentmond a szintén rendelkezésre álló, becsatolt, lábbelihez kapott német nyelvű használati útmutatóval. **Azon ugyanis kifejezetten feltüntetésre került, hogy a fogyasztó egy bama-tex, azaz egy speciális, vízlepergető réteggel bevont, magas minőségű, I. osztályú lábbelit vásárolt. A „Vízállóság”-nál szintén a „vízlepergető” kocka lett beikszelve.**

Az eljáró tanács továbbá súlyozottan figyelembe vette azt a tényt is, hogy az eljárás tárgyát képező bakancs egy kifejezetten jó minőségű, (erre utal a cipő akció nélküli, eredeti ára is, mely 30.000.-Ft lett volt, a fogyasztó elmondása szerint) márkás cipő.

Tehát a hivatkozott lábbeli vételára is azt a feltételezést ülteti el a fogyasztóban, hogy még az esetlegesen fellépő külső hatásoknak is magasabb színvonalon és hosszabb ideig kell ellenállnia, mely követelménynek ellentmond az a tény, hogy alig pár alkalom használat után az beázott, majd vélhetően annak következtében eldeformálódott, mely fájdalmat okoz viselése közben, így azt hordani sem lehet.

Fentiekre figyelemmel a cipő alkalmatlan arra, hogy azt a fogyasztó használja. Alkalmatlan azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak, és nem rendelkezik azzal a minőséggel sem, amely azonos fajtájú termékektől szokásos és elvárható. Az adott árkategóriába tartozó cipőtől magasabb minőség lenne elvárható.

Fentiek miatt a hibás teljesítésből fakadó kötelezettségei alól a vállalkozás nem mentesülhet.

A cipő hibája miatt a fogyasztó megalapozottan élt a Ptk. 159.§-ban írt jogával.

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] szerint:

„(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni."

Mindezek alapján az eljáró tanács - figyelembe véve a fogyasztó igényét és azt, hogy a lábbeli hordhatatlan - a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

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

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„ (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”

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 vállalkozás 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 Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban **együtműködési kötelezettség** terheli.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együtműködési kötelezettség terheli. Az eljáró tanács megállapítja, hogy az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére **nem tett az ügyben írásbeli nyilatkozatot**, ezzel megszegte a fenti jogszabályi rendelkezést.

A válaszirat küldésének elmaradása miatti jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „*A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együtműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „*Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.*” Ezért 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, 2016.szeptember 08.

dr. Mátyás Petra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár

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/932/2016

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **S.C. Dante International S.A.** (060073 Bukarest, Románia, VI. kerület, Soseaua Virtutii nr. 148.) 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 javítsa meg a terméket, amennyiben erre nem képes, vagy nem vállalja azt, akkor ugyanezen a határidőn belül fizessen meg 28.800 Ft-ot – azaz huszonnyolcezer-nyolcszáz forintot - a fogyasztó részére.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2015. 11. 08-án vásárolt az eMAG.hu webáruházban egy „Smailo Street Eye DVR, GPS, Dual Kamera” típusú autós kamerát. Alig egy hónapos használat után a készülék USB csatlakozója vezetékének kihúzásakor a csatlakozóból kiesett egy alkatrész. Ezután már nem tudta visszadugni a vezetéket és így a készüléket sem lehetett használni. A visszaküldött kamera garanciális javítását a szerviz „nem megfelelő használat végett” elutasította. Többszöri kérése ellenére sem kapott bővebb magyarázatot. A fogyasztó elsődlegesen továbbra is a garanciális javítást kéri a vállalkozástól, amennyiben erre nem hajlandók, akkor a vételár és a +2 év garancia összegének, azaz 28.800 Ft-nak a megtérítését kéri a vállalkozástól.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezést, megrendelést, visszaigazolást.

A békéltető testület elnöke értesítette a feleket, hogy a körülmények mérlegelése alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 29. § (7) bekezdése szerint kezdeményezi az ügyben az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését.

A hivatkozott törvényi rendelkezés szerint meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulása szükséges. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik. Ezért

felhívom, hogy amennyiben meghallgatás tartását és így az írásbeli eljárás mellőzését kéri, úgy erre vonatkozó nyilatkozatát jelen irat kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül írásban tegye meg. Amennyiben felek egyike sem kéri meghallgatás tartását, az eljárást a békéltető testület írásban folytatja le és annak alapján hoz döntést az ügyben.

A postai értesítést a fogyasztó 2016. 04. 04-én átvette, nem kérte az értesítésben foglalt 15 naptári napon belül az írásbeli eljárás mellőzését. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról szóló értesítést képviselője 2016. 04. 05-én átvette, nem kérte az értesítésben foglalt 15 naptári napon belül az írásbeli eljárás mellőzését.

A Békéltető Testület elnöke az eljárás lefolytatására az Fgytv. 25. § (4) bekezdése alapján biztosított jogkörében Dr. Kispál Edit egyedül eljáró tanácsstagot jelölte ki, mivel az ügy egyszerű megítélésű.

Az értesítésben felhívta a vállalkozás figyelmét arra, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése szerint a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles az alább részletezettek szerint válaszirátat megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében (tehát nem Budapesten) van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Értelemszerűen írásbeli eljárás lefolytatása esetén a meghallgatás kitűzésére nem kerül sor.

Az Fgytv. 29 § (8) bekezdése alapján felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A vállalkozás válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem küldött, a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2015. 11. 08-án vásárolta meg az autós kamerát a vállalkozástól 25.900 Ft vételárért, valamint vásárolt mellé +2 év garanciát 2.900 Ft-ért. A fogyasztó 2016. január 13-án jelentette be panaszát, vissza is küldte a terméket, majd a vállalkozás a szakszervizre hivatkozva elutasította kérelmét.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:171. § (1) bekezdése szerint: 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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie

a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: 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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A kártérítés lehetőségéről a 6:174. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja ki: A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimentti.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet 1. § (1-2) bekezdése szerint: A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki. A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A 2. § (1) bekezdése szerint a jótállás időtartama egy év.

A Melléklet 17. pontja alapján: információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép

Az eljáró tanács álláspontja szerint jelen esetben fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés jött létre a felek között, melyre a jogszabály szerint 1 év kötelező jótállást kell vállalnia a vállalkozásnak.

A fogyasztó a jogszabályban rögzített határidőn belül megtette a panaszbejelentését, így a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben.

A vállalkozás egyáltalán nem készítetett szakvéleményt, mellyel kimentette volna magát a jogszabályi kötelezettsége alól, mindössze a szerviz véleménye alapján utasította el a panaszt nem megfelelő használatra hivatkozva. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás szakvélemény hiányában nem tudta kimenteni magát a jogszabályi kötelezettsége alól, azaz hibásan teljesített.

Az eljáró tanács megítélése szerint figyelembe véve a jogszabályi sorrendet is, elsősorban javításra, ennek hiányában elállásra jogosult a fogyasztó. Elállás esetén jogosult a termékre megvásárolt +2 év garancia összegének visszatérítésére is.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

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

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:
„(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”

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 vállalkozás 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 Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: *„A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”*

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint 2016. 04. 01-én kiküldött és átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: *„A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”*

Az Fgytv. 36/B. § -a szerint: *„A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”*

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, 2016. augusztus 20.

Dr. Kispál Edit
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

*1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu*

BBT/02737/2016

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **CCC Hungary Shoes Kft.** (1123 Budapest, Alkotás utca 53.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

HATÁROZATOT

Az eljáró tanács kötelezi a vállalkozást, hogy a vállalkozás a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, a termék visszaszolgáltatását követően fizesse vissza a fogyasztó részére a Magic Lady CS 4101-01azonosítójú lábbeli termék vételárát, 4 890 Ft-ot, azaz Négyezer-nyolcszázkilencven forintot.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, végrehajtása kötelező. A határozat hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül - jogszabályban meghatározott esetekben- kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2016.07.01-én vásárolt egy nem akciós cipőt, aminek két nap után leváltak az orrai. A leválás következtében balesetveszélyes is lett és az orrleválás miatt az orrész is megsérült. Mindkét orrész ragasztását a CCC alvállalkozója elvégezte, viszont az esztétikai hibát nem lehetett kijavítani. A cipő az esztétikai hiba miatt hordhatatlan. Szeretné felhívni a figyelmet az ok okozati összefüggésre. Szeretné visszakapni a cipő árát, valamint további igényként 20 000 Ft kártérítést.

Beadványához csatolta a 2016.07.01-én kelt nyugtát a vásárlásról, a 2016.07.10-én kelt jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról, a 2016.07.23-án kelt vásárlók könyvébe tett panaszát, a vállalkozással folytatott levelezést, a szakvéleményt.

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita 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 Dr. Sólyom Attila személyében.

A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2016.10.05. napján 09.00 órára tűzte ki, melyről a feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben erre irányuló 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 kötelezőként 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. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás a jogvita tárgyára kiterjedő hatályú alávetési nyilatkozatot tett.

A vállalkozás, 2016.09.14-én kelt válasziratot terjesztett elő. Ebben előadta, hogy az elutasítást továbbra is fenntartják, tekintettel arra, hogy a meghibásodás oka nem rendetetésszerű használat.

A reklamált lábbelit részben javították, részben elutasította a szakértő. A lábbeli használatából fakadó károsodásaiért nem tartoznak szavatossági felelősséggel. A fentiek miatt pénzvisszafizetési igénynek nem áll módjukban eleget tenni, tekintettel arra, hogy az elutasított hiba használati eredetű. A ragasztás elválás, mely részben szavatossági körbe tartozó hiba, javítással orvosolható volt, így eleget tettek szavatossági kötelezettségüknek.

Csatolta a jegyzőkönyvet, a szakvéleményt és egy képet a lábbeliről

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó és a vállalkozás. A fogyasztó a meghallgatásra szóló meghívója 2016.09.26-án „nem kereste” jelzéssel visszajött. A vállalkozás a meghallgatásra szóló meghívót 2016.09.09-én meghatalmazott útján átvette.

A fogyasztó részéről meghallgatáson jelen volt a fogyasztó és a fogyasztó felesége. A vállalkozás részéről a meghallgatáson jelen volt a vállalkozás képviselője és a szakvéleményt készítő szakértő.

Az eljáró tanács kérdésére kijelentették, hogy sem a fogyasztó felesége, sem a szakértő nem mint tanú vannak jelen. Ugyanakkor a fogyasztó nem járult hozzá, hogy a szakértő a meghallgatáson jelen legyen, melyet követően a vállalkozás sem járult hozzá, hogy a fogyasztó felesége jelen legyen.

Az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”

A fentiekre tekintettel a fogyasztó felesége, illetve a szakértő elhagyták meghallgatást.

A fogyasztó előadta, hogy a szakvéleménnyel nem ért egyet, és nem fogadja el. A lánya a cipőt az előírásoknak megfelelően hordta. A cipő orrai két nap után leváltak, és ennek következtében sérült meg az orra. Először történt az orrleválás, és csak ezt követően, illetve ennek okán az orr sérülése. Semmilyen külső mechanikai hatás nem érte.

Bemutatta az eljáró tanács és a vállalkozás képviselője részére a cipőt, amelyről eljáró tanács megállapította, hogy a cipő bal első orrán egy esztétikai hiba látható.

Fogyasztó kérelmét akként módosította, hogy a lábbeli vételárát kéri, és eláll a további kártérítési igényétől.

A vállalkozás képviselője előadta, hogy a jogszabályi kötelezettségüknek eleget téve szakértői vizsgálatra küldték a cipőt. A szakértő azt állapította meg, hogy a sérülések jelentkezése nem függ össze az esetleges gyenge anyagszerkezettel, inkább külső mechanikai, fizikai hatás okozta. A javítási kötelezettségüknek eleget tettek, az esztétikai hiba nem javítható.

A vállalkozás képviselője felajánlott a fogyasztó részére egy 30 százalékos engedményre jogosító vásárlási utalványt, melyet a következő vásárlásoknál lehet beváltani.

A vállalkozás képviselője előadta, hogy a cipő cseréjére nincs lehetőség.

A fogyasztó vállalkozás képviselője által tett felajánlást nem fogadta el.

Az eljáró tanács a felek előadása és a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2016.07.01-én Magic Lady CS 4101-01 azonosítójú cipőt vásárolt a vállalkozástól 4 890 Ft vételárért. A fogyasztó a cipő hibáját 2016.07.10-én jelentette be a vállalkozás részére. Vagyis a termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan még 6 hónapon belül bejelentette.

A cipő megvásárlásakor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158.§ [Hibás teljesítési vélelem] szerint:

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Vagyis a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására szakértőt bízott meg.

A szakvélemény rögzítette a cipő hibáit. A Shoes Bau Hungary Kft. szakértője szerint, a cipőn bal talpbélés bevonó anyagelváltozás, műbőr szakadás található. A sérülések jelentkezése nem függ össze az esetleges gyenge anyagszerkezettel, inkább külső mechanikai fizikai hatás okozta. A sérüléseket, elváltozásokat hordás közben külső tárgyak és az elváltozás okozta. A műbőr réteg sérülései nem javítható elváltozások. A ragasztási elváltozások javíthatóak. Mindezeket figyelembe véve a fogyasztó reklamációját nem tartja megalapozottnak.

Az eljáró tanács nem értett egyet a szakvélemény megállapításaival. Egyrészt ugyanis részben általános megállapításokat tartalmaz. Az megállapítható, hogy a sérülések a súrlódás hatására jöttek létre, de arra nem tér ki egyértelműen a szakvélemény, hogy a ragasztás elengedése, vagyis az orrleválás miatt keletkezett a sérülés, vagy a súrlódási sérülés miatt történt az orrleválás. A fogyasztó által kifogásolt ok okozati összefüggésre a szakvélemény nem ad választ. Így elfogadhatónak tűnik a fogyasztó azon megállapítása, hogy mivel a cipő orra levált – a vásárlást követően rövid időn belül – ennek következtében érte a cipőt súrlódási, mechanikai hatás.

A lábbeliket – azok minden részét – olyan anyagokból kell elkészíteni, és úgy kell összeragasztani, hogy legalább átlagos ellenállással rendelkezzenek a használata során jelentkező hatásokkal szemben. Bizonyos fokú súrlódási hatás a rendeltetésszerű használatnál együtt jár. Az ilyen – a viselés során általában előforduló – kisebb hatásokat a cipőnek el kell viselnie károsodás nélkül. Jelen esetben az eljáró tanács a cipőn semmilyen olyan jelet nem tapasztalt, ami a rendeltetésszerű használaton túlmutató, annál nagyobb erőbehatással járó – és emiatt rendeltetésellenes – használatra sérülések bekövetkezésére utalt volna.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

A megbízott szakértő az eljáró tanács álláspontja szerint szakértői véleményét fentiekre tekintettel nem terjesztette elő aggálytalanul, az ügy minden lényeges körülményére nem terjed ki, így a fogyasztó oldalán álló jogszabályi vélelmet sem döntötte meg.

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (2) és (4) bekezdései szerint:

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Az eljáró tanács szerint a fogyasztó a csere hiányában a vételár visszafizetésére jogosult.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részbe foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács kötelezést tartalmazó határozata elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a kötelezést tartalmazó határozat, 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. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 34. § (6) bekezdése szerint a bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

Az Fgytv. 35. §-ára tekintettel a határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki. Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi. A tanács az említett hibát a határozat, kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 36. § (3) bekezdése értelmében, ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdés előírja, hogy 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 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, 2016. október 5.

Dr. Sólyom Attila
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

*1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.10
Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu*

BBT/2491/2016

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **B. B. Tours Kft.** (1025 Budapest, Napvirág utca 7.) 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 fogyasztó részére 254.280.-Ft-ot, azaz kétszázötvennégyezer-kettőszáznyolcvan forintot.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint különleges utazást tervezett családjával 2016.03.24.-2016.03.27. közötti időszakra. Érdeklődésüket a vállalkozás weboldalán közzétett „*Körutazás Izlandon*” elnevezésű programja keltette fel. A fogyasztó érdeklődésére a Szállás Outlet Kft., mint utazásközvetítő 2016.03.16. napján közölte, hogy „jelenleg még van szabad hely”. A meghirdetett program kapcsán, (különösen a fakultatív programok vonatkozásában) melyre rákérdezett a fogyasztó még az utazás előtt, azt válaszolták, hogy mindhárom fakultatív program meg lesz tartva. Ezek után 2016.03.18. napján megrendelte az utazást a fogyasztó 4 fő részére, melyért másnap összesen 1.352.960.-Ft-ot fizetett, ezzel egyidejűleg pedig tudomásul vette azt is, hogy a szállásuk Reykjavíkban nem központi fekvésű helyen lesz, ahogyan az az eredeti programban szerepel. Vállalkozás vissza is igazolta a megrendelést 2016.03.21. napján.

A fogyasztó az úttal kapcsolatos panaszait, kifogásait 7 pontban foglalta össze.

1.A visszaigazolást és a befizetést követően, 2016.03.22. napján értesültek arról, hogy csak a fogyasztó és családja vesz majd részt az úton, továbbá arról, hogy az idegenvezető nem csak az idegenvezető szerepét fogja betölteni az út során, hanem a sofőr is ő lesz. A fogyasztó előadta, hogy becsapva érezték magukat, hiszen egy „klasszikus” társasutazásra jelentkeztek, azonban erről senki nem tájékoztatta őket, sőt az utazásközvetítő „még van szabad hely” kijelentéssel azt a látszatot keltette, hogy fogynak a helyek, de lehet még jelentkezni. A fakultatív programok megtartására vonatkozó ígéret szintén azt a látszatot keltette, hogy több utastárs is van. Ha a vállalkozás vagy az utazásközvetítő korrekt tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó családján kívül nincs több résztvevő személy, akkor ők sem fizettek volna be az útra. Arról nem beszélve, hogy az is kiderült, hogy nem profi sofőr lesz velük a körúton. A fogyasztó véleménye szerint a feleségét és a gyerekeket is feszélyezte az a helyzet, hogy egész úton egy vadidegen emberrel ötösben kell összezárva lenniük.

2. A szállást illetően megérkezésükkor szembesültek azzal, hogy nem csak, hogy „nem központi fekvésű” a szállásuk, hanem az Reykjavíktól körülbelül 60 km-es távolságra lévő kisvárosban van. Ez a távolság az első napra ígért buszos gyalogos városnézést, valamint a négyesben eltöltött éttermi vacsorát is meghiúsította, valamint a hátralévő két estén is le kellett mondaniuk a fővárosban tervezett programokról.

3. A harmadik napra meghirdetett és befizetett „gleccserek-vízesések” elnevezésű program részét képezte a Skanzen megtekintése és ott egy halebéd elfogyasztása. Amint az a helyszínen kiderült, a halebéd program már évek óta nem létezik, az nem érhető el, az előre meghirdetett program tehát ezen a ponton is megtévesztő volt a fogyasztó véleménye szerint. Megjegyezte, hogy ez a bizonyos halebéd a Skanzenben volt az, melyet gyermekei a legjobban vártak a körút során.

4.A hazautazás napján a Kék Lagúnában tervezett, szintén befizetett fürdőzés elmaradt, mert kiderült, hogy vállalkozás előzetesen nem foglalt helyet a fogyasztó és családja számára. Ezt a helyszínen úgy lehetett volna orvosolni, ha minden pillanatban készen állnak a fogyasztóék a „beugrásra”, ha esetleg valaki visszamondaná a programot, és ezáltal hely szabadulna fel. Ez azonban a fix programok miatt nem volt kivitelezhető.

5.A fogyasztó és családjának álláspontja szerint a vállalkozás több ponton is megtévesztette őket az utazással és az előre meghirdetett programokkal kapcsolatban, erre tekintettel hibásan teljesített.

6.A helyszínen a panaszokról és kifogásairól nem vett fel senki jegyzőkönyvet.

7. Az idegenvezető azt a tájékoztatást adta, hogy az elmaradt Kék Lagúna fürdőzés miatt visszajár 160 Euró a fogyasztó részére, ezt az összeget azonban nem pénzben adta át, hanem az összeget beszámította. Az első esti vacsoránál, valamint a harmadik napon a gyorsbüfés ebédnél az idegenvezető rendezte a számlát, ezen felül fizetett még 1 kg lazacot is. Azt mondta, hogy ezen költségek lefedik a 160 Eurót. Utóbb a reklamációra azt a választ adta vállalkozás, hogy az első esti vacsorára a vállalkozás hívta meg a fogyasztót és családját, míg a harmadik napon a gyorsbüfés ebédet kárpótlásként kapták. A fogyasztó nem értette, hogy ha ez tényleg így volt, akkor miért nem adták vissza a 160 Eurót is a részükre.

Azt is előadta, hogy a vállalkozás által 2016.04.29. levélben felajánlott 80.000.-Ft összeg a kérelem benyújtásának napjáig nem érkezett meg fogyasztó számlájára. Végül ügyének rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és 30%-os árleszállítást kért a befizetett összeget illetően (1.352.960.-Ft), azaz 405.888.-Ft-ot, valamint az utazás élményének csorbítása és az út során jelentkező bosszúságok miatt, összesen 400.000.-Ft sérelemdíjat kért.

Kérelméhez csatolta az indulhatunk.hu internetes oldalra feltett és előzetesen meghirdetett programleírást, az utazási szerződést, nyilatkozatot, vállalkozással folytatott levelezését, részvételi jegyet/körlevelet, utazásközvetítő levelét.

A meghallgatás 2016.09.19. napjának 14:00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban 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 (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként 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. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás a 2016.09.06. napján érkezett érdemi válasziratóban az alábbiakat adta elő:

A vállalkozás kérte a fogyasztó kérelmének az elutasítását. A vállalkozás álláspontja szerint egy csoport létszámát sem jogszabály, sem szakmai előírás nem határozza meg, arról ha az utazás megszervezése és/vagy lebonyolítása szempontjából szükséges, kizárólag az utazásszervező rendelkezhet. A vállalkozás a csoport létszáma tekintetében nem adott meg semmilyen számot, ezért fogalmilag kizárt a félrevezető tájékoztatás. A vállalkozás még az utazás megrendelése, pontosabban az utazási szerződés létrejötte előtt utazásközvetítőn keresztül megküldött ajánlatában nem jelölte meg, hogy a szálloda melyik helységben található. Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm.rend. megengedi, hogy az utazásszervező az indulás előtt a meghirdetett programon változtasson. Az utas a változást vagy elfogadja, ebben az esetben az utazási szerződés automatikusan és értelemszerűen módosul, vagy eláll a szerződéstől és ebben az esetben az utazásszervező köteles a befizetett részvételi díjat visszafizetni. A fogyasztó nem kifogásolta a változtatást, ezt elfogadta, részt vett az utazáson, így az utazási szerződés e tartalommal jött létre. A fogyasztó állításaival ellentétben a halebéd megvalósult. A tájékoztatóban halebédet ígért a vállalkozás, amit teljesített. A menüt és annak tartalmát, mennyiségét, a tájékoztató nem tartalmazta, így az ezzel kapcsolatos kifogások nem róhatóak fel

vállalkozás terhére. A lagúnában való fürdőzés sem maradt el, a fogyasztó döntött úgy, hogy a hosszú várakozási időre tekintettel nem él ezzel a lehetőséggel utastársaival. A hivatkozott Korm.rend. alapján a vállalkozás álláspontja szerint nem tartozik kártérítéssel olyan szolgáltatásért, amelyet az utas saját döntése alapján nem vesz igénybe. Ezen fakultatív program árát visszafizette vállalkozás. Az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásait köteles haladéktalanul jelenteni az utazásszervezőnek a fogyasztó. Az utas a panaszában jelzett kifogásokat nem közölte sem az idegenvezetővel, sem vállalkozással, ebből következik, hogy jegyzőkönyv felvételét sem kérte. A vállalkozás álláspontja szerint a fogyasztó magatartása egyrészt lehetetlenné tette, hogy az utazásszervező az esetleges hibás teljesítését a helyszínen orvosolja, másrészt a fogyasztó kifogásainak valódisága nem bizonyított. A vállalkozás véleménye szerint a szerződést teljesítette, azonban felajánlott, üzletpolitikai szempontok miatt a fogyasztónak 80.000.-Ft-ot. A fogyasztó nem adott meg számlaszámot, vagy címet, így ezen összeg megtérítésére vállalkozásnak nem volt módja. A vállalkozás egyebekben alávétési nyilatkozatot nem tett, jelölési jogával élve pedig, dr. Kolyvek Antóniát jelölte az eljáró tanácsba.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás pedig képviseltette magát. Az eljáró tanács elnöke tájékoztatta a vállalkozás képviselőjét, hogy a vállalkozás által az eljáró tanácsba jelölt tag helyett (dr. Kolyvek Antónia) – akadályoztatása miatt – az Fgytv. 25.§ (2) bekezdése alapján a Budapesti Békéltető Testület elnöke jelölte ki az eljáró tanács elnökét és hiányzó tagjait. Ezt a tényt a vállalkozás képviselője a meghallgatáson tudomásul vette, és ezt írásba is adta. Felek tehát az eljáró tanács tagjaival (dr. Mátyás Petra, dr. Noviczki Csilla, Dorogi András) szemben kifogást, kizárást nem terjesztettek elő. A fogyasztó részére vállalkozás válaszirata átnyújtásra került.

A fogyasztó teljes egészében fenntartotta az írásbeli kérelmét, hangsúlyozta az úttal kapcsolatos bosszúságokat, kellemetlenségeket, csalódottságot.

A vállalkozás képviselője cáfolta a fogyasztó kifogásainak egy részét a válasziratban foglaltak alapján.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok alapján, tekintettel a jogszabályi rendelkezésekre az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a felek előadása alapján azt állapította meg, hogy: a fogyasztó négy fő részére, 2016.03.18. napján utazási szerződést kötött az utazásközvetítőn keresztül vállalkozással, egy izlandi körutazásra, reggelivel, repülővel, 1.352.960.- Ft részvételi díjért, 2016.03.24. és 2016.03.27. közötti időre, (4 nap, 3 éj).

Az út visszaigazolására 2016.03.21. napján került sor.

A fogyasztó panaszait taglaló, 2016.04.18. napján kelt levelére vállalkozás 2016.04.29. napján válaszolt, melyben elutasította azokat. A levelében méltányosságból felajánlott 80.000.-Ft összeg pedig a meghallgatás napjáig nem érkezett meg fogyasztóhoz.

Az eljáró tanács az előzetesen meghirdetett program áttanulmányozása és a fogyasztó által hivatkozott kifogások összehasonlítása és számbavétele után

1.nap „...Érkezés után transzfer a reykjavíki szállodában, séta a városban idegenvezetéssel”

– **nem teljesült**

3.nap: „gleccserek-vízesések”: „A Skógar Skanzen megtekintése, ahol halebéd a program része.”

– **nem teljesült**

4.nap: „Kék lagúna”: „...Vadregényes tengerparti úton utazunk aztán a Svartsengi geotermikus erőmű mellett található Kék lagúna termálfőhoz, hogy egy jó másfél órás lazító fürdővel búcsúzzunk Izlandtól.” – *nem teljesült*

„...IZLANDOT szervezett, csoportos utazáson tekintse meg, balesetveszélyes egyénileg autózni az időjárás viszonyai miatt” – *nem teljesült*

megállapította, hogy a vállalkozás hibásan teljesített.

A vállalkozás képviselője által egyebekben nem vitatottan, a helyszínen próbálta orvosolni a fogyasztó panaszainak egy részét az idegenvezető, (ebédmeghívás(ok), 1 kg lazac vételárának kifizetése stb.), azaz ebből az is következik, hogy tudott a vállalkozás a fogyasztó kifogásairól, így a jegyzőkönyv felvételének elmaradása nem róható fel a fogyasztónak.

Az utazási szerződésről szóló **281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet** 10.§ (1) bekezdése szerint: Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.

Az eljáró tanács az eset összes körülményét, így a vállalkozás által elkövetett szerződésszegés súlyát, mérlegeléssel azt állapította meg, hogy a szállás összegének 85%-kal, (119.880.-Ft) a fakultatív programok („Arany kör” és déli partvidék gleccserrel, skanzennel, vízesésekkel) 80-80%-kal, (19.600.-Ft + 22.800.-Ft) történő arányos leszállítása szükséges a fogyasztót és útítársait érő hátrány kiküszöböléséhez. Valamint a krysuvíki iszapfortyogók, majd lagúnában való fürdőzés program díját (92.000.-Ft) teljes egészében fizesse vissza vállalkozás a fogyasztó részére.

(119.880.-+19.600.-+22.800.-+92.000.-=**254.280.-Ft**).

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta részben megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

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 törvényszéktől, ha

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

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”

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 vállalkozás 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 Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

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, 2016. november 19.

dr. Mátyás Petra
eljáró tanács elnöke

dr. Noviczki Csilla
eljáró tanács tag

Dorogi András
eljáró tanács tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár