

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/00832/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Muziker a.s.** (85102 Bratislava, Einsteinova 18., Szlovákia) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki jótállás keretében a fogyasztó részére a fogyasztói panasszal érintett Epiphone elektromos gitár szettet, vagy ha erre nem képes vagy ez nem lehetséges, fizesse vissza a fogyasztó részére a termék 75.900,- Ft, azaz Hetvenötezer-kilencszáz forint összegű vételárát.

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

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2018.06.14-én vásárolt a vállalkozás online felületén egy hangszert a hozzá tartozó dolgokkal. A fogyasztó 2019.01.04-én jelezte először, hogy a hangszer rosszul van beállítva, amit fel is tüntetett a panaszt bejelentő reklamációs lapon. A fogyasztó kijelentette, hogy nagyon nehezen tudta elérni a vállalkozást, és szinte egyáltalán nem is válaszolnak semmire. Nehezen, de 2019.01.16-án azt a választ kapta a fogyasztó, hogy beállították és küldik vissza. A fogyasztó kijelentette, hogy ez meg is történt, de semmi változás nem történt a reklamációs lapon feltüntetett problémákkal kapcsolatban. A fogyasztó előadta, hogy először ő fizette a szállítást, másodjára már a vállalkozás állta. Viszont ismét hiába próbálja őket elérni, nem lehet.

A fogyasztó ezt követően a békéltető testülethez fordult azzal a kéréssel, hogy a vállalkozás cserélje ki a hangszert a kiegészítőivel együtt, vagy fizesse vissza a részére a teljes vételárát a futárköltséggel együtt.

Fogyasztó kérelméhez csatolta a fizetési elismervényt, garanciális-reklamációs adatlapot, számlát, a vállalkozással 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 – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (4)

bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Ezzel egyidejűleg az Fgytv. 29. § (5) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte, amelyről az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette a feleket. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6)-(7) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. Felek 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, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávétés) 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. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályos volt. Az értesítést a fogyasztó 2019.03.13. napján személyesen, a vállalkozás 2019.03.11. napján meghatalmazottja útján átvette. Felek az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Tökési Alexandra) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok, a felek nyilatkozatai alapján, a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre is figyelemmel az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

Eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2018.06.14. napján egy PPEG-EGL1EBCH1-EU termékkódú Epiphone elektromos gitár szettet vásárolt a vállalkozás weboldalán keresztül a vállalkozástól 75.900,- Ft vételárért. A fogyasztó a termék hibáját 2019.01.04. napján jelentette be a vállalkozás felé, miszerint a gitárnyak gyárilag ferdén van beállítva, illetve gyenge a hangolókulcs. A termék javításra 2019.01.07. napján került elszállításra a fogyasztótól, majd az visszaküldésre került a részére. A fogyasztó 2019.02.04. napján jelezte a vállalkozás felé, hogy a bejelentő lapon általa feltüntetett hiba (így a hangolókulcs beállítása) nem került orvoslásra. A termék ismételen elszállításra került, de annak javítására a mai napig nem került sor.

5. Eljáró tanács által tett megállapítások

A szerződéskötésekor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint:

„**6:157. §** [Hibás teljesítés]

(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.

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.

(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.

6:166. § [Költségviselés]

(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

6:171. § [Jótállás]

(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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) szerint:

„1. § (1) 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.

2. § (1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.”

A Korm. rendelet mellékletének 21. pontjában foglalt felsorolás szerint a Korm. rendeletben meghatározott jótállási kötelezettség kiterjed a 10.000,- Ft eladási ár feletti hangszerekre. A vállalkozás ugyan a számlán feltüntetettek szerint a www.muziker.hu oldalon található garanciális feltételei szerint vállal jótállást, jelen eljárás során azonban nem nyert bizonyítást, hogy a vállalkozás a Korm. rendeletben foglaltaknál hosszabb időre vállalt volna jótállást, vagyis a fentiek alapján a vállalkozást a termék vonatkozásában egy éves jótállás terheli.

A fogyasztó a termék hibáját a jótállás időtartama alatt jelentette be a vállalkozás felé, vagyis a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás erre irányuló bizonyítékot az eljáró tanács részére nem tudott felmutatni.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás a termék javítása érdekében azt másodjára elszállította, de a javításra a mai napig nem került sor.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) szerint:

„5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”

A Ptk. 6:159. § (4) bekezdése és az NGM rendelet 5. §-a a javítás elvégzésére konkrét végső határidőt nem határoznak meg, hanem azt a vállalkozásnak – a dolog tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégeznie, és törekednie kell annak legfeljebb 15 napon belül történő elvégzésére.

Tekintettel arra, hogy hibás teljesítés esetén a fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása során a Ptk. fent idézett 6:159.§-ban meghatározott sorrendet köteles figyelembe venni, azonban a vállalkozás több hónap után sem javította meg a terméket, ez a tény megalapozza a fogyasztó azon jogát, hogy a termék kijavítása helyett annak kicserélését kérje.

A vállalkozás a hiba okára vonatkozó, a jótállási kötelezettség kimentésére szolgáló aggálytalan szakvéleményt nem csatolt, noha erre lett volna lehetősége, és a békéltető testület elnöke is felhívta a vállalkozás figyelmét az értesítésben arra a tényre, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Az eljáró tanács a fogyasztó fuvar költség megfizetésével kapcsolatos kérelmére vonatkozóan megjegyzi továbbá, hogy a Ptk. 6:166. § (1) bekezdése alapján szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik, azonban a becsatolt iratok alapján jelen eljárás során nem nyert bizonyítást, hogy a szállítás megrendelésére az eljárás tárgyát képező termék javításának elvégzése érdekében került volna sor, illetve a címzett a vállalkozás lett volna.

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. Jelen esetben az Fgytv. 29. § (8) bekezdésére tekintettel a vállalkozásnak kellett volna aggálytalan és kétséget kizáró bizonyítékként megfelelő és indoklással alátámasztott szakértői véleményt csatolnia arra vonatkozóan, hogy a termék nem gyártási hibás, vagy hogy a hiba a teljesítés után keletkezett; vagy azt kétséget kizáróan bizonyítania, hogy a termék kijavítására irányuló kötelezettségének a jogszabályokban meghatározott határidőn belül eleget tett. A vállalkozás erre irányuló bizonyítékot az eljáró tanács részére nem tudott felmutatni. Az Fgytv. 28. § (3) bekezdésére tekintettel pedig a fogyasztónak kellett volna kétséget kizáróan bizonyítania az

által megrendelt szállításnak a vállalkozás szavatossági kötelezettségével való okozati összefüggését.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

5. Záró rendelkezések

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. § (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) 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 2019.03.07. napján kiküldött és a vállalkozás által 2019.03.11. napján átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem küldött a békéltető testület számára válasziratot.

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, 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, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2019. április 10.

dr. Tőkési Alexandra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár