

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/03798/2018.

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Video-Part Kft.** (1092 Budapest, Ferenc krt. 46.) 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 ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a 107.693 Ft (Egyszázhétezer-hatszázkilencvenhárom Forint) javítási költséget a fogyasztó 11600006-90000005-02162357 számú bankszámlájára fizesse vissza.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó 2014. május 7-én vásárolt egy Panasonic Smart 3D LCD televíziót. 2018. májusában villámcsapás érte a házukat, a tv kikapcsolt és nem lehetett többé bekapcsolni. Fogyasztó a készüléket szervizbe vitte, ahol elmondta a meghibásodás okát és javítást kért.

A vállalkozás a televízió javításának költségét 110.000 Ft-ra becsülte, ezt az összeget a fogyasztó elfogadta, így a termék javítása megkezdődött. 2018. június 22-én visszaszállították a készüléket, amit a németországi szervizközpontban javítottak meg, 107.693 Ft volt a javítás tényleges díja.

A szoftver és a beállítások frissítése után vízszintes fehér csík jelent meg a képernyőn. Hosszas telefonálgatás után sikerült elérni a vállalkozás ügyfélszolgálatát, különféle magyarázatok után (munkaerőhiány, szabadságolások) a készüléket 2018. július 6-án visszaszállították vizsgálatra. Július 9-én a szerviz telefonon jelezte, hogy a készülék nem javítható, továbbá a hiba nem áll kapcsolatban a villámcsapással. Ezután a televíziót fogyasztó visszakérte és levelezésbe kezdett a Panasonic ügyfélszolgálatával és a vállalkozással, a vállalkozás és a Panasonic is elzárkózott a további felelősségtől. Amikor azt kérte, hogy adjanak egy, az eredetivel megegyező televíziót, vagy fizessék vissza a javítás árát, felajánlottak a két készüléket, azonban a már kifizetett javítási díjra tekintettel azok árát a fogyasztó nem találta méltányosnak. Amikor a felajánlás elutasítását közölte a fogyasztó, jelezték neki, hogy további megoldást nem tudnak felajánlani.

A villámcsapás előtt volt egy hibátlan készülékük, a vállalkozás elvállalta javítását, kifizettek érte 107.693 Ft-ot és hibás készüléket szállítottak vissza. Mindezek alapján a fogyasztó kérte, hogy vagy javítsák meg a készüléket és adják vissza a villámcsapás előtti állapotban, vagy adják vissza a javításért kifizetett teljes összeget.

Csatolta a számlát a javításról, a vállalkozás által készített szakvéleményeket, a vállalkozással és a Panasonic Marketing Europe GmbH magyarországi vevőszolgálatával folytatott levelezést.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki Dr. Koszoru István személyében. A meghallgatás 2018. 11. 05-én 8.00 órai időpontjáról 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. A felek határidőben ezirányú 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 kötelezéseként 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.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2018. október 31-én kelt és a meghallgatáson átadott válaszirata szerint a fogyasztó televízióját 2018. május 28-án villámcsapás okozta hiba miatt a fogyasztó kérésére szállították a szervizükbe, a javításra vonatkozó árajánlatot a fogyasztó május 29-én elfogadta, így a kiszertelt főpanelt a németországi Panasonic gyárba kiküldték, visszaérkezés után a megjavított főpanelt visszaszerelték és 2018. június 21-én hibátlan állapotban adták át a fogyasztó részére, aki a készüléket átvette, a javítási díjat kifizette.

18 nap elteltével a készüléket újból átvették javításra, a hibajelenség: a képernyőn vízszintes csík látható. Bevizsgálás után megállapították, hogy a készülék kijelzőpanelje (képernyője) hibásodott meg, annak javítása csak cserével lenne megoldható. Sajnos új kijelzőpanel a Panasonic cégtől már nem rendelhető, így a javítást nem tudták elvégezni, 2018. július 11-én a televíziót visszaszállították a fogyasztó részére.

A vállalkozás a Panasonic cég szerződött márkaszervize, annak szakmai felügyelete alatt, az általa biztosított alkatrészekkel végzik a javításokat. Ha a Panasonic nem tud alkatrészt biztosítani, a javítást nem tudják elvégezni, egy ilyen esetre nem tudnak felelősséget vállalni. Azt senki nem láthatta előre, hogy a villámcsapás következtében fellépő hiba javítása után rövid időn belül fellép egy ettől független, másik hiba. A javítás korrekt, jóhiszemű módon megtörtént, a második hiba nincs összefüggésben az első hibával és a második javítást alkatrész hiányában nem tudja a vállalkozás elvégezni, ezért elhárít minden kártérítési igényt és a kérelem elutasítását kérte.

A vállalkozás válasziratához csatolta a televízió meghibásodásáról felvett munkalapokat, a javítás számláját, valamint az átvételi elismervényeket. A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, tagkijelölési jogával nem élt.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó és házastársa, XY megjelent. A vállalkozás képviselőjében ZX jelent meg, aki meghatalmazással igazolta képviselői jogosultságát és átadta a vállalkozás válasziratát, illetőleg a fogyasztó házastársának jelenléte ellen nem emelt kifogást. A megjelentek az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A vállalkozás képviselője a válasziratban foglaltakat fenntartotta, eljáró tanácselnök kérdésére nyilatkozott arról, hogy egyezségi ajánlatot nem kíván tenni, valamint arról, hogy alávetési nyilatkozat tételére nincs feljogosítva.

Fogyasztó nyilatkozatában összefoglalta a kérelmében foglaltakat, hangsúlyozta, hogy a második hiba, azaz a vízszintes csík a frissítést követően azonnal jelentkezett, de ezt a televíziót visszaszállító szerelő már nem várta meg. Nem érti, miért nem frissítették a készüléket a helyszínen, vagy Németországban, vagy a szerviznél. A felajánlott televíziót nem fogadták el, mert a javítással együtt több mint 300 000 Ft lenne a költsége, ezért már jobb televíziót is lehetne vásárolni. Elmondta, hogy a készülék 2014-es megvásárlásakor, azt a tájékoztatást kapták, hogy van rá 5 év garancia, de ez nem így lett.

Kérelmező nyilatkozott arról, hogy kérelmét fenntartja, vagy a televíziót javítsák meg, vagy a javítás árát térítsék vissza.

Vállalkozás képviselője nyilatkozott arról, hogy kellő empátiával, toleranciával rendelkeznek, a villámcsapásért nem felelhet senki, ez a fogyasztó felelősségi körébe tartozik. Árajánlat alapján javítanak, a fogyasztó az ajánlatot elfogadta, a készüléket a Panasonic gyárba küldték javításra. A két hiba felvételéről készült munkalap dátuma között 18 nap van, ebből arra lehet következtetni, hogy nem azonnal keletkezett a hiba.

Fogyasztó erre azt a választ adta, hogy nem tudták a vállalkozást elérni, és amikor ez sikerült, a vállalkozás nem tudta azonnal elszállítani a készüléket, nem tudott senki kimenni a televíziót megnézni.

Vállalkozás képviselője a garancia kapcsán megjegyezte, hogy az 5 éves garancia vagy a számlán szerepel vagy elektronikus regisztráció alapján lehet ezt igényelni, fogyasztó esetében ez nem történt meg, ezt látszik a dokumentumokból. Elmondta, hogy a hibás alkatrész a Panasonictól nem szerezhető be, de az internetről elképzelhető, hogy igen. A vállalkozás nem tudja vállalni a javítást a második hiba tekintetében, egyébként fenntartja a válasziratban foglaltakat.

Ezt követően a tanács elnöke meghozta és kihirdette ajánlását: Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a 107.693 Ft (Egyszázhétezer-hatszázkilencvenhárom Forint) javítási költséget a fogyasztó 11600006-90000005-02162357 számú bankszámlájára fizesse vissza.

Az ajánlás kihirdetését követően ajánlott egyezséget a vállalkozás képviselője, mely szerint a készüléket független szakszervizben bevizsgálattják és annak véleménye alapján – ha a két hiba összefügg a villámcsapással - vállalják a javítási díj visszafizetését. Ezt az ajánlatot azonban a fogyasztó a már kihirdetett ajánlásra tekintettel nem fogadta el.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2014-ben vásárolt Panasonic Smart 3D LCD televíziója villámcsapás következtében meghibásodott, kikapcsolt és nem lehetett többé bekapcsolni. Fogyasztó a készüléket szervizbe vitte, ahol elmondta a meghibásodás okát és javítást kért. A vállalkozás a televíziót bevizsgálta és a javítási ajánlat elfogadást követően javításra küldte a németországi szervizközpontba. A javításért a fogyasztó 107.693 Ft-ot fizetett. A javítást követően a fogyasztó részére a televíziót a vállalkozás 2018. június 21-én kiszállította, a szoftver és a beállítások frissítése után azonban vízszintes fehér csík jelent meg a képernyőn, de ezt a vállalkozás szerelője már nem várta meg. Fogyasztó nehezen érte csak el a vállalkozás ügyfélszolgálatát, ahol munkaerőhiánnyal és szabadságolással indokolták, hogy miért nem tudják azonnal a készüléket újra megvizsgálni. Végül erre 2018. július 9-én került sor, a vállalkozás telefonon jelezte a fogyasztónak, hogy a készülék nem javítható, továbbá a hiba nem áll kapcsolatban a villámcsapással. Ezt követően a fogyasztó egyeztetésbe kezdett a vállalkozással, de az nem vezetett eredményre, ezért a Pest Megyei Kormányhivatalhoz, majd a Békéltető Testülethez fordult.

Eljáró tanács elfogadta a fogyasztó azon álláspontját, hogy a második hiba vagy a villámcsapás következtében keletkezett, vagy a javítás során, mivel ennek ellenkezőjének bizonyítására nem került sor a vállalkozás részéről. A vállalkozás szerelője nem várta meg a televízió üzembe helyezését, szoftverfrissítését, beállítását, így nem győződött meg arról, hogy a kiszállított készülék valóban hibátlanul működik-e. A vállalkozás nem csatolt független, külső szakvéleményt, amiből megállapítható lenne, hogy a két meghibásodás valóban független-e egymástól. A vállalkozás nem tett eleget az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. §-ában foglalt kötelezettségeinek, ezzel a fogyasztó igényérvényesítési lehetőségeit korlátozta. Fogyasztó a sikertelen egyeztetéseket követően a Pest Megyei Kormányhivatalhoz fordult panaszával, és a kormányhivatal tájékoztatta arról, hová fordulhat a fogyasztói jogai érvényre juttatása érdekében.

Ha feltételezzük, hogy a kijelzőpanel hibája már az első szervizbe adáskor, a villámcsapás hatásaként fennállt, de annak felismerésére nem került sor, akkor a vállalkozás hibafeltárást végző alkalmazottai nem voltak elég körültekintőek és alaposak. Ha ezt a hibát is feltárták volna az első bevizsgáláskor, akkor a fogyasztó nem kéri javítást, hiszen kiderült volna az is, hogy nincs hozzá alkatrész.

Ha azt feltételezzük, hogy a második hiba a szervizben a javítás során keletkezett, az ebből eredő kárt nyilván a javítást végző köteles megtéríteni.

A fogyasztói kérelemben leírtakból valószínűsíthető, hogy a fentiek valamelyike miatt áll fenn a kijelzőpanel hibája, és a fogyasztó kérelme megalapozott. A javítás 6 hónapos garanciaidején belül fellépő hiba esetén a vállalkozásnak kellene bizonyítania, hogy a javítás hibátlanul megtörtént.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. §-a előírja, hogy:

„(1) A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- c) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját,
- d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,
- e) a hiba bejelentésének időpontját,
- f) a hiba leírását,

- g) a (4) bekezdés szerinti eset kivételével a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá h) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- (2) Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- (3) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- (4) Ha a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
- (5) A vállalkozás a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a (4) bekezdésben meghatározott esetben az ott megjelölt időtartamon belül tájékoztatni.
- (6) A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

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.

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.

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 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. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabályok meghatározzák, hogy a javítási szolgáltatás során a fogyasztó panaszát milyen módon kell kezelni. Meghatározzák azt is, hogy a terméknek, szolgáltatásnak rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

A vállalkozás akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés (javítás elvégzését követő átadás) után keletkezett. Az eljáró tanács álláspontja szerint a csatolt, vállalkozás által kiállított kijelzőpanel meghibásodással összefüggő szakvélemény nem alkalmas a fogyasztó állításainak megcáfolására, mivel az nem független és csak egy kijelentést tartalmaz a hiba okáról, de arra bizonyítékot nem szolgáltat, tehát nem alkalmas a Ptk. 6:158.§-ban meghatározott hibás teljesítési vélelem megdöntésére, Ezért volt indokolt a fogyasztói igénynek helyt adni ajánlás útján.

8. Összegzés

A jogszabály szerint, aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, vagy erre jogszabály alapján köteles, a jótállás időtartama alatt köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás jelen eljárásban nem mentette ki magát ilyen bizonyítékkal a jótállási kötelezettsége alól.

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

9. Záró rendelkezések

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

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az 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 említettekén 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, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2018. november 5.

Dr. Koszoru István
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár