**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](mailto:bekeltetö.testület@bkik.hu)

**BBT/3020/2016.**

A Budapesti Békéltető Testület – a továbbiakban BBT – előtt fenti fogyasztó kérelmére a **Hexabyte Kft.** (1157 Budapest, Zsókavár u. 34.) vállalkozással szembeni ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

**A J Á N L Á S T**

teszi.

**A vállalkozás az írásba foglalt jelen ajánlás kézhezvételét kővető 15 napon belül a fogyasztó által panaszolt terméket – LG IPS237L-BN típusú monitort – cserélje ki vagy ha azt nem tudja teljesíteni akkor annak 49.995,- Ft-t, azaz negyvenkilencezer-kilencszázkilencvenöt forint vételárát fizesse vissza.**

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

**INDOKOLÁS**

A fogyasztó 2016. szeptember 21-án – a BBT hivatala által 2016. szeptember 08-án kelt, a korábban 2016. augusztus 22-én kelt fogyasztói kérelem alapján írt hiánypótlási felhívására – postai úton beérkezett kérelme szerint a vállalkozástól 2013. július 17-én vásárolt egy LG IPS237L-BN típusú monitort, melyet annak kijelző-hibája okán 2016. július 01-én bevitt az LG Electronics Magyar Kft-hez, mint szakszervizhez. Ott megállapították, hogy a termék nem javítható, ezért kiállítottak 2016. július 12-én egy készülékcserére jogosító igazolást. Ennek alapján a fogyasztó jogosult a vállalkozás által teljesítendő készülékcserére vagy a vételár visszatérítésére, így a fogyasztó – mivel a vállalkozásnak nincs üzlethelyisége – a honlapon megadott címre megküldte a szakszerviz által kiállított igazolást. Mivel ez eredménytelen volt, a fogyasztó 2016. augusztus 12-án telefonon keresztül elérte a vállalkozás képviselőjét – XY-t – aki ígéretet tett az ügy kivizsgálására és az azt követő visszajelzésre. Ez sem történt meg, ezért a fogyasztó újabb levelet küldött a vállalkozásnak, majd az ismételt telefonhívásra a képviselő azt jelezte, hogy a levelét továbbítják, de azt nem közölte, hogy kinek vagy hová. A szakszerviz a fogyasztó érdeklődésére azt közölte vele, hogy a forgalmazó köteles a cserére vagy a vételár visszatérítésére. A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztó megkeresésére azt válaszolta, hogy az egyedi ügyekre nincs hatáskörük, emiatt fordult a fogyasztó a BBT-hez.

A fogyasztó kérelme arra irányult, hogy a vállalkozás fizesse vissza számára a termék vételárát 49.995,- Ft összegben.

A fogyasztó kérelméhez csatolta másolati példányban a 2013. július 17-én kelt 49.995,- Ft-ról szóló 0615/2013. sz. számlát, a XY és közte 2013. október 06-án kelt a termékre vonatkozó adásvételi szerződést, az LG Electronics Magyar Kft 2016. július 01-én kelt RNE160701095737 munkalap számú átvételi jegyzőkönyvét valamint a 2016. július 12. napján kiállított 116781 sorszámú készülékcserére jogosító igazolást, a 2016. július 28. és augusztus 04. között kelt a vállalkozás képviselőjének – ZX-nek – címzett e-mail leveleket valamint a meghallgatásra vonatkozó, ZZ. nevére 2016. szeptember 08-án kiállított meghatalmazást.

A meghallgatás 2016. november 08., 09:00 órára kitűzött időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-**ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény 25 § (3) bekezdése** alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az értesítésben a Testület elnöke közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét (dr. Honfi János), és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az **Fgytv. 25. § (3)** bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek a megadott 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, 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.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt, az értesítést a fogyasztó 2016. október 25-én, míg a vállalkozás azt 2016. október 14-én átvette.

Az eljáró tanács ezek alapján megállapítja, hogy a vállalkozás 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 kiküldött és a vállalkozás részére 2016. október 14. napján szabályszerűen kézbesített értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére a vállalkozás nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

A fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV törvény 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.”*

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 figyelembe vehet minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas. A felek nyilatkozatai egyenrangúak, azaz e nyilatkozatok közötti esetleges ellentmondás feloldására – az eljárás jogi és időkeretén belül lefolytatható – 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 eljáró tanács ennek megfelelően a felek által az eljárás során előadott tények, adatok. körülmények és azok bizonyítékai összességének mérlegelése valamint a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg döntését.

A meghallgatáson a fogyasztó sem jelent meg, így az eljáró tanács a rendelkezésre álló okiratok alapján hozta meg döntését, miszerint az LG Electronics Magyar Kft., mint a termék garanciális elvégzésével megbízott szakszerviz készülékcserére jogosító igazolást állított ki, melyet a vállalkozás a fogyasztói kérelem benyújtásáig nem teljesített.

A fogyasztói kérelemben megfogalmazott fogyasztói kérelem fentiek alapján megalapozott, az eljáró tanács jogi álláspontja szerint a fogyasztó jogi érdeke sérült a fogyasztó által előadott tényállásra vonatkozó bizonyítékok és az azokat alátámasztó tények alapján.

Az eljáró tanács az alábbi jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével hozta meg döntését.

**Ptk. 6:159. §** *[Kellékszavatossági jogok]*

*(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.*

Ezen jogszabályi rendelkezések és a tényállásban előadottak alapján az eljáró tanács jogi álláspontja szerint a vállalkozás az ajánlásban foglaltak szerint köteles eljárni a fogyasztóval szemben fennálló jogviszony során.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban megfogalmazottak 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 alábbiakban ismertetett Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

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. 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 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 08.

Dr. Honfi János

az eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár