

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/5159/2018

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Fitness-Vital Trade Kft.** (8921 Zalaszentiván, 612 hrsz., lev. cím: 8900 Zalaegerszeg Baross Gábor . 2/F.) 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 a terméket cserélje ki a hibás termék elszállításával egyidejűleg

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

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2018.07.03-án egy használt szobabiciklit újként értékesített részére a vállalkozás. A biciklin lévő műszert kérte kicserélni első alkalommal, mert egyéb külsérelmi nyomot azon nem talált. Később kiderült, hogy az egész bicikli rossz, a pedálja használat közben kattog. Többszöri kérelmére nem akarták cserélni, hanem a javítást ajánlották fel. Több,mint 1 hónapig volt javítás alatt a termék és amikor javítás után visszaküldték ugyanaz a hiba jelentkezett. A szerviz vezetője írásban azt írta, hogy nem tudja, hogy mi a termék baja, de még ezután sem hajlandó a vállalkozás kicserélni azt, csak újból javítani az alig 3 hónapos terméket. A fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás cserélje ki a szobabiciklit. Kérelméhez csatolta a termék számláját, a javítási átvételét, a javítási záró jegyzőkönyvet, a termékről készített fotókat, a biciklin lévő számláló műszerről készített fotókat, a jótállási jegyet, a fogyasztó minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyvet, a felek közötti e-mailen történt levelezést.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

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 Dr. Kolyvek Antónia személyében.

A meghallgatás 2019.02.13. napjának 10.00 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. 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 kötelezésésként 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. 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 értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás képviselőjében az X Ügyvédi Iroda 2019.01.08-án érkezett érdemi válasziratában a következőket adta elő. A fogyasztó 2018. júniusában vásárolt meg budapesti üzletében a szobakerékpárt. Ügyfele visszautasítja azon állítást, hogy használt terméket kapott volna. Gyári csomagolásban lett kiszállítva és a megrendelő fogyasztó kérésére került beszerzésre. A terméket a cég üzletében vette át Budapesten 2018.07.02-án. Másnap, 2018.07.03-án jelezte a vállalkozás ügyfélszolgálatán, hogy a termék szerinte használt és a kijelzője megsérült. A termék cseréjét az ügyfele felajánlotta és a cserekészüléket el is küldte neki, de azt a fogyasztó nem vette át, állítása szerint azért mert nem komplett kerékpárt, hanem csak a kijelzőjét kérte cserélni. Ennek a kérésének is eleget tett az ügyfele. 2018.08.29-én jelezte a fogyasztó a termék hibáját, hogy kattog, ezért 2018.09.12-én szállították be a kerékpárt szervizelésre és októberben javított állapotban visszaszállították. 2018.11.02-án ismét jelezte a hibát a fogyasztó és ezért ügyfele szerette volna szervizbe szállítani a terméket, mivel szükséges lett volna annak vizsgálata, hogy a hiba nem a rendeltetésellenes használatból ered-e. A készüléket többször próbálta az ügyfele a panaszostól elszállítani sikertelenül. A panaszos kérelme álláspontja szerint megalapozatlan.

A Ptk. 6:159.§ -a szerint négyféle szavatossági jog illeti meg a fogyasztót : kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás. 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. 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. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ennek alapján a fogyasztó kijavítást, vagy kicserélést igényelhet. amennyiben a bevizsgálás során megállapítást nyert, hogy az eszköz nem a fogyasztó érdekkörében felmerülő okból hibásodott meg. Ügyfele nem zárkózik el a termék cseréjétől, ha a bevizsgálás során megállapítást nyer, hogy valóban hibás-e a termék és nem a fogyasztó érdekkörében felmerülő okból hibásodott meg. Az ügyfele egyezség keretében vállalja a termék kijavítását vagy cseréjét, de mindezt a bevizsgálást követően teszi meg, hiszen nyilván nem kötelezhető arra, hogy a terméket annak használatát követően, hibájának pontos megjelölése nélkül akár javítsa, akár kicserélje. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre nem jelent meg. A meghallgatásra szóló meghívót 2019.01.16-án meghatalmazottja útján átvette. 2019.02.07-én érkezett e-mailjében jelezte, hogy külföldi tartózkodása okán nem tud személyesen megjelenni. Fenntartotta a kérelmét.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A meghallgatásra szóló meghívót a posta szerint 2019.01.16-án átvette.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró testületi tag a becsatolt iratok, elektronikus levelezés alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A fogyasztó számlával igazoltan 2018.07.03-án vásárolt a vállalkozástól egy Christopheit X1 Bike szobakerékpárt 44.900,- Ft vételáron. A termékre a vállalkozás a jótállási jegy tanúsága szerint 2 éves jótállást vállalt. A felek egyezős előadása alapján a fogyasztó másnap jelezte, hogy a kijelző műszer cseréjét kéri, mert érzése szerint használt terméket kapott 2 hetes várakozás után. A vállalkozás által felajánlott készülékcseréje nem történt meg, mivel a felek közötti kommunikációs probléma folytán a vállalkozás a csere terméket a fogyasztó munkahelyére szállította ki, aki azt ott nem tudta átvenni, hiszen a hibás szobabicikli a lakásán volt. 2018.08.29-én újabb hibabejelentést tett a fogyasztó, mert a használat során a bicikli kattogott, mintha csapágyas lenne. A vállalkozás 2018.09.04-én kelt válaszában jelezte, hogy a gépet elszállítják a központi szervizükbe Zalaegerszegre. Aztán 2018.09.12-én szállították el a biciklit javítás céljából majd a javítást követően 2018.10.10-én kapta vissza. A javítási zárójegyzőkönyv szerint a bicikli komplett alját kicserélték és utána tesztelték. A fogyasztó 2018.11.02-án újra jelezte e-mailen, hogy a kerékpár használata során újra a kattogó hangot produkált a kerékpár pedálja. erről egy videót is készített és megküldte a vállalkozásnak. A vállalkozás 2018.11.05-én küldött válaszában azt írta, hogy értetlenül áll a probléma előtt, mert a javítást követően tesztelték és minden jól működött. A fogyasztó most már elégedetlen volt a vállalkozás panaszügyintézésével is, hiszen először rosszul tájékoztatták a cseréről, majd a javítás 2018.09.12-2018.10.12-ig, az 1 hónapig tartott, aztán újra hibás lett, így gyakorlatilag a megvásárlástól számítva alig tudta használni a biciklit. 2018.11.04-én a vállalkozás jelezte, hogy először be kell szállítaniuk a biciklit és fel kell tárniuk a hibát csak utána tudnak érdemben nyilatkozni a hibáról. A fogyasztónak nem állt már érdekében, hogy hónapokig várja a javítást, hiszen már egyszer ugyanezen okból volt javítva a termék.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk- 6:171. § - a szerint:

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

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A Ptk.6:173. §- a szerint. (2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Ptk.- 6: 157.§ - a 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.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdése szerint: 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. A Ptk. 6:160. § - a szerint: A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Ptk. 6:166. §- a szerint: (1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

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 is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el.

Az eljáró testületi tag álláspontja szerint a fogyasztó a hibát igazolta az elküldött videóval és ezt követően a bizonyítási teher jelen esetben a vállalkozáson áll abban a tekintetben, hogy a termék hibája a teljesítést követően a fogyasztó érdekkörében a nem rendeltetésszerű használat következménye. A felek által nem vitatottan a termék a jótállási időn belül 2 alkalommal volt „javítva”, egyszer a kijelzőjét cserélték, másodjára pedig a teljes alját. Egy új terméktől elvárható, hogy az rendeltetésszerűen működjön, de ez a termék már a megvásárlása időpontjában nem működött megfelelően. Ezt a vállalkozás sem vitatta, hiszen arra tekintettel történt a javítás is. Az eljárásban a fogyasztó kérte a cserét, melyet a vállalkozás azonban csak feltétellel ajánlott fel, így egyezséget nem tudott létrehozni az eljáró testületi tag. A fogyasztótól nem várható el, hogy további ideig a termék „javíthatására” várjon, mely több mint 30 napot vett igénybe korábban is, hanem áttérhet a másik kellékszavatossági igényre és alappal kérheti a termék cseréjét. A jótállásra kötelezettet terheli ebben az esetben a szállítási költség, mely a cserével együtt jár.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

9. Záró rendelkezések

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 megyei bíróságtól, 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.”

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 kifizűött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

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, 2019. február 13.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár