

# 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:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/05197/2018.

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Hewlett Packard Magyarország Kft.** (1117 Budapest, Aliz u. 1.) 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 a termékszavatosság körében a terméket cserélje ki, jelen ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül, a termék megvásárlására vonatkozó bizonylat és a termék egyidejű fogyasztó részéről történő visszaadása mellett.**

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

*A fogyasztó kérelme szerint 2018. augusztus 17-én vásárolt egy prémium kategóriás laptopot, túlmelegedési gondok miatt felvette a kapcsolatot a vállalkozás ügyfélszolgálatával szeptember 2-án. 3 nappal később elkérték a címét és elszállították a terméket szeptember 11-én. A gépet javították 17-én és 18-án visszaszállították a fogyasztó részére. Azonban a probléma nem szűnt meg és egy újabb is jelentkezett, a billentyűzet magas frekvencián halkán sípol, ami rendkívül zavaró és akár egészségi kockázata is lehet. Fogyasztó ismét felvette a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal szeptember 25-én, a gépet október 2-án javították és október 4-én visszaszállították a fogyasztónak. A javításokkal egyik probléma sem lett megoldva, a laptop néha olyan forró, hogy kézzel érinteni nem tanácsos. Mindkét szervizlapon az szerepel, hogy alkatrészcsere történt. Felhívta többször az ügyfélszolgálatot, hogy van egy drága laptopja, amit nem tud használni, ígéretet kapott cseréire, de az ebben illetékes nem volt benn és később nem hívták vissza. A szervizzel 10 alkalommal kb. 3 óra hosszat beszélt, a dönteni illetékes kolléga sosincs benn, ez nagyon nem professzionális eljárás. Csatolta a levelezést, és a felvett munkalapokat. Kárigénye: 409.000 Ft, melynek visszafizetését kéri.*

### 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 2019. 02. 20. 15.00 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 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.

### **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

*A vállalkozás meghatalmazottja a Békéltető Testület értesítését az eljárás megindulásáról és meghallgatás tartásáról 2019. január 29-én átvette, de az abban foglalt figyelmeztetés ellenére érdemi válasziratot nem küldött.*

### **4. Meghallgatáson történtek**

*A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.*

*A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében szabályszerű értesítés ellenére senki nem jelent meg, ezzel megakadályozva, hogy az eljáró tanács megkíséreljen egyezséget létrehozni a felek között.*

*Fogyasztó nyilatkozott arról, hogy 2019. január 22-én a vállalkozás javítás céljából vizsgálta ismét a garanciális terméket a saját szervizében, és ott azt állapították meg, hogy a feltüntetett hiba nem lépett fel, ezért azt hardverjavítás nélkül küldték vissza. A fogyasztó jelzi, hogy mind két megjelölt hiba azóta is folyamatosan tapasztalható, a túlmelegedés állandóan fellép, a sípolás a billentyűzetvilágítás bekapcsolása esetén lép fel egy szúnyog zümmögéséhez hasonlít.*

*Fogyasztó a kérelmét akként módosítja, hogy a termék kicserélését kéri arra tekintettel, hogy a többszöri javítás eredményre nem vezetett, és a szolgáltatás elfogadhatatlan minőségűnek bizonyult e körben.*

*Ezt követően az eljáró tanács elnöke meghozta az alábbi ajánlást: A vállalkozás a termékszavatosság körében a terméket cserélje ki, jelen ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül, a termék megvásárlására vonatkozó bizonylat és a termék egyidejű fogyasztó részéről történő visszaadása mellett.*

### **5. Megállapított tényállás**

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

*A fogyasztó a vásárolt prémiumkategóriás laptop hibáját két héttel a vásárlást követően jelezte a vállalkozásnak, mely alapján javítás történt. Azonban a probléma nem szűnt meg és egy újabb is jelentkezett, a terméket ismét javították, de egyik probléma sem szűnt meg.*

*A fogyasztó vállalkozással folytatott levelezéséből kiderül, hogy sajnálják a hosszú ügyintézés, és hogy többször történt javítás és alkatrészcsere. Kérik, hogy a fogyasztó küldje el a számlát és jótállási jegyet, hogy el tudják küldeni az illetékes kollégának jóváhagyásra.*

*A hiba két javítás után sem szűnt meg, legutóbbi 2019. januári bevizsgálás során a vállalkozás azt állapította meg, hogy a fogyasztó által jelzett hiba nem lépett fel, ezért azt javítás nélkül küldték vissza.*

*Az ügyben a vállalkozás a saját álláspontjáról nyilatkozott, a terméket a hibák felderítése céljából független szakértői vizsgálatra nem küldte.*

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

**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.

A 6:158. § szerint [Hibás teljesítési vélelem]: 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.

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

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

*A vállalkozás a fogyasztó által jelzett hibák fennállását a januárban elvégzett bevizsgálásig nem vitatta, a hibákat alkatrészcserevel kívánta orvosolni.*

*A jogszabály alapján ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. A vállalkozás szakvélemény hiányában a saját véleménye alapján nem tudta kimenteni magát ez alól a vélelem alól.*

## **8. Összegzés**

*Értelemszerűen a hibás teljesítési vélelmet a vállalkozás a saját véleményével megdönteni nem tudja, és független szakvéleményt, mely álláspontját igazolná nem szerzett be, tehát a hibás teljesítési vélelem alapján a termék hibája a teljesítéskor fennállt, a fogyasztó igénye ezért megalapozott, azt a rendelkezésre álló adatok alapján a vállalkozás nem tudta bizonyítani, hogy az javítás eredményre vezetett volna.*

## **9. Záró rendelkezések**

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében 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 2019. 01. 29-én átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére válasziratot nem küldött és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) bekezdés 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.

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, 2019. február 20.

**Dr. Koszoru István**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár